

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA
Y HOTELERA**

**“ESTUDIO DE LOS RESTAURANTES PARA EL FOMENTO
DEL TURISMO ACCESIBLE EN EL CANTÓN LATACUNGA”**

AUTORES:

**GARZÓN VILLARROEL, GABRIELA LIZETH
JÁCOME MEJÍA, DENNYS ESTUARDO**

DIRECTORA DE TESIS:

ING. NASIMBA SUNTAXI, CRISTINA MARIBEL MGS.



Planteamiento del problema



Causa

Escasa implementación de infraestructura accesible en los establecimientos de restauración.

Desconocimiento del protocolo de atención a personas con discapacidad.

Despreocupación en la inclusión de personas con necesidades especiales

Efecto

Los turistas con discapacidad no puedan hacer uso de las instalaciones

Inconformidad con el servicio

Baja posibilidad de disfrutar del servicio en igualdad de condiciones que el resto de las personas.



Justificación

El principal aporte de esta investigación radica en la verificación de los estándares de accesibilidad que deben cumplir los restaurantes de la ciudad de Latacunga mediante una inspección de las instalaciones

Este trabajo de investigación llenará los vacíos y lagunas de cómo se está actuando con respecto a la accesibilidad en los restaurantes



Objetivos

Objetivo General

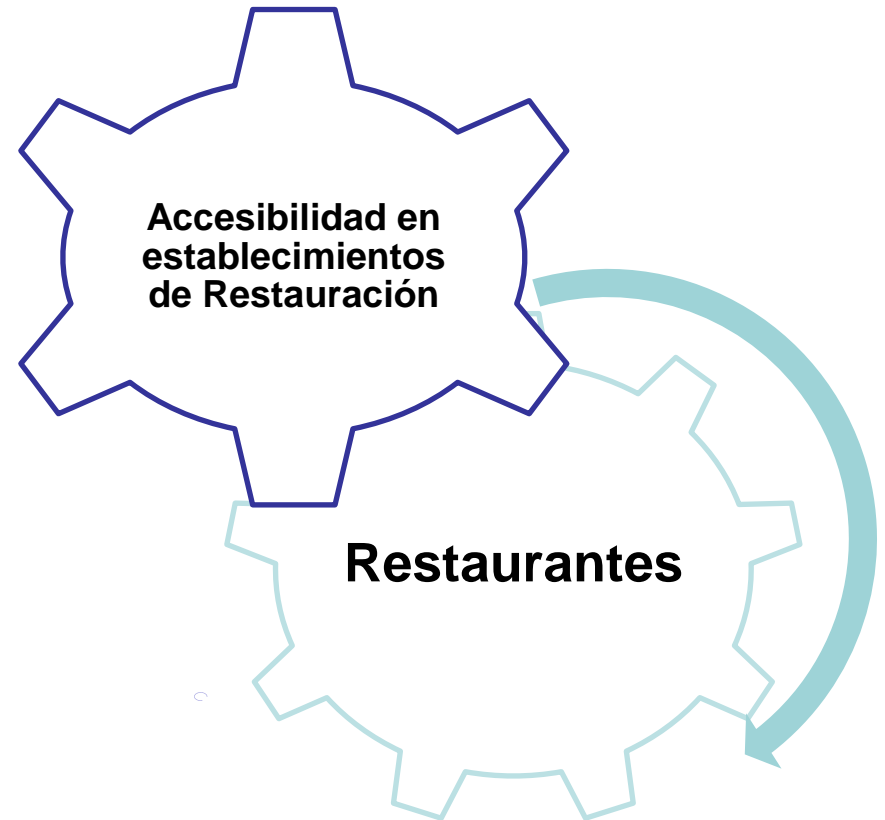
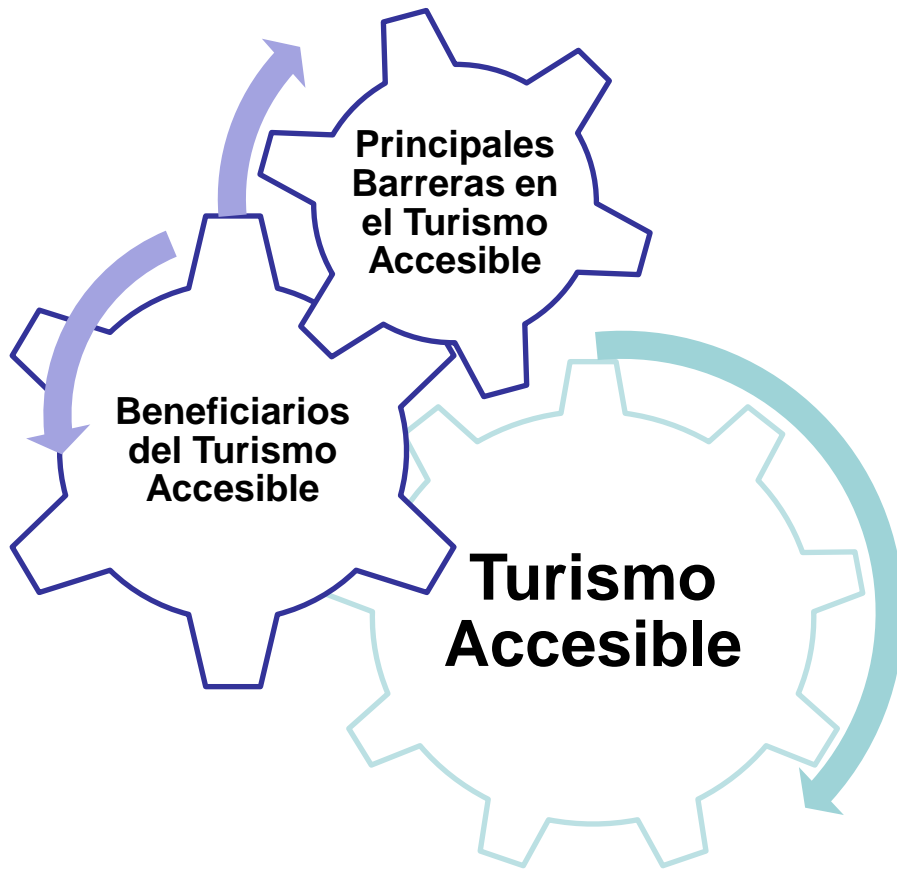
- Analizar el turismo accesible en los restaurantes del cantón Latacunga

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente los elementos del turismo accesible
- Diagnosticar las condiciones actuales del turismo accesible en los restaurantes del cantón Latacunga.
- Determinar el nivel de accesibilidad que tienen los restaurantes del cantón Latacunga.



