



**Estudio de los restaurantes para el fomento del turismo accesible en el cantón
Latacunga**

Garzón Villarroel, Gabriela Lizeth y Jácome Mejía, Dennys Estuardo

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Ingeniería en Administración Turística y
Hotelera

Ing. Nasimba Sntaxi, Cristina Maribel. Mgs.

10 de Marzo del 2021



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, **“ESTUDIO DE LOS RESTAURANTES PARA EL FOMENTO DEL TURISMO ACCESIBLE EN EL CANTÓN LATACUNGA”** fue realizado por los señores **GARZÓN VILLARROEL, GABRIELA LIZETH y JÁCOME MEJÍA, DENNYS ESTUARDO** el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Latacunga 10 de marzo del 2021

Firmado digitalmente por
CRISTINA MARIBEL
NASIMBA SUNTAXO
Fecha: 2021.03.10 23:29:09
-02'00'

Ing. Cristina Nasimba

C.C: 1718649930

DIRECTORA DEL PROYECTO












Document Information

Analyzed document	Tesis Jácome Dennys-Garzón Gabriela (5).docx (D97028010)
Submitted	3/2/2021 9:54:00 PM
Submitted by	Cristina Nasimba
Submitter email	cmnasimba@espe.edu.ec
Similarity	7%
Analysis address	cmnasimba.espe@analysis.orkund.com

CRISTINA
MARIBEL
NASIMBA
SUNTAXI

Firmado digitalmente
por CRISTINA MARIBEL
NASIMBA SUNTAXI
Fecha: 2021.03.11
07:26:25 -05'00'

Sources included in the report

SA	Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE / TESIS CAP I,II,III - APA 7ta (VALE).docx Document TESIS CAP I,II,III - APA 7ta (VALE).docx (D77919452) Submitted by: cmnasimba@espe.edu.ec Receiver: cmnasimba.espe@analysis.orkund.com		11
W	URL: https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/13771/GuerreroPalmaPamela_Treball... Fetched: 11/28/2019 9:27:44 PM		11
W	URL: http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25181/1/JAQUELINE%20CASTRO.pdf Fetched: 12/31/2020 12:38:33 PM		3
SA	PROYECTO-FINAL-TURISMO-ACCESIBLE-URKUM.docx Document PROYECTO-FINAL-TURISMO-ACCESIBLE-URKUM.docx (D54466740)		1
SA	Tesis urkund Bermello Gabriela.docx Document Tesis urkund Bermello Gabriela.docx (D36808115)		8
W	URL: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/plugins/download-monitor/downl... Fetched: 6/29/2020 12:42:38 AM		1
SA	Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE / Benalcazar_Espinosa_Estudio_comparativo del Turismo accesible.docx Document Benalcazar_Espinosa_Estudio_comparativo del Turismo accesible.docx (D58575858) Submitted by: ajespinosa2@espe.edu.ec Receiver: jesuarez1.espe@analysis.orkund.com		1
W	URL: https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/13785/TG-3601.pdf?sequence=... Fetched: 11/21/2019 11:30:31 PM		4
W	URL: https://docplayer.es/81291216-Universidad-tecnica-del-norte-instituto-de-postgrado-... Fetched: 11/21/2019 6:44:51 PM		1
W	URL: https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2594/1/UPSE-TDT-2015-0037.pdf Fetched: 10/24/2019 12:34:36 AM		4
W	URL: https://www.researchgate.net/profile/Eduard_Cristobal/publication/324018227_Turism... Fetched: 3/2/2021 9:55:00 PM		1



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **GARZÓN VILLARROEL, GABRIELA LIZETH y JÁCOME MEJÍA, DENNYS ESTUARDO**, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación “**ESTUDIO DE LOS RESTAURANTES PARA EL FOMENTO DEL TURISMO ACCESIBLE EN EL CANTÓN LATACUNGA**”, es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Latacunga 10 de marzo del 2021

Garzón Villarroel Gabriela Lizeth

C.C: 055006794-6

Jácome Mejía Dennys Estuardo

C.C: 050298426-3



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Nosotros, **GARZÓN VILLARROEL, GABRIELA LIZETH** y **JÁCOME MEJÍA, DENNYS ESTUARDO**, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, publicar en la biblioteca virtual de la institución el presente trabajo de titulación "**ESTUDIO DE LOS RESTAURANTES PARA EL FOMENTO DEL TURISMO ACCESIBLE EN EL CANTÓN LATACUNGA**", cuyo contenido, ideas y criterio son de nuestra autoría y responsabilidad.

Latacunga 10 de marzo del 2021

Garzón Villarroel Gabriela Lizeth

C.C: 055006794-6

Jácome Mejía Dennys Estuardo

C.C: 050298426-3

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer mi gratitud a Dios por darme fuerza, sabiduría y haberme guiado todos estos años de vida universitaria, por ser mi fortaleza en momentos de dificultad y regalarme momentos de felicidad y aprendizaje.

Agradezco a las personas más importantes en mi vida mis madres Fabiola y Piedad y mi hermano Jimmy, por el apoyo constante a lo largo de mi carrera, por todos esos sabios consejos y palabras de aliento, gracias por estar a mi lado en momentos de alegría y tristeza y ser el motor que me incentiva a ser mejor persona cada día, son mi motivación para continuar cumpliendo todos mis anhelos.

