

CAPITULO II

Marco Teórico

2.1 El Sanitario

2.1.1 Antecedentes del Sanitario.

A diferencia de las áreas más comunes de una empresa hotelera como: el restaurante, bar, salones de eventos, cuartos. Los sanitarios, comúnmente conocidos como baños, son considerados un lugar íntimo y de privacidad. Por tal razón, muy pocos investigadores han documentado con precisión las prácticas de nuestros precursores y los servicios necesarios con los que debe contar cualquier tipo de sanitario.

Karina Donángelo (2005) atribuye este silencio a la repugnancia y carencias que se tenían para hacer desaparecer los desechos o basura humana. El desarrollo de la civilización y los sanitarios van ligados; Colunga (1995) menciona que las tendencias en el baño respaldan la continuidad de ser áreas o estancias íntimas, con diseños, materiales naturales y accesorios de última tecnología que lo convierte en un espacio útil y muy personal.

En la sociedad actual, el sanitario constituye un espacio dedicado al confort y forma parte importante dentro de cualquier tipo de vivienda o establecimiento. Lo anterior desplaza la idea del W.C. como una habitación con funciones puramente higiénicas.

El sanitario, al igual que cualquier otro acontecimiento, es parte importante en la historia de la higiene humana y no puede ser aislado. Julie L. Horan y Deborah Frazier (1997) señalan que si la sociedad no toma en consideración la importancia que tienen los sanitarios y los elementos básicos que lo componen, existirá una amenaza constante de peligros para la salud, tales como, enfermedades y epidemias. El sanitario es bastante sustancial para las empresas, porque la carencia de este, incrementa un peligro para la salud y una mala imagen para la misma.

Pathak (2003) y otras fuentes, mencionan que la historia del sanitario comenzó en Creta, en tiempo de la civilización Minoica. Una muestra de lo anterior se puede ver reflejada en los W.C. primitivos de la antigüedad, estos pertenecían a las familias reales del palacio Cnossos, en dicha ciudad.

Como antecedentes de la creación de este servicio, podemos encontrar que en el año 1596, se instaló un sanitario para Isabel de Inglaterra; una versión ideada por John Harrington, ahijado de la reina. Berry Lawrence (1966) hace énfasis en dar el crédito de la invención del sanitario, al distinguido Alexander Cumming, un matemático y relojero británico que presentó su modelo de sanitario en el año 1775.

A la par de la evolución del sanitario, se comenzaron a redactar los primeros libros de etiqueta de la historia, los cuales nos aportaban las primeras normas de conducta, instalaciones del “cuarto de baño” y las funciones del mismo. Erasmo de Róterdam (siglo XVI), nos advierte las normas de conducta que las personas deben seguir al hacer uso de los sanitarios, un ejemplo de esto sería: es descortés saludar a alguien mientras esté usando las instalaciones.

Por otro lado, para vencer las enfermedades contagiosas como la peste, el cólera, la tifus y la fiebre amarilla, entre otras, se perfilaron las primeras medidas de higiene y los elementos necesarios con los que se debe de contar en cualquier vivienda o establecimiento.

En 1870, Helior generaliza el lavarse las manos habitualmente. Además, Colman (1995) menciona que en 1890, la compañía Scott puso en venta el papel higiénico en rollos; esto le causaba tanta vergüenza que decidió no poner su nombre en el empaque. Estos hábitos son difundidos a nivel internacional a través de médicos y políticos de la época, lo cual trajo consigo una nueva transformación del sanitario, volviéndolos necesarios en cada instalación.

Durante el inicio de la revolución industrial en Gran Bretaña, en el siglo XVIII, no se realizó nada en favor de las instalaciones sanitarias, caseras o públicas. La rapidez de la urbanización y de la industrialización, según Eric Hobsbawm (1999), causó una aglomeración sofocante y una miseria sin paralelo. Pueblos que sobresalían por su entorno pintoresco se convirtieron en poblados insalubres.

En la década de 1830, un grave brote de cólera destruyó la población de Londres, todo esto provocado por la falta de comunicación de las autoridades para promover las instalaciones sanitarias en las viviendas, en los lugares de trabajo, en las calles y parques públicos (Lawrence, 1966)

Durante el resto del siglo, los ingenieros británicos ocuparían el primer lugar del mundo occidental en la construcción de medios sanitarios públicos y privados, además de las primeras normas sanitarias ([Flores, 2003](#)).

Durante el siglo XIX los trabajos de urbanismo en Inglaterra avanzaron, ya que se llevó a cabo una propuesta para la creación de fosas sépticas y de un mecanismo de evacuación de las aguas residuales hasta el desagüe; esto constituye el inicio del sistema del alcantarillado moderno. Todo esto marcó la modernización del sanitario en todos sus aspectos, gracias a la completa instalación sanitaria: empezando por las tuberías, grifos, desagües, calentador del agua, entre otros.

Estos componentes constituyen los elementos básicos con los que deben contar las instalaciones sanitarias; sin embargo, existen ciertos elementos que forman parte del mobiliario complementario, tales como: toallero, percha, jabonera, armarios, etcétera (Meggs, 1998).

La comercialización de los mobiliarios complementarios se volvió útil dentro del sanitario; con el tiempo cada elemento pasó de ser indispensable a ser común dentro de cualquier W.C.

2.1.2 La Evolución del Sanitario

Durante el siglo XVIII existió una concentración de masas que tenían el objetivo de promover una necesidad elemental, la cual estaba orientada a la creación de los primeros inodoros. Para algunos historiadores del tema, Alexander Cummings, es el personaje que debe recibir todos los créditos por la invención del artefacto y no atribuírselo a Harrington. Esto fue mencionado en un artículo publicado en una revista especialista en inodoros, denominada (Valery, 2004).

Harrington pudo haber tenido una buena idea de los inodoros, sin embargo, el funcionamiento de los mismos no se pudo realizar hasta que Alexander hizo tal trabajo. Por tal motivo, se dice que los créditos deben atribuirse a Cummings, ya que éste puso en funcionamiento los sanitarios (Mújica, 2005). Por otra parte, Alexander Cummings registró la primera patente del inodoro, en Inglaterra, en el año de 1775. Con este hecho Cummings realizó grandes aportaciones para la humanidad, ya que los inodoros son usados aún en la actualidad. Esto ayudó a crear los elementos o servicios necesarios para satisfacer las diferentes necesidades dentro de un sanitario.

Con frecuencia se asocia la invención del inodoro con el inglés Thomas Crapper, pero se sabe que la mayor parte de su vida, trabajó en el negocio de las ventas, desde 1861 hasta su retiro en 1904. Durante su experiencia profesional, Crapper registró nueve patentes, todas estas relacionadas con los inodoros, sin embargo, él no fue quien los inventó.

La comercialización de los inodoros comenzó en 1778, gracias a ciertas mejoras introducidas por el carpintero Joseph Bramah. Peter N. Stearns (1990) nos explica que la primera generación de inodoros estaba cargada de decoraciones. En 1883, Tomas Turifed vendió el primer retrete de porcelana, que se convirtió en el material más popular durante esa época. Los adornos que éstos tenían eran parecidos a los de las vajillas, esto hacía que los retretes se convirtieran en una pieza de autentico lujo, costumbre que se abandonó una vez que dio inicio el siglo XX.

Aunque durante el siglo XX se abandonó la costumbre de los adornos en los inodoros, los esfuerzos por hacer de éstos una pieza de alta tecnología no se han agotado, ya que actualmente se cuentan con innovaciones y elementos necesarios tales como

toalleros, secadores de manos, jaboneras automáticas, asientos precalentados, desagüe automático, entre otros (Montes, 2003).

El surgimiento de los inodoros, provocó que existieran ciertos movimientos que ayudaron a que los países comenzaran a interesarse por dicho invento. Al parecer, los franceses demostraron mayor interés y entusiasmo por este nuevo invento, en comparación con los ingleses.

En 1668, el comisionado de policía de París emitió un anuncio ordenando la construcción o instalación de inodoros en todas las casas (Frank Muir, 1983). En Inglaterra, esta medida fue adoptada hasta el año de 1848.

Artículos escritos por George Mosse (2003), mencionan el mejoramiento que ha sufrido la cultura europea después del contacto con las cruzadas del este. Ejemplos de tal mejoramiento cultural son: el lavabo, uso del papel higiénico, entre otros; estos hábitos comenzaron a expandirse y hacerse popular dentro de las sociedades. Además, se menciona que en esa época no había división de género en el baño, hasta que en un restaurante en Francia se implementó tal división.

En París, durante un baile en 1739, fue la primera ocasión en donde los baños fueron divididos en géneros, es decir, existían baños dirigidos a las mujeres y baños dirigidos a los hombres, y éstos se encontraban en distintas ubicaciones.

Una vez originada la diferenciación de género dentro de este servicio, los baños especialmente para mujeres eran instalados con diferentes recursos, lo que originó que empezaran a enseñarse las virtudes de control y el buen empleo de las instalaciones. Esto llevó a que a la gente se le debía educar y enseñar cómo era el uso adecuado de los sanitarios, y asegurar el buen funcionamiento que tenía el sistema de drenaje. Sin embargo, en esa época, el problema radicaba en las grandes cantidades de desechos

humanos que existían.

2.1.3 Comercialización del Sanitario

Cualquier comercialización de un producto comienza con la realización del mismo y este debe de cumplir y satisfacer una necesidad requerida (Cristina Montes, 2003). En siglos anteriores, diferentes gobiernos del mundo, en especial los europeos, tuvieron la necesidad de introducir y proporcionar los sanitarios. Las sociedades que no contaban con los recursos económicos para tener estas instalaciones, se vieron forzados a recurrir a la implementación de baños públicos.

Cuando surge la necesidad de implementar los sanitarios, Penny Colman (1995) menciona que los municipios de Francia pidieron a las asociaciones anónimas responsabilidad para implementar adecuadas instalaciones dentro de los sanitarios. Con esto, mucha gente se vio beneficiada; un ejemplo de esto fue Palais el Hotel Real de París, el cual empezó a generar ingresos, cobrándoles a los comensales que se encontraban dentro de sus instalaciones, por hacer uso de los inodoros.

Todo negocio al generar ingresos debe de estar calificado para generar los mismos; debido a este motivo los diferentes gobiernos, que se veían beneficiados con los baños, recurrieron a realizar condiciones sanitarias y medidas legales.