Fundamentación Teórica



Marco Metodológico



Turismo Accesible

Restaurantes del cantón Latacunga

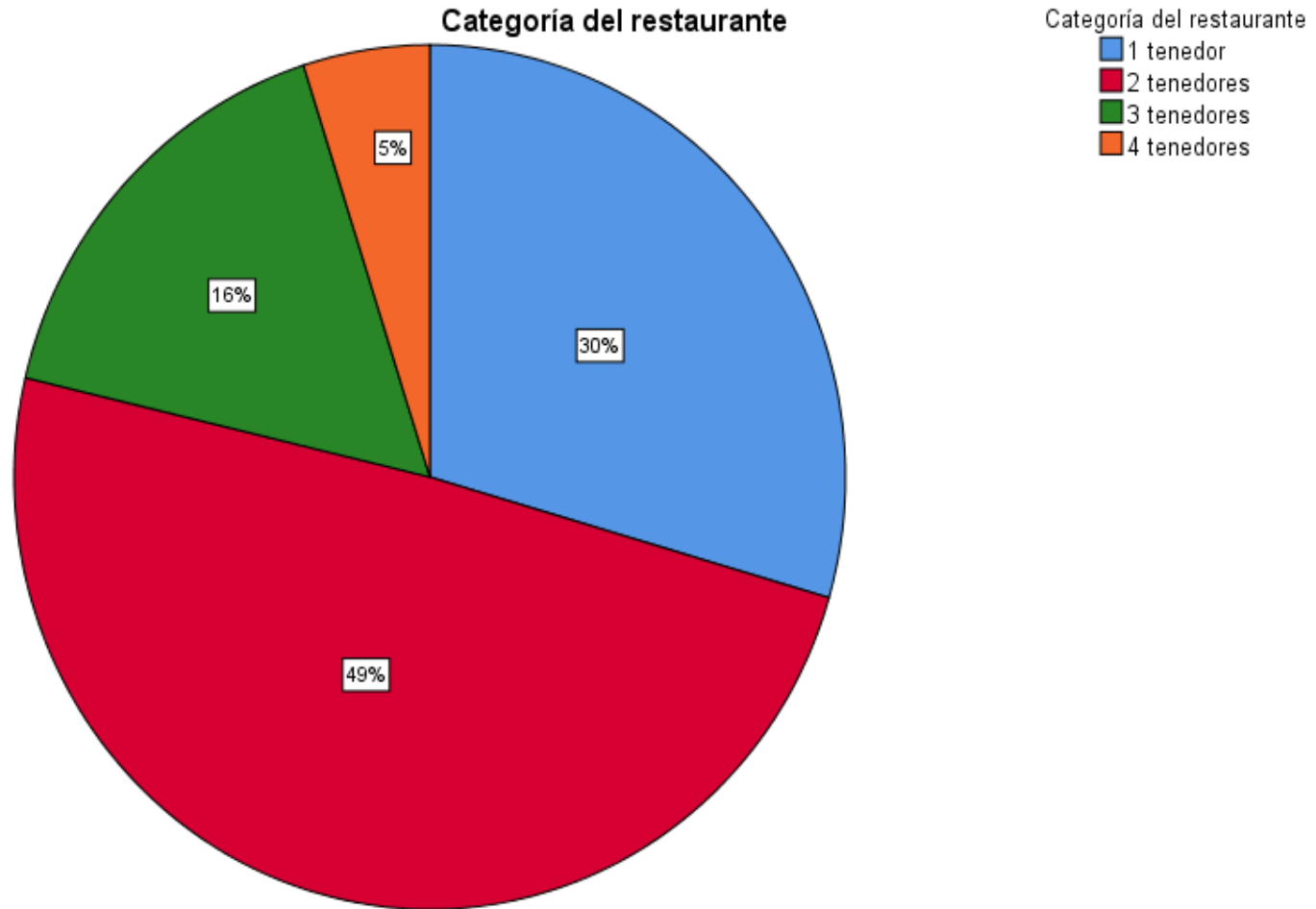
Indicadores de accesibilidad en base al Manual sobre Turismo Accesible módulo IV.

Norma de Calidad Turística "Distintivo Q", estándares técnicos, medibles y objetivos para la operación del establecimiento.

