

CAPITULO III

Metodología

El diseño metodológico que estructuró la presente investigación con enfoque cualitativo, fue de inicio exploratoria debido a que la literatura pudo revelar que no hay antecedentes sobre el tema en cuestión o que no son aplicables al contexto en el cual habrá de desarrollarse el estudio.

El presente capítulo tiene como objetivo dar a conocer el método utilizado para la compilación y estudio de los datos recabados. Lo primero que se hizo es definir el tamaño de la muestra (hoteles participantes), en segundo lugar se describieron los términos del formato así como la aplicación del check list y por último se explicará el análisis de los resultados obtenidos.

3.1 Determinación de los hoteles participantes.

Con el propósito de recabar la información necesaria para el desarrollo de esta tesis, se contó con la participación de los hoteles que cuentan con sanitarios asignados al lobby-bar en la ciudad de Puebla.

El proyecto se enfocó en aquellos hoteles de cinco estrellas en la ciudad de Puebla, reconocidos por la Secretaria de Turismo, al mismo tiempo que cuenten con un sanitario asignado al lobby-bar.

Los lineamientos a seguir para seleccionar los hoteles participantes fueron los siguientes:

- 1 Hoteles ubicados en la ciudad de Puebla.
- 2 Estar en la lista de clasificación de hoteles de cinco estrellas que SECTUR refleja en su página Web.
- 3 Tener un sanitario en servicio asignado al lobby-bar del hotel.

A continuación se presenta la tabla 3 donde se señalan los hoteles de la ciudad de Puebla de cinco estrellas respectivamente, que cumplen con los lineamientos.

Tabla 3.

Hoteles de la ciudad de Puebla

El Sueño Hotel y Spa	Radisson Puebla
Hotel Condado Plaza	Fiesta Americana Puebla
Marriott Real de Puebla	Mesón del Molino
Mesones Sacristía Puebla	Fiesta inn
Camino Real Puebla	Hotel Best Western
Crowne Plaza Puebla	Posada San Pedro
Holiday Inn Express	

Fuente: Sectur, 2005.

3.2 Formato del check list.

Debido a que los hoteles difieren en ciertos puntos en cuanto a la estructuración dentro del área de los sanitarios, se acordó que la mejor forma de evaluarlos sería mediante un check list constituido de los parámetros mínimos con los que debe contar un sanitario; estos parámetros proceden de reglamentos, normas y leyes vigentes. Así conocer si los cumplen o no.

El formato del instrumento que permitió la evaluación de los sanitarios se apoyó en una guía de verificación obtenida del Departamento de Áreas públicas de la Universidad de las Américas–Puebla, esto lo muestra el anexo A.

El check list está compuesto de setenta y un reactivos divididos en cuatro cuadrantes; se nombraron de esta manera con el fin de darle una descripción general, así conocer a que se refiere cada cuadrante.

Cuadrante I: Se refiere a los parámetros mínimos pertenecientes al Reglamento de Construcción y Código Sanitario

Cuadrante II: Integra los parámetros mínimos pertenecientes a consideraciones generales de los sanitarios y características arquitectónicas.

Cuadrante III: Refleja características de construcción.

Cuadrante IV: Se manifiesta características de limpieza.

El propósito de dar una descripción general a los cuadrantes que forman el check list es con el fin de identificar en donde se encuentra la mayoría de los problemas de cada sanitario.

A cada pregunta se le asignó un código para identificar el tipo de error y así darle

una clasificación al cual pertenece; para realizar esta clasificación se consideraron las observaciones del Dr. Nicolás Esteban López Tamayo profesor del Departamento de Arquitectura, quien certificó la correcta aplicación, donde:

A: Pertenece a la accesibilidad del sanitario.

D: Pertenece a las dimensiones del sanitario.

Ac: Pertenece a los accesorios del sanitario.

C: Pertenece al confort del sanitario.

O: Pertenece a la limpieza entre otros aspectos.

A continuación se presenta la figura 5 donde se muestra lo mencionado anteriormente.

Cuadrante II

Consideraciones Generales de los Sanitarios y Características Arquitectónicas

Accesibilidad

Visitabilidad

Adaptabilidad

Ubicación

El wc "water closet" debe de estar localizado en una zona en donde no abunden los clientes, alejados de las áreas de producción de alimentos.

La ubicación no debe afectar aspectos de salud pública.

Las instalaciones sanitarias debe de tener un alto grado de intimidad.

Se debe de aprovechar la luz existente

Debe de tener suficiente abasto de agua, debe eliminar líquidos cloacales, y debe existir energía eléctrica disponible

Debe de haber eliminadores de olores.

Los materiales que han de revestir el sanitario deben ser muy resistentes que a la vez prácticos y decorativos.

Tener un diseño arquitectónico apropiado a todo tipo de usuario.

Los accesorios deben ofrecer una estética y cumplen, a la vez, su función práctica.

Medidas apropiadas de protección contra incendios

Deben cumplir con la cantidad necesaria de los muebles y utensilios para ofrecer el servicio.

La decoración debe consistir en proyectar un espacio agradable.

El sanitario debe contar con tres zonas básicas. Para hombres son: el tocador, la zona de los sanitarios y los mingitorios.

El sanitario debe contar con tres zonas básicas. Para mujeres son: el tocador, la zona de los sanitarios y área de apoyo.