Durante el siglo XVIII, a pesar de la idea de inodoro que tuvo John Harrington en 1596, que costaba sólo 6 chelines y 8 peniques, éste no fue adoptado en la mayoría de los lugares o casas, debido a la cultura que en tal siglo se tenía con respecto a este invento. La tardanza en el empleo real de una invención es común en la historia de la humanidad (Guzmán, 2002).

Después de la invención del inodoro en 1596, tardó casi 182 años en que se

empezara a comercializar y propagarlo a diferentes partes del mundo y en especial en Europa.

Al comienzo de la comercialización del sanitario, éste solucionó ciertas necesidades, descuidando el desafío de cómo eliminar los desechos humanos. Este problema fue solucionado cuando en 1858, Haussmann llevó a cabo un proyecto de sistema de alcantarillado. Este sistema de alcantarillado funciona de la misma manera como los órganos del cuerpo humano.

Aunque el desafío para proporcionar las instalaciones adecuadas del sanitario haya sido vencido gracias a la comercialización del mismo, todavía se tiene que dar a conocer en distintas sociedades. De modo a que sólo las ciudades con mayor poder económico de algunos países como: Europa y Norteamérica, según Mosse (2003), pueden gozar de los beneficios que surgen con la implementación del baño.

2.2 Diferencias en el uso del Sanitario entre Hombre y Mujeres.

2.2.1 Existencia o no de la División de Géneros.

Como nos hemos dado cuenta al adentrarnos en este tema, después de la invención de mueble de baño existe una separación de sexos o géneros, la cual se dio en Francia al ofrecer un elegante e importante baile, en 1739. Podemos reflejar que esta idea se fue propagando e imponiendo en los diferentes lugares que implementaron los baños en sus instalaciones.

En la actualidad la decisión de realizar una división de géneros es compleja debido a que existe gran diversidad de manifestaciones de la sexualidad, esto se puede

ver reflejado en la juventud y la interrelación con lo genérico (Flores, 2001).

Una de las herramientas, muy útil y necesaria, que nos permite hacer un acercamiento a los elementos necesarios para decidir si debemos realizar una división de géneros en la construcción de los sanitarios, es el análisis de los consumos culturales. Pablo Fernández (2001), menciona que en la medida que los medios de información masiva son un instrumento de ideologización cotidiano al que las y los jóvenes tienen fácil acceso, el consumo de tales ideologías permitirá un cambio en nuestra forma de pensar y así se podrá adaptar más rápido a los cambios que se viven en una sociedad.

Las actitudes, motivaciones, condicionantes de género, educación y los estereotipos, según Wendell L. French 1987, es una información que los responsables de recursos humanos o gerentes de personal de cualquier empresa, obtienen para influir en la selección de su personal, aunque dicha información se exprese en términos sutiles e inconscientes; el género es un requisito fundamental para obtener un empleo en el mercado actual.

La división de sexos es en muchos casos una valoración negativa para ambos sexos, por dos cosas: por la distribución de la riqueza, por un lado, y por otro debido al retroceso de la cultura de cada sociedad. Como dice Aubry (1999), la unión de géneros está muy bien para el más fuerte y para el ganador, pero bastante mal para el débil.

Anteriormente los sanitarios o baños era divididos por horarios, en la mañana eran para el uso de las mujeres y en la tarde lo usaban los hombres, pero en algún momento dentro de los sanitarios asistían los hombre y las mujeres al mismo tiempo. El exceso de actividades no deseadas por ambos géneros provocó que de nueva cuenta el sanitario se dividiera.

La segregación de géneros dentro de las instalaciones sanitarias puede ser

palpable en todos los aspectos, al hacer uso de estas instalaciones y verificar el reglamento de construcción, Norma Oficial Mexicana, enciclopedia de arquitectura entre otros documentos.

Hombres y mujeres desde tiempo atrás han desarrollado la ideología de tener los baños separados. Es por ello que estas instalaciones se basan en las necesidades de cada sexo, debido a que cada género tiene su propia atmósfera particular, claramente distinta del otro, salvo en la función humana.

Hay muchos ejemplos con relación a la diferenciación dentro de estas instalaciones; un ejemplo de esto son los espejos. En los sanitarios de los hombres este elemento no es tan generoso en cuanto al tamaño. En cambio, en el baño de las mujeres los espejos constituyen el centro respecto a la atmósfera y la función del área. Éstos invitan al lujo de mirarse, el arreglarse, el discurso de estilo y la vanidad (Bangert, 1993).

2.2.2 Cultura sobre los Sanitarios Mixtos

Si hablamos de sanitarios mixtos, en muchas ocasiones se puede malinterpretar, debido a que estas instalaciones pueden ser utilizadas inadecuadamente que de una u otra forma perjudica a terceros.

En tanto que se desarrollaba el siglo XX, se va generalizando en el Occidente el uso popular mixto en ciertas áreas, tales como: las de playas, piscinas y baños. Cuando la nueva manera de pensar se va generalizando, en las regiones católicas todavía se disponen a separar hombres y mujeres. Pero debido al consumo cultural que existe, se pierde la práctica de separación de géneros en ciertas áreas; se puede pensar que en esa época fuese normal mostrar una ideología más o menos tajante frente a los baños mixtos,

debido a la cultura pero sobre todo a su religión

En distintas regiones del mundo se crea una cultura de igualdad sobresaliendo no- división de género en algunos servicios, por lo que se hace un llamado a todos sus habitantes en tener un panorama más amplio en cuestión de compartir su baño, en cuestión de uso.

Al crear una igualdad en el uso de ciertas instalaciones, Alma Spota (1967) menciona que se debe empezar con los sanitarios tradicionales, esto debido a que excluyen a toda persona que tiene un género binario y es por esto, que los sanitarios mixtos serían una solución para que los demás acepten que todos somos iguales y así comenzar a utilizar sanitarios mixtos.

[Patricia Leigh](#) (2005), señala que un grupo de manifestantes en la ciudad de California realizaron una campaña para establecer baños neutros, sin excluir a nadie, en diferentes sitios de la ciudad, pero específicamente en parques públicos.

Otro punto interesante al hablar de los sanitarios mixtos, es el que en la serie de televisión *Ally MacBeal* menciona proponer un estilo, así fue como una empresa de distribución metálica en Connecticut, Yarde Metales, anunció que llevaría acabo proyectos para instalar baños unisexo.

Según Barry Dean (1985), un psicólogo industrial, comunica que los especialistas en la planificación de estas instalaciones especiales encuentran que los sanitarios mixtos son cada vez más populares pero sobresalen los tradicionales.

2.2.3 Comparación de los Sanitarios Tradicionales y los Sanitarios Mixtos

La importancia de los sanitarios tradicionales radica en la formalidad, seguridad y confort que el cliente disfruta al estar dentro de cualquier instalación de este tipo. En cambio, los sanitarios mixtos sólo ayudarán a disminuir los juicios que se tienen sobre los actos, conductas y apariencias de las personas que utilizan las instalaciones. Weil (2002), atribuye a los sanitarios mixtos las buenas conductas que tendría el hombre al hacer uso del sanitario; por ejemplo, realizar adecuadamente el lavado de manos. Weil (2002) indica que lo anterior es una ventaja posible al implementar sanitarios mixtos.

El diseño de los sanitarios (WC) puede diferir; esto depende de los intereses tanto del dueño o de los gerentes, pero sobre todo, los clientes buscan otros intereses cuando hacen uso de estas instalaciones. Estos intereses llegan a ser cada día más diversos, debido a que los clientes actuales están más informados acerca de los recursos que deben tener los sanitarios para satisfacer sus necesidades y las alternativas que existen si algún complemento no se encuentra al alcance. Esta particularidad de los consumidores está influenciada por las tendencias globales (Barry, 1985).

Esther Suárez (1999), nombra ciertas consideraciones especiales para cada aspecto que necesita el espacio asignado al sanitario. Lo anterior ayuda a tomar en cuenta a que no sólo se necesita un espacio amplio.

Consideraciones propuestas:

- Instalar sanitarios más fáciles para individuos con movilidad limitada
- Colocar interruptores en el lugar y para la ventilación a una altura adecuada para todo

tipo de personas (niños, adultos y personas con capacidades diferentes).

- Los servicios complementarios deberán estar colocados en la pared; con esto ayudará al acceso de personas en silla de ruedas.
- La palanca o grifos automáticos son de fácil uso y con un adecuado funcionamiento.

El libro *Complete Bathroom Design* (2004), detalla las medidas de los accesorios que todo sanitario debe tener; estos lineamientos quedan especificados, aunque el sanitario tenga un enfoque distinto al tradicional. Además, Holly divide cualquier tipo de diseño en tres estilos:

- 1 Eternity, se enfoca en perdurar el estilo clásico.
- 2 Imagination, refleja una actitud más expresiva y emocional.
- 3 Transfer, estilo que es más experimental, innovador, y se incorpora “la tecnología inteligente”

2.2.4 Tipo de Sanitario Utilizado

En la actualidad, el uso y tamaño del W.C. tiende a ser diferente en todas las empresas o instalaciones, puesto que se trata de una habitación enfocada a la afluencia continua de las personas que transitan por ese espacio. Las medidas mínimas se aplican en su mayoría dentro de cualquier empresa al inodoro. El Sanitario deberá estar situado en un lugar repleto de luz, a diferencia del pasado, y es uno de los espacios más equipados.

El baño, según Andrew Wormer (2001), requiere superficies reflectantes como los espejos, colocados en las paredes norte y este. El sanitario de ser posible, debe estar alejado de puertas y ventanas para asegurar mayor intimidad e higiene en el mismo

establecimiento.

Los baños públicos por norma general, son de marcadas tendencias actuales y, sobre todo, debe existir una separación de estas instalaciones tanto para hombres como para mujeres. Los sanitarios ubicados en un restaurante, un hotel o un gimnasio según Jill Entwistle (2001), tienen la tendencia a convertirse en un espacio práctico, pulcro y muy funcional. Algunas tendencias apuestan por un estilo ecléctico, puesto que las personas que los visitan pueden tener gustos muy diferentes, aunque los de la nueva creación prefieren proyectar entornos sumamente originales.