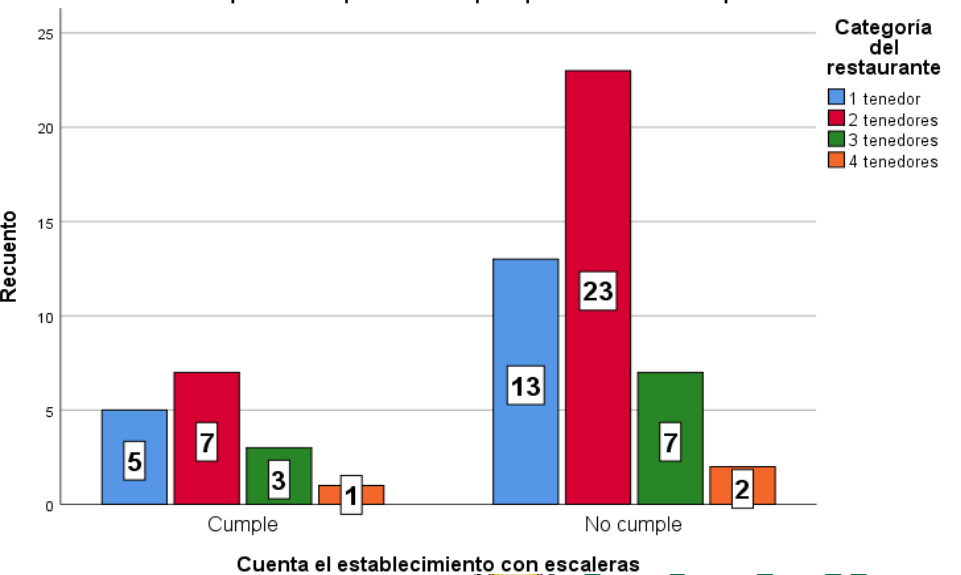
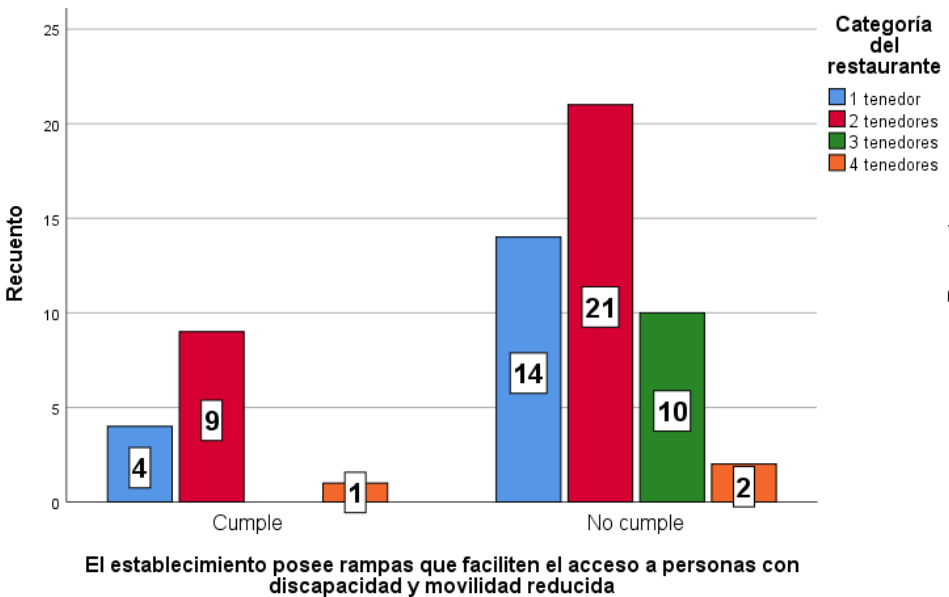
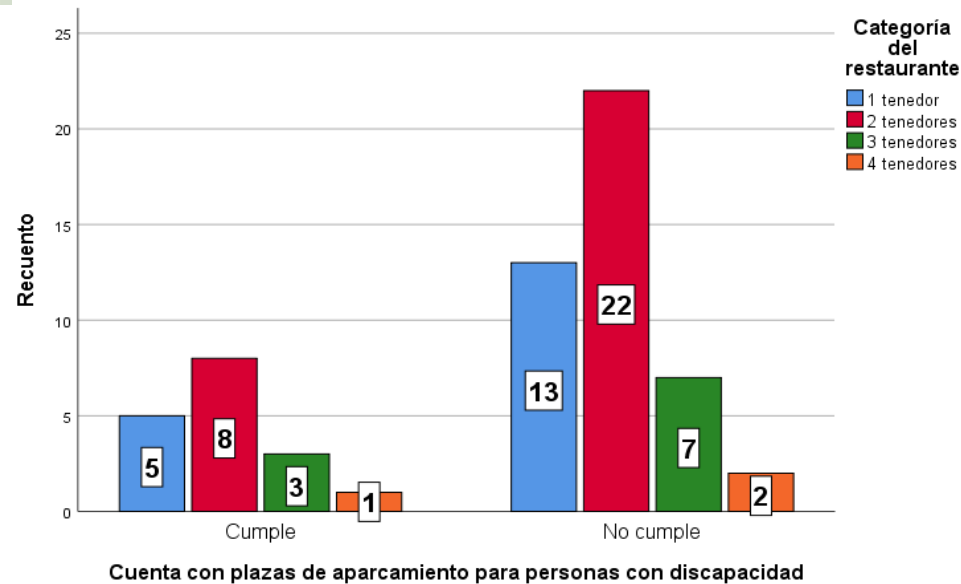
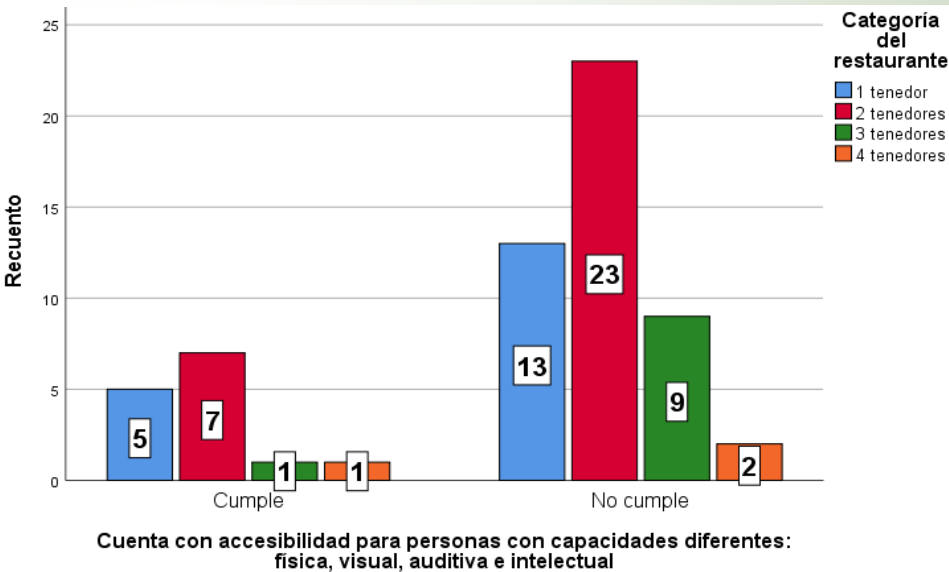


ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

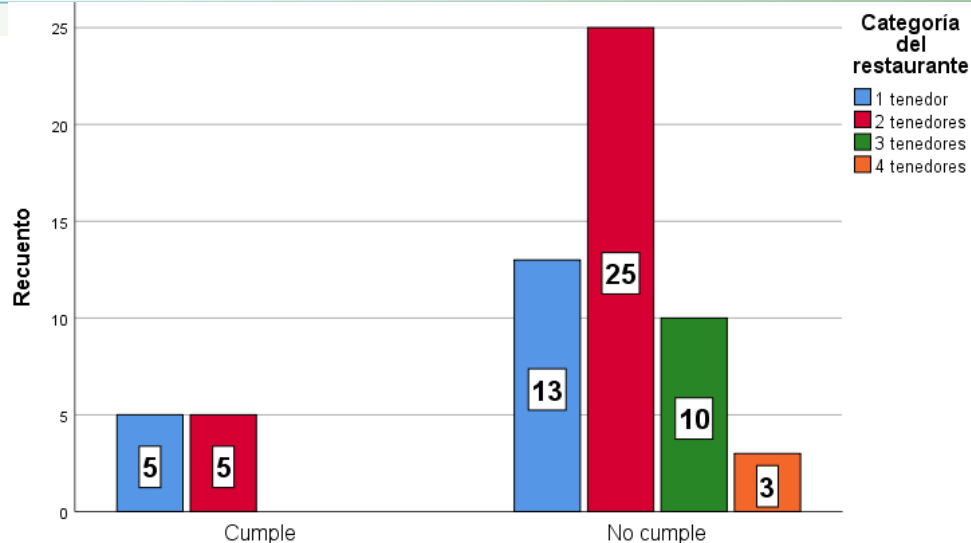
Análisis de Resultados



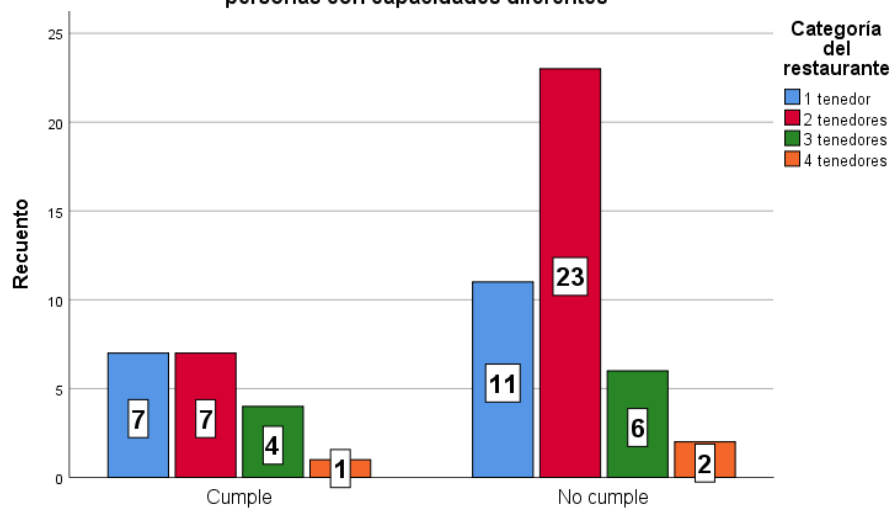
DATOS BASADOS EN: INFRAESTRUCTURA / ACCESIBILIDAD



DATOS BASADOS EN: INSTALACIONES / SERVICIOS HIGIÉNICOS



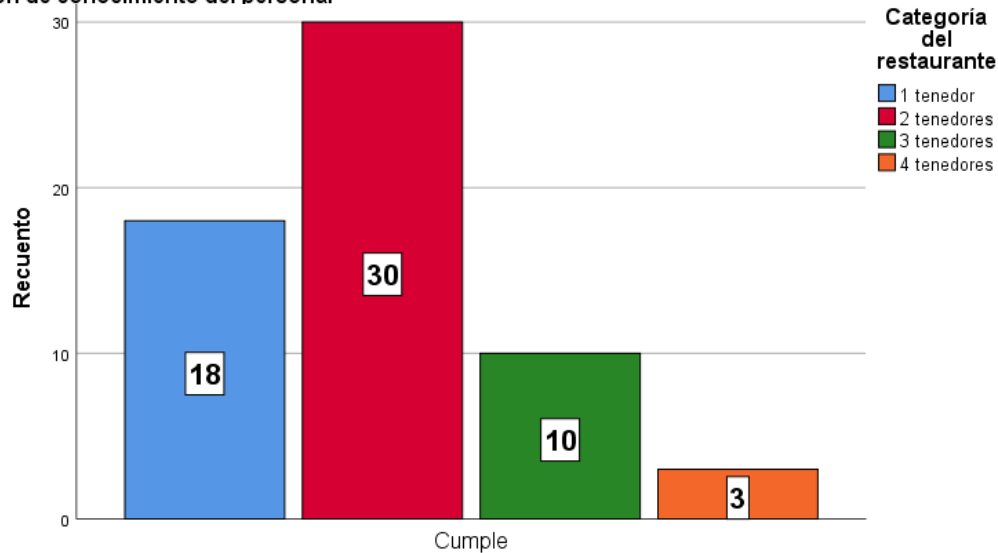
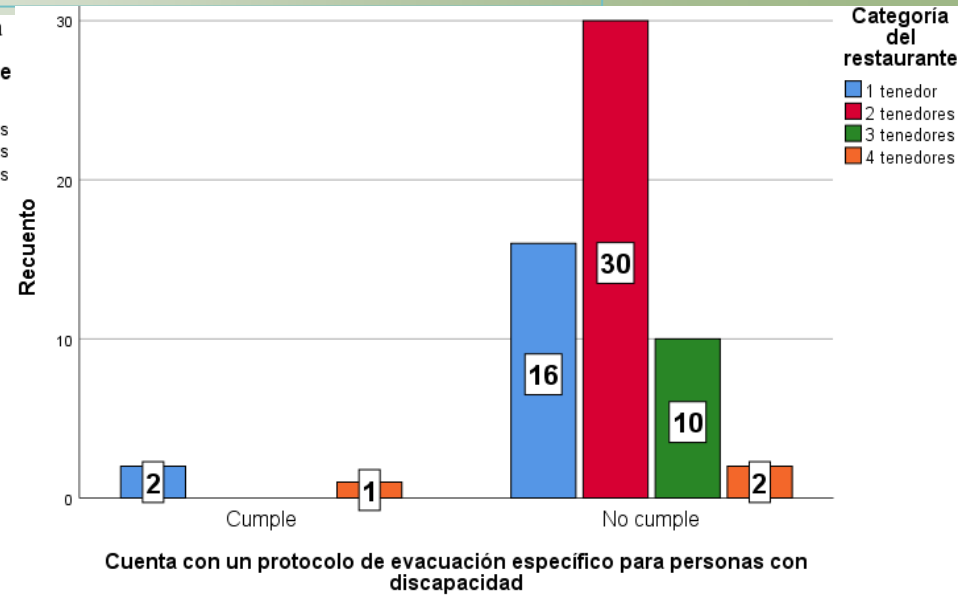