Aire Acondicionado

Cuadrante I

Reglamento de Construcción y Código Sanitario

1 Los sanitarios deben ser accesible

La distancia de la puerta de acceso al exterior debe ser de 85 cm y debe abrirse hacia el exterior

La dimensión mínima del sanitario debe ser de 1,80 x 1,80 m

El sanitario debe estar dotado de inodoro, accesorios, lavabo, espejo, ayudas pasivas horizontales y/o verticales.

El inodoro de minusválidos debe instalarse en la pared opuesta a la puerta de acceso, debe garantizar por el lado izquierdo según se entra, un espacio que permita al usuario apoyarse de los pasamanos y ayudas pasivas situados dentro del local de

El eje del inodoro debe estar situado a una distancia mínima de 1,40 m 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 ser realizada de forma tal que permitiera su uso fácil e inmediato

Debe contemplar las especificaciones idóneas para gente con capacidades diferentes.

Accesos idóneos a las partes comunes de los edificios y a todas las unidades inmobiliarias individuales

Por lo menos un acceso plano, rampas sin escalones y un medio idóneo de elevación

Habrán instalaciones de excusados, mingitorios y lavabos en número suficiente con respecto al flujo de personal

Se debería facilitar el espacio necesario para el acercamiento lateral de los utensilios de limpieza al inodoro

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

Se debe disminuir el consumo del agua

Debe darse preferencia a grifos accionables de tipología monomando o mezclador termostático

Cuadrante III
Características de Construcción

		Corr
Los inodoros deberán cumplir 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	D	No
Los lavamanos deberán tener una altura de entre 76 y 80 cm.	D	No
Los lavamanos deberán permitir un claro inferior libre, que permita la aproximación en silla de ruedas	A	No
Área de aproximación a lavamanos debe tener piso antiderrapante.	O	Si
El mingitorio debe estar instalado a una altura máxima de 0.7 m	D	Si
Mingitorio con altura de 0.9 m, barras de apoyo para mingitorio, Gancho para muletas, Mingitorio con altura de 0.7 m, entre otros	D	No
Los accesorios en baños, deberán instalarse por debajo de 1.2 m de altura y no obstaculizar la circulación	D	No
Las rejillas, tapajuntas y entrecalles de los pavimentos, no deberán tener separaciones o desniveles mayores a 13 mm	Ac	No
Es recomendable que las circulaciones cortas frente a las puertas, tengan cuando menos, 1.5 m de largo, para maniobras	C	No
a. Sanitario para personas que usan muletas o bastones.		
• Ancho libre mínimo del gabinete, 90 cm.	D	No
• Puerta de 90 cm. de ancho como mínimo.	D	No
• Barra de apoyo lateral combinada "horizontal - vertical" colocada a 1.50 cm. de altura en su parte superior y a 40 cm. del muro posterior del inodoro.	D	No
• Barra de apoyo lateral horizontal colocada a 75 cm. de altura y a 30 cm. del muro posterior del inodoro.	D	No
• Gancho o ménsula para colgar muletas, colocado a 1.60 cm. de altura	D	No

Cuadrante IV
Características de limpieza

Mingitorio

Para Hombres 1 por cada 25 personas

Correcto

No	A
----	---

Lavabos

Para Hombres 1 por cada 12 personas

No	A
----	---

Para Mujeres 1 por cada 12 personas

No	A
----	---

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

- Contar con una ventilación adecuada
- Alcantarillado con buen funcionamiento
- Limpieza frecuente con adecuados desinfectantes

No	C
Si	O
Si	O

Lavamanos en buen estado y limpios.

Si	A
----	---

Llevando a cabo una inspección del lugar en diferentes periodos. La inspección debe incluir:

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

Si	O
Si	O
Si	A
Si	O
Si	O
Si	O
Si	O

Figura 5. Estructura del Check List

Fuente de Elaboración: Propia

3.3 Aplicación del check list.

El Check list fue aplicado conforme a la disponibilidad de apertura de los lobby-bar de los hoteles de cinco estrellas, por lo que no hubo un orden específico para visitar los distintos hoteles ya que las inspecciones se realizaron en el momento en que se terminó de establecer la estructura, de la herramienta que se mencionó en la figura 5, verificada por anterioridad por el Dr. Nicolás Esteban López Tamayo profesor del Departamento de Arquitectura.

La obtención de los datos recolectados de cada hotel fue en un tiempo aproximado de entre veinte a cincuenta minutos, debido a que en algunos casos había que volver a realizar el check list para verificar algún dato faltante.

3.4 Análisis de datos.

La parte del análisis de datos consiste en cinco pasos:

1. Tras recaudar los resultados de los trece hoteles con base al check list, se elaboró una base de datos en el programa Ms Excel de la siguiente manera: captura de preguntas y respuestas, también se le dio un nombre de cuadrante I, cuadrante II, cuadrante III y cuadrante IV a cada sección del check list correspondiente a los requisitos mínimos con los que debe contar estas instalaciones, ver anexo B.
2. Se realizó un análisis de la relación que existe entre los cuadrantes del check list para así poder identificar los cuadrantes con un alto grado de error; el error es el total de reactivos que forman parte de la lista de verificación que no se

- establecieron correctamente en el sanitario, así mismo se señalaron los porcentajes de errores de los hoteles participantes; esto se señala en el anexo C.
3. Se realizaron gráficas de pastel, de barras, entre otras, para el análisis de las preguntas que así lo requirieran.
 4. Se calculó los cuadrantes más sobresalientes en cuestión de cumplimiento estableciendo los requisitos mínimos que integran dichos cuadrantes, ver anexo D.
 5. Por último se analizaron los datos obtenidos con base al diagrama de Pareto, esto de incluye en el anexo E.