Sea cual sea su estilo, es interesante observar las soluciones creadas para distribuir cada uno de los espacios, ya sea en la división de sanitarios, en la zona del tocador, o en los servicios necesarios con los que debe contar toda instalación.

El W.C. necesita grandes espacios con una organización inteligente que permita establecer una clara separación entre cada una de las partes, de modo que respeten al máximo la privacidad, pero que a la vez no se convierta en elementos aislados (Albrecht Bangert, 1993).

Para delimitar cada uno de los servicios, dentro de un sanitario, no es aconsejable utilizar soluciones abiertas o diáfanas, como muros a media altura o mamparas de cristal, puesto que debe preservarse la intimidad con rigurosidad. La utilización de los mismos materiales en todo el espacio empleando diferentes colores puede ser una buena solución para conseguir un atractivo resultado final.

Todo sanitario público, desde el punto de vista de Cristina Montes (2002) debe establecer características necesarias para todo tipo de sanitario tales como: azulejos cerámicos en dos tonos (azul y amarillo); por ejemplo, pueden diferenciar claramente dos zonas y unir las en un mismo espacio, o bien utilizar diversos materiales de tonos

similares (negro y gris), ya que consiguen unificar todos los elementos. Una correcta iluminación artificial es fundamental para cualquier tipo de sanitarios, puesto que es necesario proveer de luz propia cada una de las divisiones.

No menos importante es la elección de los lavamanos que pueden ser de línea simple aunque muy funcionales. Del mismo modo las griferías y los espejos que añadirán un toque de distinción o de elegancia, en función del modelo elegido son totalmente imprescindibles. Por norma general, a menos que se trate de un gimnasio, los sanitarios no precisan un completo mobiliario, puesto que lo esencial es una distribución espaciosa que apueste por la libre circulación de la luz y de los usuarios.

2.3 Percepción Relacionada con los Sanitarios.

2.3.1 Lo que el Cliente Busca Dentro de un Sanitario

Los consumidores, según Colunga (1995) al realizar la decisión de ingresar dentro de un establecimiento, se enfocan en aspectos de diseño; en los hechos y detalles que impresionan su elección. Esta generación nueva de consumidores se orienta a realizar e implementar las demandas de las últimas tendencias y la tecnología de cualquier instalación que le brinde un servicio.

Al analizar los servicios necesarios, se observa que el sanitario es usado, frecuentemente, para una gama de las actividades de vida diaria. Sin embargo, el cliente espera dentro de cualquier instalación sanitaria disfrutar de un ambiente adecuado, seguridad de clientes con una inhabilidad entre otros aspectos de diseño. Aunque el diseño sea un término manejado por los diseñadores y consumidores, son poco precisos

en lo que respecta a cómo debe ser exactamente el sanitario.

Como menciona Montes (2003) los diseñadores o constructores, al realizar los sanitarios, sólo reflejan su disciplina y lo único que buscan es adecuar los productos requeridos para satisfacer al dueño pero nunca al consumidor. Por esto, en muchas ocasiones los sanitarios ocupan el último lugar en ser realizados y éstos los efectúan con los recursos mínimos que deben tener.

Los servicios necesarios dentro de un sanitario no deben ser un factor para diseñarlos o implementarlos inadecuadamente, ya que estos productos hoy en día son diseñados en una amplia gama para que se ajusten a todo tipo de usuarios. Además, se basan en las tendencias demográficas de cada lugar o establecimiento.

No debemos olvidar que el número de personas con capacidades diferentes es un factor que promueve a mejorar el diseño de las instalaciones sanitarias (Plazola, 2002).

Desgraciadamente, muchos diseñadores igualan el diseño dejando a un lado las necesidades de cada persona, planteando su diseño de acuerdo con los requisitos mínimos de la accesibilidad.

2.3.1.1 Propiedades de los diseños sanitarios. Según Flores (1999), existen diferentes diseños y éstos reflejan objetivos diferentes tanto de los consumidores como de los proveedores de servicios.

La mayoría de los sanitarios se realizan con base en un diseño universal, para ello se utilizan gran variedad de medidas y servicios complementarios adecuados, de modo que el espacio sea lo más cómodo posible y funcional para todas las personas que utilicen el sanitario. Este diseño de sanitario considera importante el tamaño y las funcionalidades

de todos los servicios complementarios dentro de este espacio.

Los baños son los escenarios que es poco probable que se cambien de lugar por fallas técnicas o de construcción; por esto, Plazota (2002) opina que los sanitarios son inflexibles. Debido a lo anterior siempre se debe tener en cuenta, al realizar los sanitarios, las opciones posibles para satisfacer las necesidades de los diferentes usuarios que hacen uso de este servicio.

No se debe olvidar que la seguridad es un componente importante al implementar cualquier tipo de diseño. Los baños pueden ser peligrosos causando muchas molestias, y es por esto, que la seguridad debe estar contemplada dentro de los sanitarios.

Todos los baños deben ser benéficos, cómodos y protectores para los usuarios. Otro punto que no se debe olvidar es el atractivo de este espacio, el ambiente, dentro de esto se debe de manejar colores, medidas, textura, líneas, la luz y la forma. Esto ayudará a crear percepciones de armonía, equilibrio y proporción del sanitario. Es por esto que, se deben utilizar los servicios complementarios de buena calidad y con esto se aumentará la apariencia y la durabilidad del diseño.

Por último todo sanitario debe ayudar a que se venda con características diferentes a otras áreas, esto debe verse reflejado en los atractivos visuales que el cliente percibe al estar y hacer uso de este servicio.

2.3.2 Apreciación de los Sanitarios.

Un sanitario limpio es muestra de un sanitario sano, esto es percibido por los clientes inmediatamente al hacer uso de este servicio. Flores J. (1999) menciona

que no debemos olvidar que si el sanitario está limpio debe forzosamente estar sin gérmenes.

Las percepciones negativas de cualquier empresa, en su mayoría, provienen de los servicios públicos. Como lo muestra la tabla 1:

Tabla 1.
Percepción negativa

Encuestados	Retornar	No retornar
30% de 1,001	40%	60%

De: "Percepción negativa del servicio sanitario", por Plazota (2002).

Debido a los resultados obtenidos de los encuestados, se debe tener cuidado en estos servicios públicos, manteniendo los cuartos de baño sin olores desagradables para el cliente, llevando a cabo una inspección del lugar en diferentes periodos. La inspección debe incluir:

- 1 Limpieza de los inodoros para evitar cualquier tipo de contaminación.
- 2 Retiro de basura
- 3 Los dispositivos complementarios (jaboneras, toalleros, entre otros) siempre deben contar con el material necesario.
- 4 Limpieza de los contenedores y lavamanos.
- 5 Tener el piso limpio en todo momento
- 6 De ser necesario utilizar un tipo de desodorante
- 7 Hacer una inspección para comprobar el buen funcionamiento de todos los componentes del sanitario.

Al desarrollar los puntos anteriores, se obtendrán ganancias y beneficios

tanto para los consumidores como para la empresa.

2.4 Los Sanitarios en Puebla, en Materia de Legislación.

Generalmente, cada país dispone de normas y reglamentos que aseguran buenas condiciones de salubridad, confort y seguridad. El reglamento de construcción del estado de Puebla, del H. Ayuntamiento de Puebla (1995) menciona que tales normas pueden contemplar limitaciones del área de edificación en relación con el lote del terreno disponible; La altura máxima de los edificios, las regiones afectadas por frecuentes huracanes y terremotos entre otros. Las normas existentes en cada sector hotelero deben especificar las condiciones de estabilidad como la estructuración de cada área dentro de un establecimiento en específico.

El grado de desarrollo de las instalaciones sanitarias y sus normas varían considerablemente según los países, estados y municipios. El medio ideal de abordar el problema sería que el sector hotelero de México adoptara un código general para instalaciones sanitarias, lo promulgara y lo hiciera cumplir por medio de las jurisdicciones locales. Los detalles de semejante código no pueden trazarse adecuadamente en un manual.

Lo mencionado anteriormente es debido a las diferencias en las prácticas locales, la disponibilidad de materiales y accesorios, la necesidad de competencia y las técnicas en los operarios que montan las instalaciones de los sanitarios. Esto crea una situación que impide recomendar una sola serie de normas de aplicación universal. El apoyo de esta investigación y los diferentes códigos de instalaciones sanitarias, podrán ser de utilidad para facilitar la orientación y la creación de un solo estándar de los servicios complementarios de los sanitarios dentro de los lobby-bar.

De Haro (2004) menciona que la complejidad de un sanitario proviene del conjunto de las tuberías de suministro y distribución de agua, los accesorios tales como fregaderos, inodoros, bañeras y las tuberías de desagüe con todas las demás partes que integran el sanitario. La finalidad fundamental del sanitario es de suministrar agua libre de contaminación a los diversos aparatos sanitarios, y verter los desagües en algún punto conveniente para su eliminación: sistema municipal de alcantarillado o sistema particular de tratamiento de aguas negras (Plazola, 2002)

El diseño de la completa instalación del sanitario pone a prueba al arquitecto o ingeniero proyectista. Afortunadamente, el establecimiento de códigos de instalaciones sanitarias se ha basado en la investigación de los diversos fenómenos que ocurren dentro de tales sistemas ya instalados. Los códigos actuales así como los diferentes libros de apoyo ofrecen criterios básicos a seguir en el diseño de dichas área. En muchos aspectos, los requisitos que exigen estos códigos tienen por objeto la protección del suministro de agua y la garantía de la apropiada eliminación de aguas residuales para evitar riesgos o molestias de salud pública. En caso de los establecimientos de consumo se pretende, además, un funcionamiento silencioso del sistema, así como su comodidad y seguridad ([Penny, 1995](#)).

2.4.1 Reglamentos de Certificación.

Actualmente existen dos organismos que pretenden que sus propias normas sean utilizadas para la certificación de hoteles, con relación a las diferentes categorías de hospedaje. Dicha certificación ayuda a conocer los lineamientos que deben cumplir los hoteleros en sus instalaciones, servios entre otros.