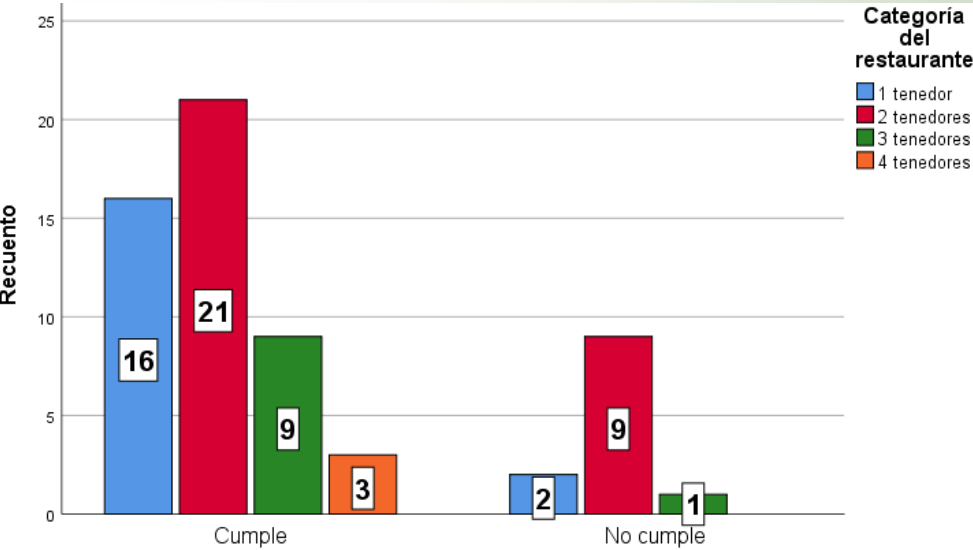
El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con capacidades diferentes



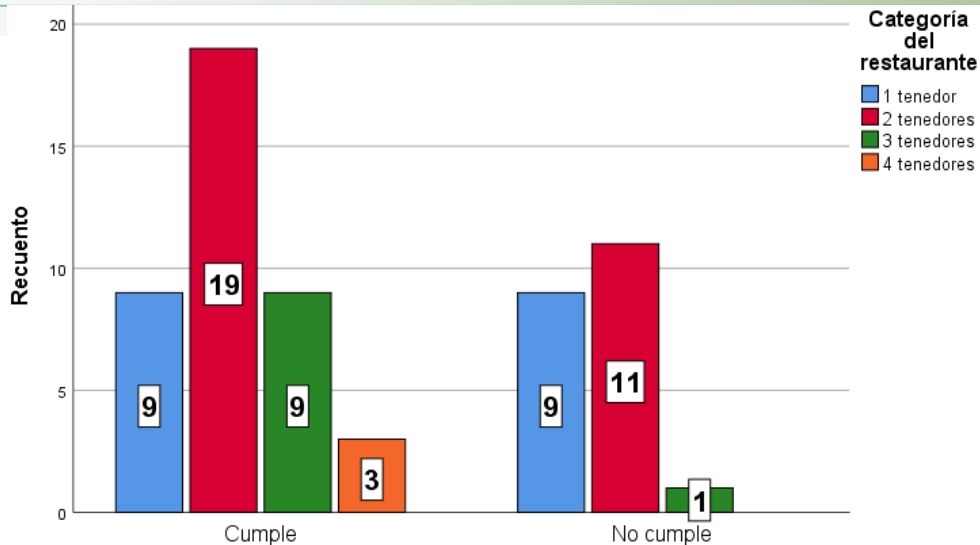
Este servicio higiénico cumple con las especificaciones de la autoridad competente



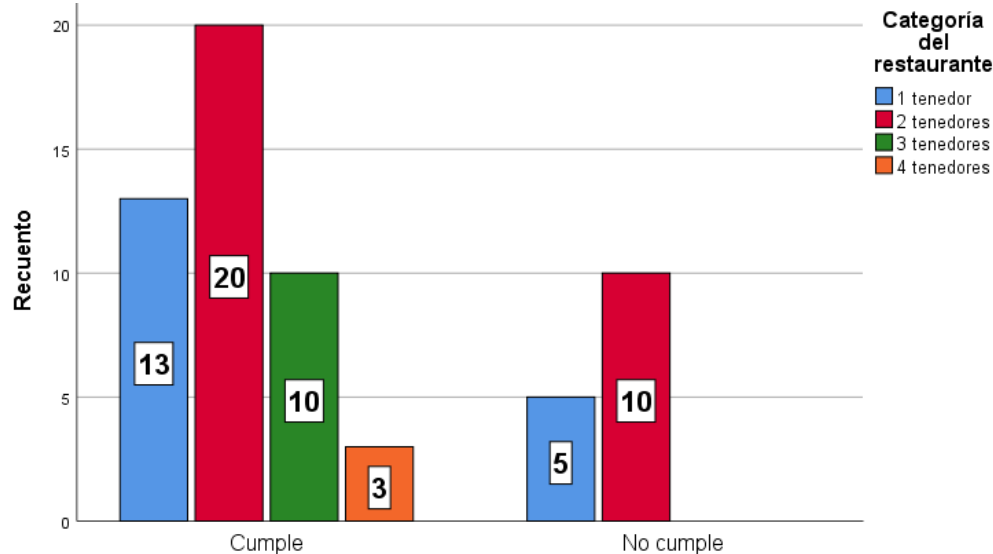
DATOS BASADOS EN: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN



DATOS BASADOS EN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



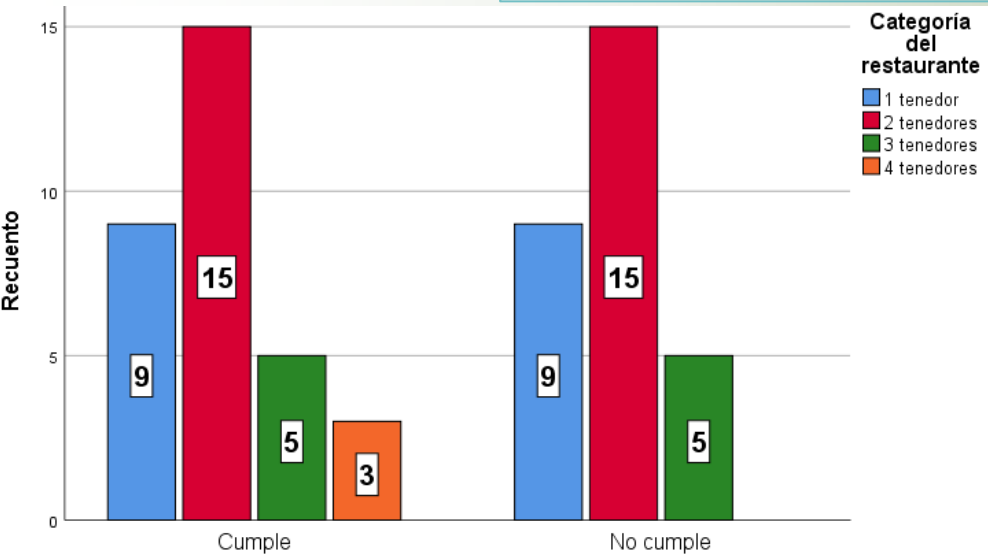
El establecimiento conoce las condiciones de comunicación y movilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida



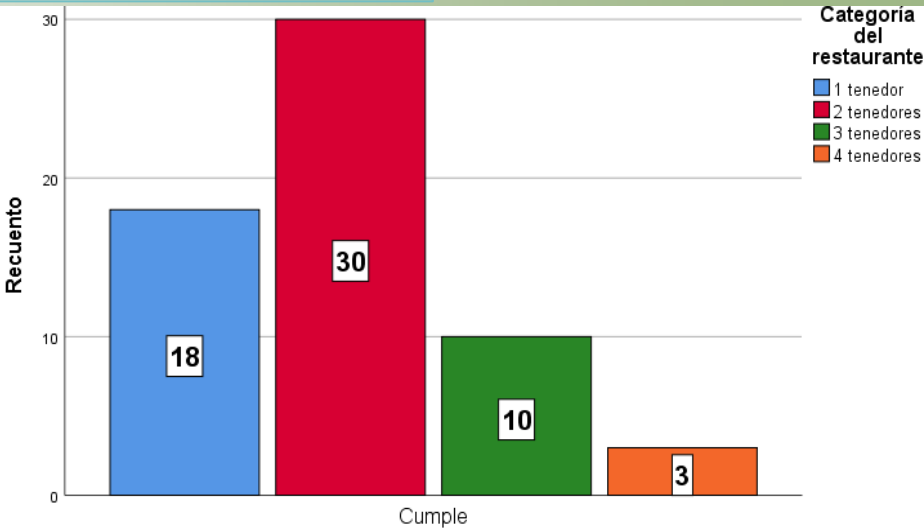
Cuenta con información y documentación accesible (carta de servicios, menús, plano de evacuación, etc)



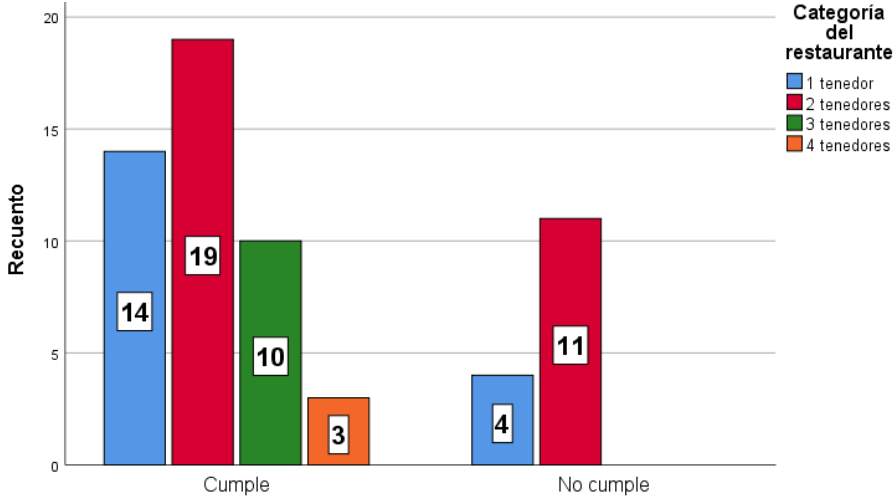
DATOS BASADOS EN: EL PERSONAL



El personal conoce el protocolo a seguir para la atención a personas con diferentes tipos de discapacidad