Los organismos que certifican en México son los siguientes

Calidad Mexicana Certificada (CALMECAC) estableció el modelo de “Estrellas y diamantes” el cual busca fortalecer el reconocimiento del establecimiento certificado de México en su conjunto como destino turístico, al ofrecer al turista opciones seguras, confiables y de calidad mexicana certificada (secretaría de turismo, 1999)

De igual manera, el Instituto Mexicano de Normatización y Certificación [IMNC] está en proceso de crear un nuevo modelo de certificación hotelera basado en los lineamientos internacionales de clasificación hotelera y en los principios de administración de la calidad para empresas de servicio (IMNC, 1998)

Las tendencias internacionales, marcan especial énfasis en la calidad de las habitaciones y de las diferentes amenidades que se le ofrezcan al huésped. En América latina según un estudio hecho por United States of America for International Development [USAID] en el año 2000, existe una mezcla de servicios impresionantes ya que se cuenta con hoteles de playa, de negocios, ecológicos por sus riquezas naturales, etc.

Cualquier área del hotel debe ser diseñada para que cumpla con el objetivo de poder demostrar la manera más adecuada de los aspectos de calidad y cantidad en el servicio. Y así tener mejor orientación para el visitante.

El referirse a los lineamientos de los servicios complementarios del lobby-bar, es reunir las características semejantes entre todos los sanitarios para poder unificarlos en una sola disposición que englobe sus características físicas, como son las instalaciones y sus características de servicio que se facilitan con las mismas instalaciones.

2.4.2 Normas Existentes.

2.4.2.1 Situación actual. Las regulaciones en cuestión de turismo juegan un papel significativo para el desarrollo de éste. Tal vez, una de las regulaciones más importantes sea un sistema de estructuración específica que los establecimientos de alojamiento deben tener. En algunos países, tal es el caso de Brasil, en donde están actualizando su sistema de estructuración, según las necesidades vigentes, se ven obligados a crearlo según los productos establecidos y las tendencias futuras, ya que cada estructura de cada sector hotelero es diferente.

En México, después de 1993, cuando la Secretaria de Turismo ya no se encarga oficialmente de supervisar la estructura de cualquier establecimiento turístico o económico, las asociaciones como la de Calidad Mexicana Certificada, junto con el sector privado ayudan a certificar a los nuevos establecimientos, a través de una cuota. Esta certificación otorga estrellas y diamantes; este sistema se aplica a cualquier tipo de hotel (Secretaria de turismo, 1998)

Hoy en día, la mayoría de los hoteles en México implementan el sistema voluntario de clasificación, esto perjudica a la adecuada estructura que debe tener todo establecimiento que le corresponde cumplir con las expectativas del cliente.

La inversión que representa para el sector turístico tener las adecuadas instalaciones provoca que algunos establecimientos queden fuera de la oportunidad de hacer mejoras continuas.

Por último, [Suárez \(1987\)](#) señala que en la realización de estándares a los sanitarios como efectuar procesos de verificación no hay uniformidad, por lo que implica

que realmente no se tenga documentada información que ayude a conocer lo que deben tener estas instalaciones.

En el sector hotelero no se cuenta con una verificación especializada para estas instalaciones; llama la atención que ni la industria privada que es la que se encarga de esto cuenta con una.

Los establecimientos hoteleros ofrecen servicios desde cinco estrellas, hasta una, sin tener conciencia de los requisitos mínimos de servicios e instalaciones que debe ofrecerle al cliente, por lo cual, se le debe informar como tiene que estar estructurado el sanitario.

2.4.3 Reglamento de Construcción.

Su finalidad, fue la eliminación de las dificultades arquitectónicas que existían en cualquier tipo de estructura edificada para darle un uso comercial o público, pero sobre todo, para regular todo tipo de edificación (H. Ayuntamiento de Puebla, 1995).

Las normas establecidas en el reglamento de construcción se refieren a edificaciones públicas y en especial a aquéllas que poseen un carácter colectivo-social. El ámbito de aplicación es tanto para edificios de nueva construcción, como aquellos ya existentes, a los que habría que realizar las reestructuraciones necesarias.

La ley era de obligado cumplimiento para aquellos edificios públicos de carácter colectivo y social, con interés administrativo, cultural, judicial, económico, sanitario y en general, para edificios en los que se desarrollen actividades comunitarias y en los que se presten servicios de interés general (Reglamento de construcción, 2004).

El reglamento de construcción ofrece normas, en cuestión sanitaria, como:

- Al menos uno de los locales de servicios higiénicos debe ser accesible.
- La puerta de acceso debe tener como mínimo una distancia neta de 85 cm. y debe abrirse en todos los casos hacia el exterior.
- La dimensión mínima del local debe ser de 1,80 x 1,80 m.
- El local debe estar dotado, como mínimo, de inodoro y sus accesorios: lavabo, espejo, ayudas pasivas horizontales y/o verticales, timbre eléctrico a modo de aviso o alarma
- El inodoro debe instalarse en la pared opuesta a la puerta de acceso y su posición debe garantizar, por el lado izquierdo según se entra, un espacio que permita al usuario apoyarse fácilmente de los pasamanos, y contar con ayudas pasivas situadas dentro del local de servicios higiénicos.
- El eje del inodoro debe estar situado a una distancia mínima de 1,40m de la pared lateral izquierda y a 0,40m de la derecha.
- La distancia entre el borde anterior del inodoro y la pared posterior, al menos, debe ser de 0,80 m. y la altura, desde el plano superior de la tapa del inodoro al suelo, debe ser de 50 cm.
- La instalación de los accesorios debe realizarse de forma tal que permita su uso fácil e inmediato.

La Figura 1 es una imagen que nos permite ver la **disposición típica de un cuarto de baño**:

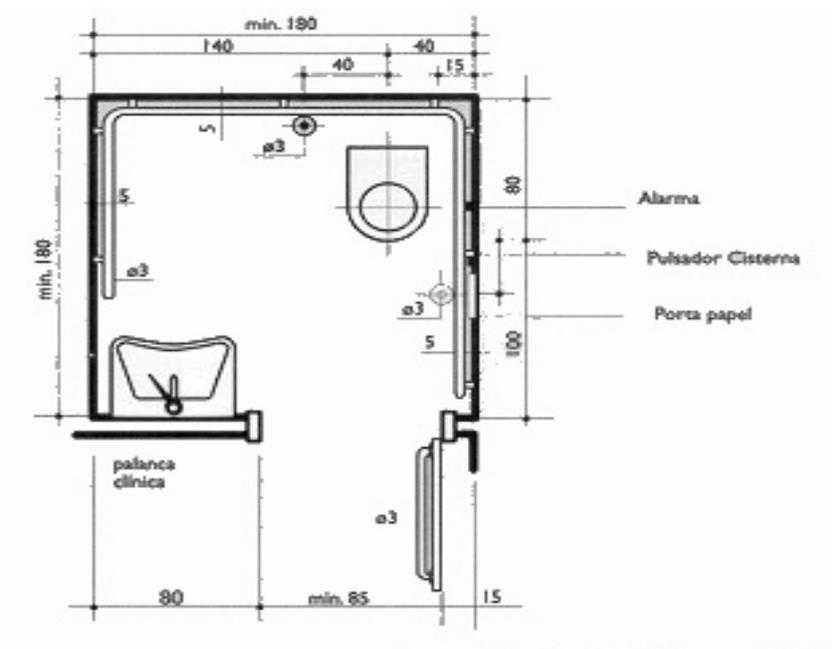


Figura 1. Baños: Dimensiones.

De: [“Baths & Kitchens / Baños & Cocinas: Inside Glance.”](#), por De Haro, F., 2004,

p.143

Este reglamento profundiza en el tema y obliga a cumplir diversos aspectos tales como:

Todos los proyectos de construcción, reconstrucción o rehabilitación, presentados después de seis meses de la publicación de la Ley, tienen que ser redactados de acuerdo con las prescripciones técnicas previstas por la misma. Por lo tanto, la Ley tuvo una rápida puesta en marcha, dado que el Secretaría de Obras Públicas, tres meses después de la Ley, estableció las prescripciones técnicas necesarias para garantizar el desarrollo de dicha ley.

En cualquier caso, todo proyecto debería de considerar:

- a) Las especificaciones idóneas para la instalación de mecanismos destinados al acceso a las plantas superiores, incluyendo la escalera automática.
- b) Accesos idóneos a las partes comunes de los edificios y a todas las unidades inmobiliarias individuales.
- c) Por lo menos un acceso plano, rampas sin escalones y un medio idóneo de elevación.
- d) Cuando se trate de inmuebles con más de tres niveles sobre el suelo, es obligatoria la instalación de un ascensor por cada escalera principal, alcanzable por medio de rampas desprovistas de escalones.

2.4.4 Código Sanitario.

Con respecto a los servicios higiénicos, el código sanitario de la ciudad de Puebla (2003) disponía, entre otras cosas, que:

-Se debería facilitar el espacio necesario para el acercamiento lateral de los utensilios de

limpieza al inodoro.

-Se debería facilitar el espacio necesario para el acercamiento frontal de los utensilios de limpieza al lavabo.

-La puerta de acceso debería ser tipo corredera o batiente con apertura hacia el exterior.

-Debería darse preferencia a grifos accionales mediante palanca, bien de tipología monomando o mezclador termostático.

La Figura 2 es una imagen que nos permite ver la disposición típica de un cuarto de baño conforme con este código:

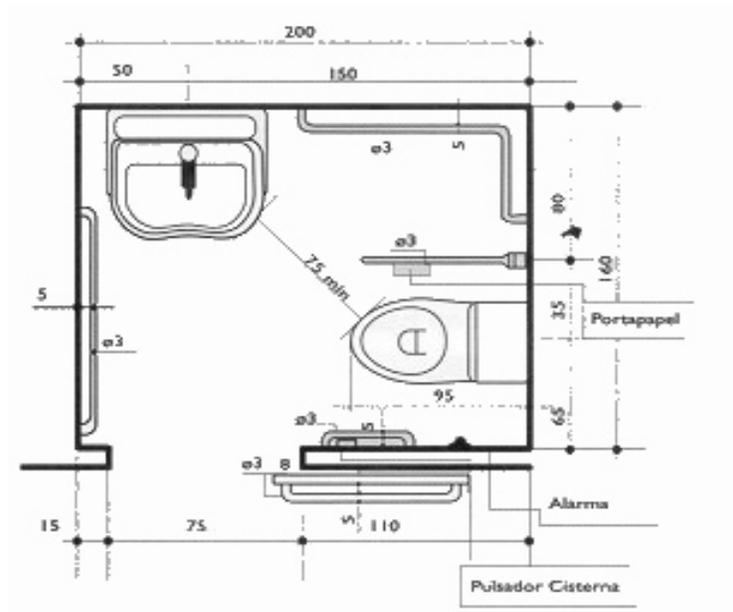


Figura 2. Baños: Dimensiones.