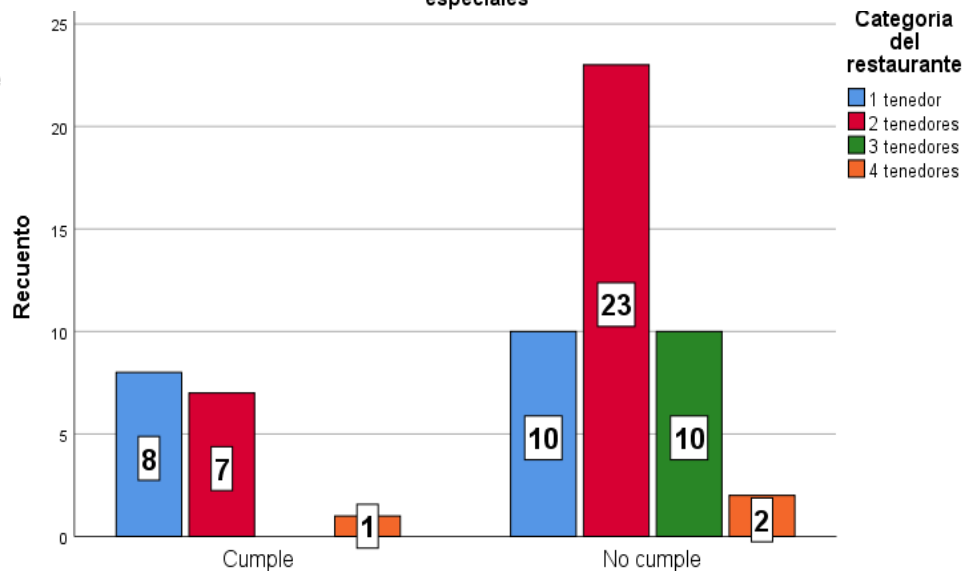
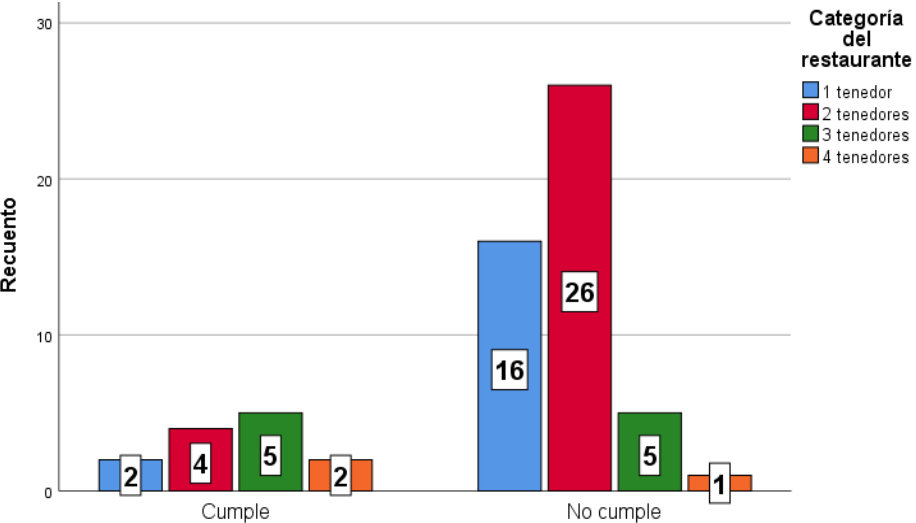
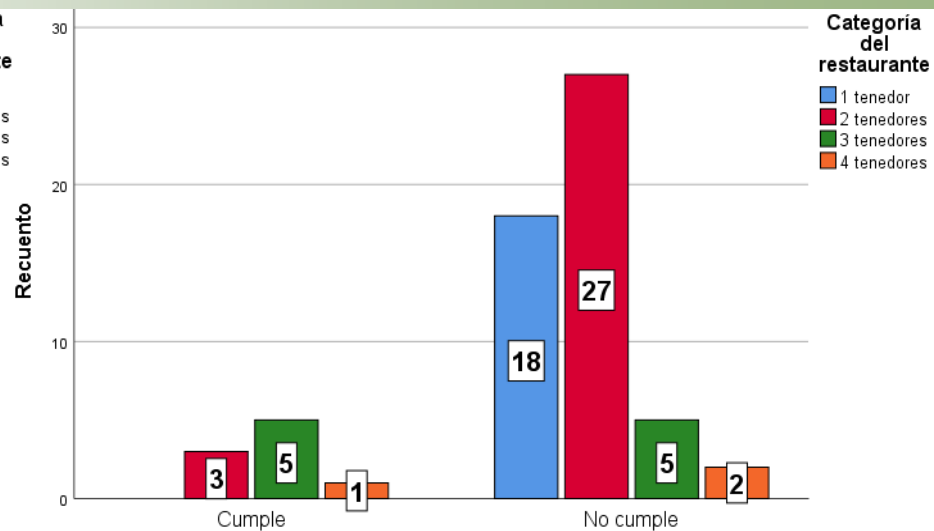
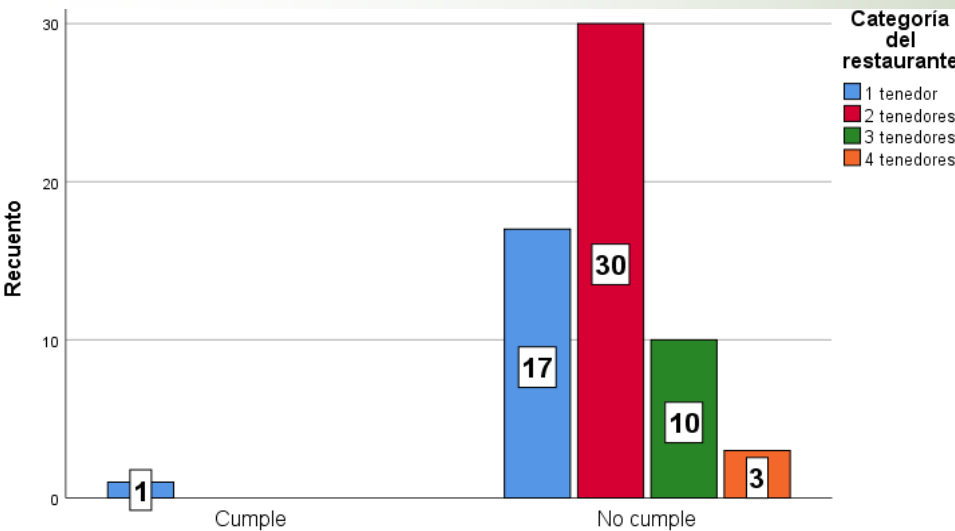
El personal se preocupa por cumplir con todas las necesidades de los clientes



Se ha desarrollado un programa de capacitación dirigido al personal para fortalecer sus competencias laborales



DATOS BASADOS EN: EL SERVICIO



Comprobación de hipótesis



H0: El estudio de los restaurantes del cantón Latacunga no permite conocer las facilidades y servicios que brindan a las personas con movilidad reducida, grupos vulnerables y personas con discapacidades especiales.



H1: El estudio de los restaurantes del cantón Latacunga permite conocer las facilidades y servicios que brindan a las personas con movilidad reducida, grupos vulnerables y personas con discapacidades especiales.

Se puede evidenciar entonces que el resultado del χ^2 es igual a 0.013 por lo tanto es menor a 0.05, dando como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y conduciendo a la aceptación de la hipótesis alternativa



Propuesta Informe estadístico



Contenido

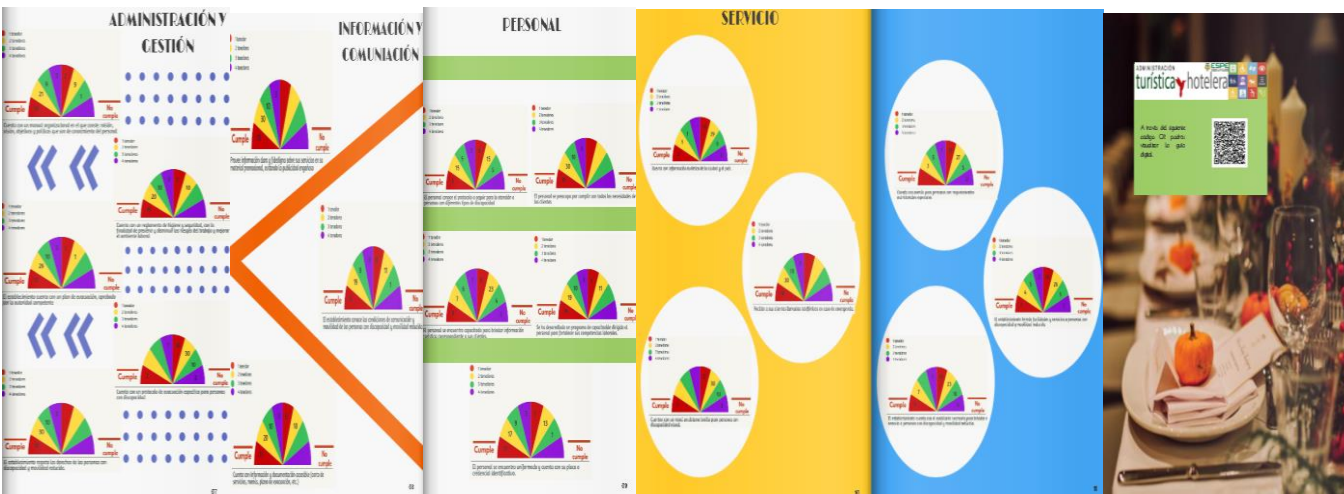
Resumen	3
Introducción	4
Método	5
Resultados y Análisis	6
DATOS BASADOS EN: INFRAESTRUCTURA / ACCESIBILIDAD	6
DATOS BASADOS EN: INSTALACIONES / SERVICIOS HIGIÉNICOS	7
DATOS BASADOS EN: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN	8
DATOS BASADOS EN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	9
DATOS BASADOS EN: EL PERSONAL	10
DATOS BASADOS EN: EL SERVICIO	11
Conclusiones	12
Referencias bibliográficas	14



Propuesta Guía virtual



Código QR



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Conclusiones

La fundamentación teórica fue obtenida de libros, tesis, artículos, etc., acerca de turismo accesible y restauración, siendo temáticas relevantes para el desarrollo de la investigación.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó dos metodologías, para la variable independiente turismo accesible se tomó el Manual sobre Turismo Accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas, el mismo que formula una serie de indicadores destinados a todos los restaurantes para evaluar, gestionar y controlar la accesibilidad en la oferta del turismo accesible, y para la variable dependiente se valoró los indicadores propuestos en la Norma de Calidad Turística “Distintivo Q” orientada al sector de alimentos y bebidas mismo que evalúa el cumplimiento de estándares técnicos, medibles y objetivos para la operación del establecimiento.

La ficha de evaluación fue aplicada a los restaurantes del cantón Latacunga registrados en el catastro de servidores turísticos siendo en total 95 establecimientos de los cuales 34 no respondieron a la encuesta debido al cierre de instalaciones y problemas económicos producidos por la pandemia COVID-19.

La propuesta se realizó basándose en los resultados obtenidos, es así que se elaboró un informe estadístico en donde se visualiza la situación actual de la accesibilidad en los establecimientos de restauración como infraestructura, accesibilidad, instalaciones, administración, gestión, información, comunicación, personal, y servicio, además se elaboró una guía virtual donde se observa de una manera más comprensible y sencilla los resultados obtenidos.



Recomendaciones

Es importante que se desarrollen acciones a favor del turismo accesible que permitan a todas las personas sin distinción alguna el acceso y uso de las instalaciones y participación en actividades turísticas.

Es fundamental incentivar a los establecimientos de alimentos y bebidas a trabajar por un turismo para todos mediante capacitaciones, proyectos, programas, talleres, cursos y seminarios, para que de esta manera relacionen el término accesibilidad, y lleguen a concientizar a la población, en especial a las personas que estén relacionadas con el sector turístico.

También es importante que las entidades del sector público trabajen conjuntamente con todos los servidores turísticos para mejorar las condiciones de accesibilidad en los establecimientos optimizando la calidad de vida de las personas con discapacidad y movilidad reducida.

Finalmente es necesario que se realicen investigaciones acerca de turismo accesible y accesibilidad en restaurantes dado que existe poca información.



Gracias por su atención