De: [“Baths & Kitchens / Baños & Cocinas: Inside Glance.”](#), por De Haro, F., 2004,

p.144

2.5 *Consideraciones Generales de los Sanitarios.*

Para obtener éxito en el ramo del turismo, los establecimientos modernos deberán cumplir con todos los requisitos de orden sanitario y, al mismo, tiempo proporcionar al turista ambientes acogedores y confortables.

La estructura de esta área puede ser en forma general o especializada. Dentro de la primera, la estructuración cubre las características esenciales con las que debe tener su enfoque o giro la empresa. En cuanto a la segunda, se refiere a la ubicación de aquellos establecimientos que, aparte de cumplir con los requerimientos mínimos de su giro de negocio, tienen algo más que es extra y, generalmente, ofrece diferentes tipos de especialización en su servicio y/o instalaciones ([Holly, 2004](#)).

2.5.1 Accesibilidad, Visitabilidad y Adaptabilidad “Antropometría y Medidas”.

De acuerdo con Cecilia, en la II Conferencia Internacional de los Derechos de las Personas Discapacitadas celebrada en la Habana, Cuba, (2004), autora del libro manual de antropometría, se define por **Accesibilidad**, la posibilidad de llegar al edificio y a sus unidades individuales inmobiliarias y ambientales, de acceder fácilmente a los mismos y de disfrutar de sus espacios y enseres en adecuadas condiciones de seguridad y autonomía.

Se entiende por **Visitabilidad**, la posibilidad de acceder a los espacios de relación y a un servicio higiénico, por lo menos, en cada unidad inmobiliaria. Se denominan espacios de relación a los dedicados a las reuniones o comidas de la vivienda y a los

lugares de trabajo, servicio y encuentro en los que el ciudadano entra en relación con la función que se desarrolle en ellos.

Se entiende por **Adaptabilidad**, la posibilidad de modificar en el tiempo el espacio construido con costes limitados, con el fin de hacerlo aprovechable total y fácilmente.

Los conceptos anteriores deben especificarse en esquemas antropométricos con volúmenes, medidas y espacios, realizando un especial énfasis en las principales funciones que se desarrollan dentro de estas instalaciones.

Estos esquemas, ofrecen:

- 1 Las dimensiones básicas.
- 2 Los espacios de maniobra necesarios.
- 3 Ejemplos de maniobras de aproximación, a puertas con diversos tipos de apertura.
- 4 Utilización y modos de transferencia en al zona de inodoro-bidé
- 5 Dimensiones mínimas de corredores y ante baños.
- 6 Maniobras en la zona de ducha y bañera.

2.5.2 Ubicación

Existen dos razones fundamentales que determinan que la ubicación del sanitario sea de decisiva importancia dentro de cualquier hotel. En primer lugar, el WC “water closet” debe de estar localizado en una zona en donde no abunden los clientes. La segunda consiste en que la ubicación puede afectar importantes aspectos de salud pública ([Mosse, 2003](#)).

Las instalaciones sanitarias deben estar situadas no menos de 50 metros de la

última mesa del local que se encuentre cerca de estas instalaciones con el objetivo de evitar molestias causadas por el tráfico de los clientes; además, la cercanía de estas instalaciones forman inconformidad de parte del cliente (Neufert, 2004).

Los WC no deben ser construidos cerca de lugares en donde haya producción de alimentos, como la cocina. Además deben evitarse tierras bajas y pantanosas por la posibilidad de existencia de criaderos de mosquitos. Es también importante que el terreno tenga un adecuado desagüe de las aguas-lluvias y que no éste sujeto a inundaciones periódicas.

En la selección de la ubicación del sanitario debe estudiarse cuidadosamente las posibles fuentes de abasto de agua, las facilidades de eliminación de líquidos cloacales, basura y la existencia de energía eléctrica disponible (Plazota, 2004). No se debe olvidar consultar a las autoridades locales de sanidad para obtener su asesoramiento en los problemas sanitarios existentes en la zona.

2.5.3.1 Orientación del Sanitario. Es de suma importancia considerar la debida orientación del sanitario. Ésta tendrá efecto en la ventilación y en su exposición al sol. Es sumamente deseable tener buena ventilación y apropiada exposición a los rayos del sol. Por lo tanto, debe de evitarse la interferencia de otros edificios que puedan impedir un mejor aprovechamiento de la luz natural y de las corrientes de aire.

En el hemisferio norte, los locales deben ubicarse con el frente hacia el noreste mientras que aquellos situados en el hemisferio sur, deben mirar hacia el sureste. En esta forma se aprovechará mejor la luz del sol y la acción de los vientos predominantes (Neufert, 2004).

2.5.4 Características Arquitectónicas.

Tanto el interior como la parte exterior del sanitario, deben tener aspectos agradables con el objeto de dar una sensación de confort al cliente. Berry (1996), señala que por tal razón estas instalaciones deben tener un diseño arquitectónico apropiado. Que vaya de acuerdo con la temática del establecimiento; esto contribuirá a mantener una apariencia atractiva del lugar.

2.5.4.1 Protección contra incendios. El peligro que representan los incendios debe ser una de las principales preocupaciones de los hoteleros. Para evitar un desastre, se recomiendan las siguientes medidas:

- 1 Construcción y estructura a pruebas de incendios.
- 2 Medidas apropiadas de protección contra incendios.

Las normas del reglamento de construcción (2004) recomiendan la utilización de tapones fusibles fabricados con materiales de más bajo punto de fusión que el resto de la instalación eléctrica, diseñados para interrumpir el circuito cuando hay exceso de voltaje. Debe asegurarse la utilización del fusible del calibre apropiado para cada caso.

En aquellas regiones sujetas a frecuentes tormentas eléctricas, entre las normas de construcción se exigirá la instalación de pararrayos. Deben de normarse como obligatorias en todo hotel o local de turismo las salidas de escape, debidamente indicadas, para casos de incendio. El peligro de incendio aumenta con el uso de materiales de construcción combustibles, debiendo siempre preferirse la utilización de concreto reforzado u otros materiales similares no combustibles.

Para los casos de incendio debe de exigirse la utilización de las siguientes instalaciones:

- 1 Salidas de escape en cada piso del edificio.
- 2 Extinguidores de fuego portátiles.

2.5.4.2. Aire Acondicionado. Se denomina aire acondicionado aquel sistema que controla mecánicamente la temperatura, humedad y movimiento del aire. Este proceso se puede utilizar para calentar o refrigerar el aire de un ambiente (Nestor, 1999).

Cuando se trata de calefacción, el aire efectúa el siguiente circuito: el aire, absorbido por un ventilador pasa a través de un compartimiento que contiene tuberías en forma de serpentín y en cuyo interior circula agua o vapor caliente; el aire calentado posteriormente es distribuido a las habitaciones por conductos especiales. Para enfriamiento del aire se utilizará un sistema similar mediante el cual el aire es filtrado y enfriado por medios mecánicos.

2.5.4.3 Iluminación. La iluminación en los sanitarios puede ser natural o artificial. La orientación y la altura de cualquier edificación, así como el área y ubicación de las ventanas harán variar las condiciones de iluminación natural. Cuanto mayor altura tengan las ventanas la iluminación alcanzará mayor profundidad dentro del sanitario (Rinaldi, 1998).

La iluminación artificial debe ser lo más uniforme posible a lo largo de toda la habitación. Se utilizan los métodos directos, indirectos o semi indirectos para la iluminación artificial. En el primer método, la luz es dirigida directamente hacia abajo

estando las unidades de iluminación distribuidas en forma apropiada.

A la inversa, en el sistema indirecto, toda la luz es dirigida hacia el techo y de ahí es reflejada hacia abajo. La combinación de los dos métodos anteriores constituye el sistema semi indirecto o sea que, parte de la luz es dirigida hacia el suelo y la restante hacia el cielo.

Es de suma importancia la utilización de pintura de color claro, por su mayor poder de reflexión en las paredes y techos. Debe emplearse el color blanco cuando se utiliza iluminación indirecta o semi indirecta (Simpson, 2002).

Se deben evitar y prevenir accidentes; en consecuencia se dispondrá de una buena iluminación en pasillos, escaleras y lugares de almacenamiento que se encuentren sobre el eje del sanitario.

2.5.5 Características de la Construcción.

Algunos de los detalles de la construcción de las instalaciones sanitarias pueden variar. Para Zurita (1991) existen principios básicos en materia de sanidad y seguridad que son los mismos. También son idénticos en todas partes los resultados que se desean obtener de dichas instalaciones y la necesidad de proteger la salud de la población.

Estos principios son los siguientes:

Principio N.1 Todos los sanitarios destinados a habitaciones, ocupación o uso humano estarán provistos de un sistema de suministro de agua potable sin conexión a suministros de aguas de dudosa calidad, y no expuesto a los riesgos de contracorrientes o sifonamiento.

Principio N.2 Todos los aparatos, dispositivos y accesorios sanitarios estarán dotados de agua en volumen suficiente y a la presión requerida para que en todas las circunstancias de uso normales, su funcionamiento sea satisfactorio y sin ruidos innecesarios.

Principio N.3 Las instalaciones sanitarias deberán proyectarse y adaptarse de modo que necesiten una cantidad mínima de agua para que su funcionamiento y limpieza sean apropiados.

Principio N.4 Todo edificio que tenga instalados aparatos sanitarios y esté construido en terrenos lindantes con calles en las que exista una alcantarilla pública, deberá estar conectado obligatoriamente a dicha alcantarilla. Además deberá contar con instalaciones sanitarias suficientes.

Principio N.5 Los aparatos sanitarios deberán fabricarse con materiales lisos e impermeables y estar libres de rajaduras o espacios ocultos propicios a acumular

materiales descomponibles, y situados en recintos ventilados.

Principio N.6 Todo aparato conectado directamente con un sistema de desagüe deberá estar sellado hidráulicamente con un sifón o trampa.

Principio N.7 El sistema de desagüe deberá diseñarse de tal modo que facilite la conveniente circulación de aire en todas las tuberías, sin riesgo de sifonaje, succión o rotura de los sellos hidráulicos de los sifones en condiciones normales de funcionamiento.

Principio N.8 Ningún inodoro estará instalado en un cuarto o recinto que carezca de suficiente luz o ventilación.

Principio N.9 Si los inodoros u otros aparatos sanitarios se instalan en edificios sin acceso a un sistema municipal de alcantarillado, se tomarán las medidas necesarias para eliminar las aguas residenciales del edificio por algún método aprobado de tratamiento y eliminación de aguas locales.

Principio N.10 Los sistemas de instalaciones sanitarias se mantendrán en buen estado higiénico y de funcionamiento.

Principio N.11 Todos los aparatos y accesorios sanitarios deberán instalarse en sitios que resulten suficientemente accesibles para los usos a que se destinan.

2.5.5.1 Definición de los Servicios Necesarios. Montes (2003) menciona que desde siempre el hombre ha tenido la inquietud de sobresalir, de romper con lo cotidiano, lo convencional y lo predecible. De ahí han surgido normas o estándares de diseño, como lo marca la enciclopedia de arquitectura; un estilo tan conservador en cuestión de normas enfocados a los sanitarios, abarcando las necesidades del hombre, destacándose por

complacer con lo establecido a través de un adecuado estilo.

Pocas veces en la vida surgen tendencias tan únicas y diferentes que causan tal revuelo por su innovación. En principio, la filosofía, la literatura y las artes se vieron tocadas por este estilo vanguardista; más tarde, la arquitectura y el diseño gozaron de estas influencias. Hoy, la empresa Vitromex explora nuevas líneas y estilos dentro de los sanitarios, algo que nunca antes se había hecho en la incorporación de elementos necesarios dentro de esta instalación, haciendo uso del espacio y la funcionalidad del mismo.

Vitromex se refiere a servicios necesarios como elementos que cuando el hombre llega a establecer aún con las barreras existentes, y va más allá de lo establecido, trasciende y no puede ser remplazado por otro objeto o invento. Esto es un vivo reflejo de los estilos e implementación de los baños.

Los elementos a que Vitromex se refiere como servicios necesarios son, en muchas ocasiones, los accesorios indispensables de todo sanitario, tales como: toalleros, papeleras, jabonera, porta papel higiénico, escobilla del inodoro, entre otros.

Todos estos elementos tienen diferentes normas de implementación para que funcionen adecuadamente dentro de las instalaciones. Además, cada elemento maneja diferentes métodos de limpieza debido al material usado para su fabricación.

Si son de plástico bastará usar agua; la madera se limpiará con agua y unas gotas de lejía; siempre que se use lejía debemos aclararla con abundante agua. El acero inoxidable se lava con agua y jabón, y se seca muy bien para evitar las manchas de la cal.

Entwistle (2001) establece que dentro de los sanitarios se debe lograr y capturar en todo momento la esencia de una influencia vanguardista, que debe de conjugar formas modernas de líneas estéticas, asimétricas y equilibradas.

Por otro lado, no se debe olvidar que dentro de estos servicios necesarios del W.C. pueden estar establecidos aspectos de diseño (distribución del baño, mobiliario, materiales y revestimientos, color del baño, iluminación), sanitarios y complementos (sanitarios, lavabos, griferías y complementos).

2.5.5.2 Servicios Necesarios Dentro de los Sanitarios. El comienzo de todo sanitario empieza con su distribución, porque es la estancia que requiere más planificación de cualquier instalación, debido a que una vez instalado es muy difícil volver a redistribuir el espacio. Por este motivo, Fernando De Haro (2004) cree imprescindible, antes de iniciar una obra, analizar con detalle las características del espacio disponible y estudiar los aspectos más prácticos de la distribución.

Se deben considerar aspectos tales como: dónde situar la puerta de acceso, la ubicación de los desagües, cómo aprovechar la luz existente, de qué ventilación se dispone. Se trata de una habitación que ha de adaptarse al uso personalizado del usuario, por lo que una distribución racional debe estudiar las prioridades de sus usuarios.

Esta habitación requiere un alto grado de intimidad, de ahí que su distribución establezca divisiones necesarias para que puedan ser usadas simultáneamente. La distribución se establece en función del espacio disponible.

Una vez analizada adecuadamente la distribución del baño, hay que analizar el mobiliario. El mobiliario es un elemento imprescindible en este espacio, puesto que soluciona el problema del almacenamiento en una estancia que precisa orden e higiene.

No deben olvidarse los materiales que han de revestir el W.C.; éstos deben ser muy resistentes, a la vez que prácticos y decorativos. En la actualidad, los profesionales estudian múltiples combinaciones para crear espacios originales y funcionales.

Los colores dentro de estas instalaciones definen el estilo de la estancia; el color se utiliza para decorar un ambiente, pero además puede solucionar problemas de espacio, ya que algunos colores amplían visualmente una habitación. La iluminación en el baño se lleva de la mano con los colores, puesto que puede o no desvirtuar los colores y facilita las tareas que requieren mayor precisión, como la limpieza y mantenimiento.

Los servicios necesarios y complementarios abarcan un gran abanico de diseños, materiales y colores. Éstos conforman los modelos actuales de cualquier elemento que se necesite en la instalación.

Para elegir los inodoros y bidés, es importante valorar el estilo del cuarto de baño, pero también hay que pensar en las ventajas que ofrecen y los materiales con que están fabricados.

Los lavabos ofrecen múltiples posibilidades y constituyen una pieza esencial en cualquier sanitario; si no se opta por un diseño de lavamanos, es importante elegir un lavamanos que combine bien con el sanitario y que, a la vez, sea muy resistente.

Por último, las griferías son piezas básicas que se adaptan a la perfección a las múltiples opciones de lavamanos, baños y bidés. Existen juegos de accesorios compuestos por dosificadores de jabón y jaboneras fabricados con un mismo material. Otros accesorios como escobilleros o portarrollos, estantes o colgadores, espejos o carritos auxiliares también son imprescindibles en el baño.

2.5.5.3 Ventajas de los Estándares de los Servicios Necesarios. Podría definirse un estándar, como la norma cualitativa o cuantitativa que sirve como patrón de medida del objeto a evaluar; los estándares se rigen por las normas o leyes del país de origen donde

se va a realizar la evaluación. Y ésta no se ajusta a los estándares internacionales, ya que de acuerdo con García (2002), teniendo en cuenta la normativa internacional, éstos son: "Acuerdos documentados, aprobados por consenso, conteniendo especificaciones técnicas u otros criterios precisos a ser usados consecuentemente como reglas, lineamientos o definiciones de características que aseguren que los [materiales](#), [estructuras](#), productos, procesos, resultados y servicios se ajusten a sus propósitos”.

Se establece, que los estándares son una característica indispensable para el [éxito](#) de toda norma, que ha de ser usada para los fines de una acreditación, y para la necesidad de que la misma sea aprobada y aceptada previamente como válida por las [instituciones](#) o empresas que a ella se sometan, y no simplemente como una imposición de distintas normas diseñadas por distintos organismos acreditadores (Simpson, 2002).

También surge como necesaria, para los fines del consenso y la aplicabilidad de las normas establecidas, la intervención "indelegable" del [Estado](#), a través de sus Organismos Normalizadores, los cuales a su vez intervinieron con delegaciones en la gestación de las referidas normas NOM (Norma Oficial Mexicana, 2003).

Con los estándares se pueden tener resultados benéficos provenientes de la implementación de los mismos. Pero antes de considerar estos beneficios, se deben considerar los inconvenientes, los cuales son su aparente inflexibilidad y la dificultad de mantenerlos actualizados. La solución a esta situación es actualizar la documentación antes de que nuevos estándares y procedimientos sean autorizados para hacerse efectivos.

Los beneficios de los estándares para Auto Mundo Magazine 1998 son: Evitar los gastos innecesarios de mano de obra y de material al momento de dar el cumplimiento a las normas de referencias, partiendo de la seguridad de que la forma en que se efectúa está de acuerdo al documento emitido, mismo que constata el

cumplimiento con los requisitos establecidos.

Para la creación de los estándares se debe de tomar como base:

- 1 Estándares internacionales
- 2 Estándares nacionales
- 3 La legislación
- 4 Federal
- 5 Estatal

La Tabla 2 muestra los nombres de los estándares internacionales y nacionales en el mundo:

Tabla 2.
Estándares Internacionales y Nacionales

Estándares Internacionales	Estándares Nacionales en el mundo
ISO	UK ITSec Scheme (UK)
ITU	CSRC (US)
T1-Telecomunicaciones	Communication Security Establishment (Canada)
CCITT	National Security Institute (US)
IEEE	European Committee for Standardization
RSA Security	European Telecommunications Standards
RFC	Institute
ANSI	NOM (Norma Oficial Mexicana*)
IEFT Security area	

De: “*History of Public Toilets*”, por Bineswar P., 1999, p.253

2.5.5.4 Servicios Necesarios. Existen diferentes fuentes que hablan de los estándares adecuados o necesarios para este tipo de espacio dentro de cualquier empresa. Un autor más representativo en el área de arquitectura es Alfredo Plazola (2002). Señala que los baños (inodoros) deberán cumplir con las especificaciones generales: área de aproximación libre de obstáculos, Gabinete de 1.7 por 1.7 m, Barras de apoyo a 0.8 m de altura, Inodoro con altura de 0.45 a 0.50 m, Gancho a 1m de altura, Puerta plegable o con

abatimiento exterior, con claro libre mínimo de 0.9 m. Las anteriores especificaciones las muestra la figura 3:

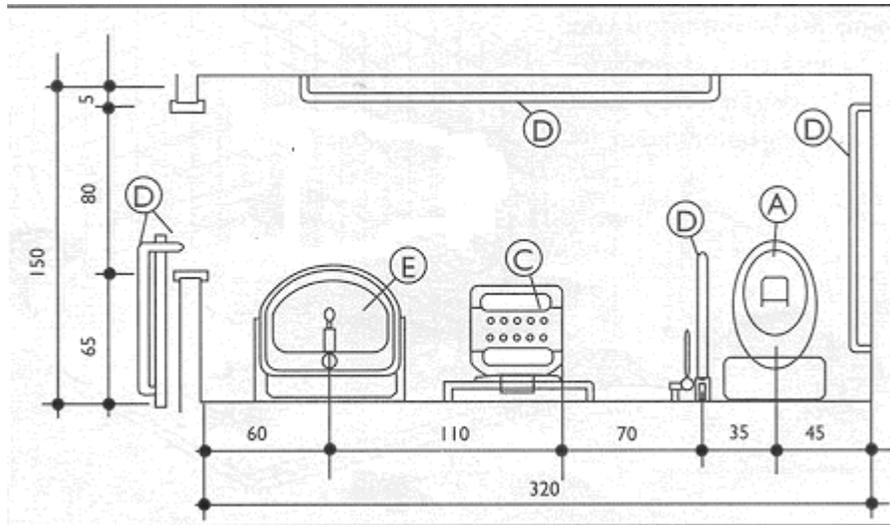


Figura3. Medidas específicas.

De: *“Enciclopedia De Arquitectura”*, por [Plazola, A.](#), 2002, p. 186

Los espacios para lavamanos, deberán cumplir con las especificaciones generales: los lavamanos deberán tener una altura de entre 76 y 80 cm. Los lavamanos deberán permitir un claro inferior libre, que permita la aproximación en silla de ruedas, sin la obstrucción de faldones. Área de aproximación a lavamanos con piso antiderrapante,

lavamanos sin faldón inferior, manerales de brazo o palanca, espejo con inclinación de 10 grados a partir de 0.9 m de altura, entre otros.

Los espacios para mingitorios, deberán cumplir con las especificaciones generales indicadas en el apartado de baños públicos. Es recomendable que cuando menos un mingitorio esté instalado a una altura máxima de 0.7 m. Mingitorio con altura de 0.9 m, barras de apoyo para mingitorio, Gancho para muletas, Mingitorio con altura de 0.7 m, entre otros.

Los accesorios en baños, deberán instalarse por debajo de 1.2 m de altura y no obstaculizar la circulación. Circulaciones: Las circulaciones deberán tener anchos mínimos de 1.2 m y pavimentos antiderrapantes que no reflejen intensamente la luz. Las circulaciones deberán tener señalizaciones en alto relieve y sistema braile, así como guías táctiles en los pavimentos o cambios de textura. Es recomendable la instalación de pasamanos en las circulaciones. Las rejillas, tapajuntas y entrecalles de los pavimentos, no deberán tener separaciones o desniveles mayores a 13 mm. Es recomendable que las circulaciones cortas frente a las puertas tengan, cuando menos, 1.5 m de largo, para maniobras (Rodríguez, 2003).

La Figura 4 es una imagen que nos permite ver algunos de los accesorios necesarios dentro del sanitario y su respectiva colocación dentro de cualquier área asignada.

A.- Los accesorios en baños, deberán instalarse por debajo de 1.2 m de altura y no obstaculizar la circulación.

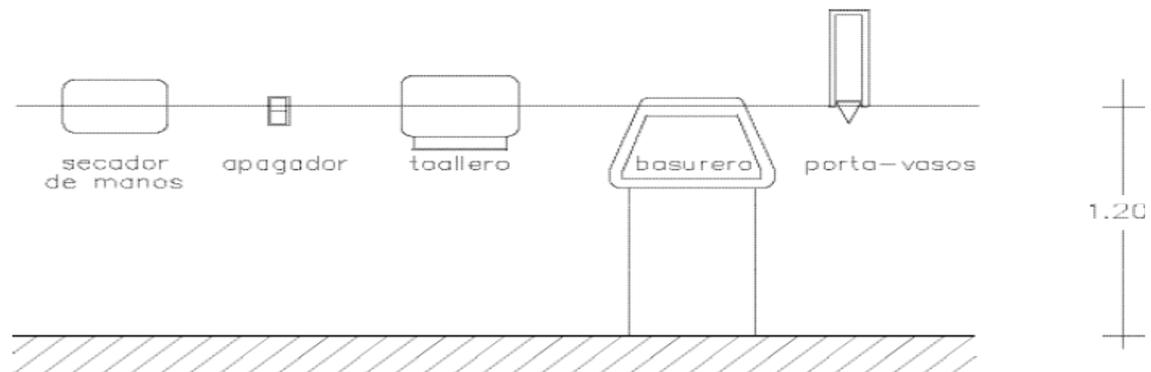


Figura 4. Baños: Accesorios.

De: [*Baths & Kitchens / Baños & Cocinas: Inside Glance.*](#), por De Haro, F., 2004, p.143

Todo sanitario público debe estar basado en normas para aquellas personas con capacidades diferentes las cuales pueden ser personas que usen muletas o bastones,

personas en sillas de ruedas, entre otras.

Merrit (1998) menciona que los estándares para las instalaciones de este tipo son los siguientes:

a. Sanitario para personas que usan muletas o bastones.

- 1 Ancho libre mínimo del gabinete, 90 cm.
- 2 Puerta de 90 cm. de ancho como mínimo.
- 3 Barra de apoyo lateral combinada "horizontal - vertical" colocada a 150 cm. de altura en su parte superior y a 40 cm. del muro posterior del inodoro.
- 4 Barra de apoyo lateral horizontal colocada a 75 cm. de altura y a 30 cm. del muro posterior del inodoro.
- 5 Gancho o ménsula para colgar muletas, colocado a 160 cm. de altura.

b. Sanitario para personas en silla de ruedas

- 1 Dimensiones de 200 cm. de fondo por 160 cm. de frente.
- 2 Puerta de 100 cm. de ancho mínimo.
- 3 Inodoro de 52 cm. de altura, colocado a 56 cm. de su eje, con respecto al paño de la pared.
- 4 Barras de apoyo horizontales de 90 cm. de longitud colocadas a 50 cm. y 90 cm. de altura del lado de la pared más cercana al inodoro y a 30 cm. del muro posterior.
- 5 Barra de apoyo esquinera combinada "horizontal - vertical" colocada a 75 cm. de altura del lado de la pared más cercana al inodoro.
- 6 Fluxómetro manual o con sensor de presencia.

2.5.6 Características de Limpieza y Mantenimiento.

Los servicios sanitarios pueden constituir un éxito o un fracaso para el sector turístico dependiendo de la imagen y percepción que los clientes tengan de estos servicios, ya que los clientes son los que toman la decisión final de volver o no a un lugar (Schiffman, 2002).

Las ventas de cualquier empresa se pueden ver afectadas si los sanitarios no estuvieran en constante mantenimiento, esto se puede ver reflejado en los comentarios de diferentes empresarios como Bennett de McDonald.

Actualmente no existe una constante preocupación por parte de los empresarios y el público en general sobre el buen mantenimiento y funcionamiento de los sanitarios.

Algunos estudios han demostrado mediante pruebas realizadas por Brewer contienen gérmenes y bacterias los cuales pueden ser causante de distintas enfermedades e infecciones, aunque éstos no son fácilmente percibidos por el público, según McFadden y Keeler (2003).

Aunque algunos consideran que si se siguieran rutinas de limpieza apropiadas dentro de los sanitarios, los desodorantes no serían necesarios; sin embargo, el empleo de éstos ayuda a reducir los malos olores y crear un ambiente agradable para el cliente.

Algunos controles que pueden ser empleados para evitar los malos olores son:

- 1 Contar con una ventilación adecuada
- 2 Alcantarillado con buen funcionamiento
- 3 Limpieza frecuente con adecuados desinfectantes
- 4 Lavamanos en buen estado y limpios.

2.5.6.1 Limpieza Segura y Eficaz

2.5.6.1.1 Qué es la limpieza. La limpieza es el conjunto de operaciones que permiten eliminar la suciedad visible o microscópica de una superficie. Una limpieza regular y periódica tiene además un efecto “higienízate” ya que reduce la presencia de microorganismos patógenos, reduciendo a su vez la necesidad de desinfectar (Leveau, 2003).

Llamamos suciedad a las impurezas indeseables, ya sea porque facilitan el desarrollo de microorganismos patógenos, deterioran los materiales o por afectar a la estética.

2.5.6.2 Métodos de limpieza. Los métodos para eliminar la suciedad, de acuerdo con Roig (2005), se clasifican en físicos y químicos:

- 1 Métodos físicos: consisten en el arrastre de las impurezas ya sea con agua o aire (ej. mangueras a presión, vapor), arena, cepillado, rascado, barrido o aspiración.

Con estos métodos es importante tener en cuenta que pueden producir, a su vez, contaminaciones. Por ejemplo, la limpieza a alta presión o el barrido en seco produce aerosoles que pueden mantener los gérmenes en suspensión en el aire durante cierto tiempo.

- 2 Métodos químicos: consisten en la aplicación de productos de limpieza que reaccionan con los componentes de la suciedad facilitando su dilución o dispersión.

2.5.6.3 Selección de productos de limpieza. Los productos de limpieza se deben elegir en función de la naturaleza de la suciedad a eliminar (grasa, incrustación caliza, azúcares, etc.) y del tipo de superficie a limpiar (cerámica, metal, cristal, plástico, tejidos, etc.):

Los componentes de los productos de limpieza tienen características tóxicas que deberemos tener en cuenta a la hora de elegir qué producto utilizamos. Para reducir y evitar riesgos sobre nuestra salud y el medio ambiente, siempre debemos leer cuidadosamente las instrucciones de uso, las etiquetas y las Fichas de Datos de Seguridad Química de los productos que utilicemos. Siempre debemos protegernos con guantes, y si es necesario gafas.

2.5.6.4 Guía para una limpieza segura y eficaz. Las siguientes prácticas, son mencionadas por Callis 1994, pueden ayudar a reducir la cantidad de productos de limpieza que son utilizados e incluso pueden evitar su utilización, reduciendo así el riesgo tóxico.

■ Conoce lo que usas.

- 1 Lee las etiquetas y las fichas de datos de seguridad de los productos que utilices y sigue las instrucciones.
- 2 Comprueba los componentes del producto y sus riesgos.
- 3 Asegúrate de que todos los recipientes contienen etiquetas. Si rellenas envases pequeños desde bidones, la empresa debe proporcionar etiquetas para pegar a los envases pequeños.
- 4 Utiliza solo la cantidad mínima indicada.
- 5 Utiliza las medidas de protección que aconsejen. Utiliza siempre guantes y gafas.

6 No mezcles productos.

■ Elegir el producto y la frecuencia adecuada.

1 Los productos de limpieza se deben elegir en función de la naturaleza de la suciedad y el tipo de superficie a limpiar. Se debe empezar utilizando siempre los productos más suaves, y sólo en caso de no obtener los resultados adecuados se utilizaran productos más fuertes.

■ Utilizar los productos menos peligrosos.

2 Se deben elegir los [productos de limpieza de menor peligrosidad para las personas y el medio ambiente](#).

■ Buenas prácticas de limpieza para distintas superficies.

3 Cada superficie a limpiar requiere un producto o unas prácticas de limpieza determinadas.

■ Plan de limpieza y desinfección

Si no lo tuviese, pide a tu empresa que elabore un plan de limpieza y desinfección que incluya:

4 Inventario de los locales, mobiliario, equipos, y/o utensilios a limpiar y/o desinfectar.

5 Inventario de productos y equipos necesarios para limpiar y/o desinfectar.

6 Frecuencias con las que se limpiarán y/o desinfectarán.

7 Métodos de limpieza/desinfección a emplear.

8 Información técnica de los productos químicos a emplear.

9 Fichas de seguridad de los productos y sustancias empleadas.

10 Sistema de control de la calidad de la limpieza y de la desinfección.

2.6 Proveedores de Instalaciones Sanitarias.

Los tiempos cambian y los sanitarios cada vez más. Los sanitarios se están agrandando y convirtiéndose en lugares propios para la relajación y el entretenimiento; y están cubriendo los nuevos hábitos de uso de quien busca placeres y sensaciones propios del consumidor exclusivo ([Rivas](#), 1997).

Siempre oculto al fondo, oscuros y marginados, aburridos e impersonales, son los sanitarios y muebles básicos. El cuarto de baño venía siendo el sitio más pequeño de cualquier estructura arquitectónica y con poca importancia en la decoración. El sanitario se está convirtiendo poco a poco en el reflejo de un nuevo estilo de vida.

Estamos ante la aparición del sanitario como espacio con identidad propia dentro del sector turístico, y los diseñadores más vanguardistas y famosos están aprovechando estas demandas y necesidades para hacer las propuestas más innovadoras, promoviendo la remodelación del espacio.

Kohler, empresa dedicada al diseño del baño, posiblemente una de las más importantes del mundo, ha profundizado en la visión del baño como lugar de relax y hasta de rejuvenecimiento a través de la ambientación y sus diferentes formas de utilización.

Wet, ganadora del Premio Design Plus (2003) proporciona un baño de luz y color aprovechando los beneficios de la cromoterapia. Mientras que Ludovia y Roberto Polomba proponen, a través de C.P. Hart No ordinary Desing, el Kaos bath, que puede poner 8 colores diferentes a la vida en el baño.

Diferentes colores se pueden encontrar en la serie Quadrotto de Regia, lavabos

transparentes de colores que no dejan indiferentes: blanco, rosa, verde agua, azul cielo y amarillo miel.

Referente y pionero de la grifería de diseño para cuarto de baño es Vola, fundada en 1873, que empezó a fabricar y comercializar grifos diseñados por el arquitecto y diseñador ARNE Jacobsen en 1971 y que hoy mantiene su imagen de diseño y alto nivel.

Dorn Bracht, que redefine el cuarto de baño como “nuevo centro sensorial de la vivienda del siglo XXI”, es el responsable de la línea de grifería Tara, considerada una verdadera obra de arte que aúna calidad y funcionalidad, revisando los clásicos con detalles plenamente contemporáneos (Designboom, 2004).

El Sanitario “WC” ahora se integra con el resto de las zonas de cualquier estructura arquitectónica, dejando de estar apartado y cerrado. Esto lo vemos en los trabajos de Philippe Starck, que hace auténticos ejercicios de diseño de interiores imaginativos, aplicando en los baños el concepto de espacio abierto, ya sea a otras estancias o al exterior de toda estructura (Designboom, 2004).

El pasado mes de octubre del 2005 Teneues, editorial alemana de reconocido prestigio en la publicación de libros sobre diseño, ha lanzado un libro, “Ultimate Bathroom Design”, que profundiza sobre la innovación en el diseño interior del baño (Designboom, 2004).

Y para componentes innovadores, quienes se presentaron el pasado año 2004 al concurso “Inside the Bathroom”, para diseños sorprendentes, organizado por Designboom, el ganador fue Raining Room de Kazuyasu Kochi.

2.6.1 Alianzas con Proveedores.

Hablando de alianzas, es común pensar que éstas son posibles únicamente entre grandes corporaciones, pero es un hecho que no sólo las grandes empresas se pueden asociar y sacar provecho de esta modalidad de negocios. Son las empresas chicas y medianas, tal vez, las que pueden aprovechar mejor una alianza estratégica ([Laseter](#), 2000).

Francisco Silva, consultor de la empresa de consultoría internacional Arthur Andersen, explica que, como consecuencia de la apertura comercial y el acelerado ritmo de los negocios actuales, las empresas de todos tamaños y rubros han tenido que buscar socios estratégicos, tecnológicos o capitalistas para crecer.

“Hoy en día ya no se negocia cotizando con tres proveedores diferentes y comprándole al más barato... la tendencia es seleccionar a uno para convertirlo en proveedor único por un largo periodo; el beneficio para el que compra es un gran apalancamiento de buenos precios; se evitan operaciones de revisión del proceso y del producto en los distintos niveles. Para el proveedor, la ganancia también es grande: asegura la venta de su producto por un buen tiempo” (Laester,2000).

Hay que negociar en toda alianza con base en el concepto de retorno sobre la inversión, y ya no solamente sobre el del precio; ese es el gran cambio que se da a través de las alianzas. Una alianza implica una modificación de procesos.

Normalmente las empresas que tienen una visión de largo plazo cuentan con programas de desarrollo de proveedores, el negocio no termina ni empieza en el departamento de compras.

2.6.2 La determinación de un presupuesto del sanitario

A diferencia de hacer o elaborar un plan de gastos y ahorro, un presupuesto, destinado a los sanitarios, para cualquier empresa del sector turístico tiene variaciones importantes, según el perfil particular de cada organización (Cárdenas, 2004).

Los presupuestos reflejan de manera irrefutable las prioridades económicas y sociales de cualquier organización. En el 2004, Cárdenas menciona que su análisis, monitoreo y seguimiento por parte de la gente especializada en el mejoramiento del área del sanitario es fundamental para vigilar el cumplimiento de las metas explícitas de una política de mejoramiento, para así cumplir con las necesidades que el mercado nos exige.

Los temas que más importan a los propietarios a la hora de remodelar o de hacer un nuevo sanitario es el presupuesto sobre las instalaciones, los acabados y los espacios de almacenamiento entre otras cosas. Con independencia de su tamaño, un baño puede realizarse agregando espacios de almacenamiento o cambiando los accesorios.

2.6.2.1 Acabados. Las superficies y las cubiertas son partes importantes en la preparación de un presupuesto de la remodelación o construcción de un baño. Deben ser duraderas y resistentes al agua. Esta característica puede encarecerlas, de modo que tenga en cuenta todas las opciones y elija la más duradera. Siempre puede volver a pintar, pero los azulejos no resultan tan fáciles o económicos de cambiar.

Hay muchos materiales que se puede utilizar para las superficies, como la madera, el laminado, la piedra, el mosaico de cerámica y el revestimiento sólido. Aunque el

revestimiento sólido y la piedra natural son caros, pueden resultar asequibles si se utilizan en cantidades pequeñas. El enchapado sólido, como el Wilsonart, es una alternativa menos cara para el revestimiento sólido y, si se raya, puede lijarse para que quede liso. El laminado es una opción económica para cubiertas y tolera bien las condiciones húmedas del baño. Los mosaicos de cerámica pueden utilizarse tanto para las cubiertas como para las paredes y el piso (Holly, 2004).

El piso de piedra se vuelve resbaladizo al humedecerse, por lo que es recomendable que se utilice una piedra de acabado rústico para evitar este problema. El mosaico también puede volverse resbaloso en el baño, de modo que conviene utilizar un tapete antideslizante, que, además de ayudarlo a evitar accidentes, le proporciona una superficie suave sobre la que posan los pies (Holly, 2004).

La madera, el vinilo, los compuestos de vinilo y las alfombras son otros materiales con los que puede recubrir el piso. El vinilo y el compuesto de vinilo son relativamente económicos y duraderos. Llevan patrones en la superficie que simulan piedra natural. No es recomendable que ponga alfombra en el baño. Aunque le da una sensación suave a sus pies, no tolera bien la humedad. Si decide utilizarla de todos modos, hágalo en la zona de vestir y no alrededor de la tina o de la regadera (Holly, 2004).

2.6.2.2 Accesorios: Lavabos. El número de lavabos es un factor que hay que tener en cuenta al continuar realizando un presupuesto. La profundidad del lavabo es importante según la tarea que se realice en él. Si el lavabo se usa a diario, conviene instalar uno que tenga un cuenco más profundo, para disminuir las salpicaduras. Puede escoger entre

varios materiales para su lavabo, como el metal esmaltado y la piedra sintética. Ambos son económicos y duraderos. Algunas opciones más vistosas son el acero inoxidable, el vidrio y la loza vidriada. El acero inoxidable y el vidrio requieren muchos más cuidados para permanecer limpios, sin marcas de agua. La loza vidriada es duradera pero más cara (Montes, 2003).

Los lavabos pueden ser los de sobreponer, empotrados, de mesa, colgantes e integrados. Los lavabos de pedestal no disponen de gabinete, pero son útiles en baños pequeños o de servicio. Si necesita espacio de almacenamiento, pruebe con un botiquín (Montes, 2003).

2.6.2.3 Accesorios adicionales. Quienes cuenten con un presupuesto reducido pueden, sencillamente, cambiar llaves, agregar llaves especiales, instalar gabinetes de madera dura y otros accesorios, o cambiar o añadir iluminación. Si desea dar un toque especial, instale un toallero calefactor o una lámpara de calor que mantenga cálido el baño (Montes, 2003).

Sugerencias para un baño:

- 1 Pinte de un color original.
- 2 Resalte con lechada de color si utiliza azulejos.
- 3 Agregue un calentador de toallas.
- 4 Agregue un calefactor de baño o una lámpara de calor.