A mis amigos Belén, Cinti, Yare, Dennys, Stalyn, Kalu, por estar en las buenas y malas y haber hecho de mi etapa universitaria un viaje de vivencias y experiencias que nunca olvidaré, gracias por su comprensión, apoyo y sobre todo su amistad, a Sebastián por su apoyo incondicional y tenderme una mano cuando más lo necesitaba.

Un agradecimiento especial a mi mejor amigo y compañero de tesis Dennys por su comprensión y apoyo en todos los momentos que he tenido que atravesar en el transcurso de realización de este proyecto, a pesar de las dificultades y desesperación pudimos terminar nuestro propio esfuerzo y lo logramos.

Con cariño Gaby

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a la memoria de mi abuelito Luis Villarroel y mi madre Piedad Villarroel, quienes estuvieron muy deseosos que este momento llegara, y aunque no estén aquí sé con certeza que están muy felices y orgullosos por este logro, gracias por sus enseñanzas, consejos y valores, siempre vivirán en mi corazón.

A mi madre Fabiola por todo el esfuerzo y sacrificio que ha hecho para ayudarme a seguir adelante, gracias por ser mi compañera de vida por tus consejos, apoyo incondicional y sabiduría, eres el mejor ejemplo de madre, a pesar de las pruebas buenas y malas que se han atravesado en nuestra vida como familia debemos recordar que Dios le da las peores batallas a sus mejores guerreros.

Con cariño Gaby

AGRADECIMIENTO

Siempre hay que ser agradecido, eso me ensañaron desde pequeño. Primero agradezco a la virgen de las Mercedes (Michita) por el amparo desde los cielos a mi esposa Joshy, mi hijo Joaquin por su amor y ser la motivación más grande a seguir adelante. A mis dos madres Lorena y Marina que han sido el lucero en mi camino. A Javier quien a sabido guiarme como un padre. A mis suegros que también han sido un pilar fundamental en mi camino. A mis hermanos quienes han estado en las buenas y malas cuidándonos. A mi familia porque con sus ocurrencias son un ejemplo de ver la vida de otra manera.

A todas las personas que nos echaron una mano en la realización de este proyecto, son muchos y sé que todos lo hicieron sin esperar algo a cambio. Dios les pague. A mis ingenieros, profesores, con una excepción, quienes implantaron los conocimientos para la realización de mí como profesional. Muchas gracias. Les tendré sincero aprecio, hicieron que amemos la carrera haciendo lo que nos gusta.

A mis queridos amigos, Belén, Yare, Cinthya, Alex, Frank, Stalin, Willy, Kalu, quienes estuvieron en las buenas, en las malas y las peores. Cuidándonos siempre apoyándonos como una familia, cada locura la recordaré con una sonrisa. Quiero agradecerle en especial Gaby por acompañarme hasta el final. Pepita, Tú y Belén siempre fueron mis mejores amigas a quienes tanto mate de iras, pero del mismo modo les quiero mucho y saben que contarán conmigo hasta el final. Sé cómo son ustedes, creo que fue el tiempo para juntarnos y alegrarnos un poco el mundo que Dios les bendiga siempre.

Con cariño Dennys

DEDICATORIA

A ti mi amor Joshy, mi hijo Joaquín, a mis dos madres Lorena y Marina, a mi familia querida que han sido el empuje y fortaleza para realizar mis objetivos. Por ver en mí lo que yo no. Empujándome siempre para adelante siempre con la consigna que no hay mejor título que ser buena persona y hacer el bien.

Con cariño Dennys

Índice de contenidos

Carátula.....	1
Certificación.....	2
Urkund.....	3
Autoría de responsabilidad	4
Autorización de publicación	5
Agradecimiento	6
Dedicatoria.....	7
Agradecimiento	8
Dedicatoria.....	9
Índice de contenidos.....	10
Índice de tablas	15
Índice de figuras.....	18
Resumen	22
Abstract.....	23
Generalidades.....	24
Antecedentes Investigativos.....	24
Planteamiento del problema	26
Formulación del problema	27
Justificación e importancia.....	27
Objetivos	29
<i>Objetivo General.....</i>	29
<i>Objetivos Específicos</i>	29
Hipótesis	29
Variables.....	29

	11
<i>Variable independiente</i>	29
<i>Variable dependiente</i>	29
Marco teórico conceptual	30
Turismo	30
<i>Importancia del Turismo</i>	33
<i>Formas de Turismo</i>	34
Turismo Accesible	37
<i>Historia del Turismo Accesible</i>	38
<i>Turismo Accesible en Latinoamérica</i>	41
<i>Turismo Accesible en Ecuador</i>	44
Beneficiarios del Turismo Accesible	46
<i>Personas con Discapacidad</i>	46
<i>Personas con Discapacidad Física</i>	48
<i>Personas con Discapacidad Sensorial</i>	51
<i>Personas con Discapacidad Intelectual</i>	53
<i>Personas con enfermedades mentales o físicas</i>	55
<i>Personas Mayores</i>	57
Principales Barreras en el Turismo Accesible	58
Restauración	61
<i>Historia de la industria de la restauración</i>	62
<i>Historia de la restauración en Ecuador</i>	64
<i>Clasificación de Restaurantes</i>	66
<i>Categorización de los establecimientos de Alimentos y Bebidas</i>	67
Accesibilidad en establecimientos de Restauración	72
<i>Zonas de Aparcamiento</i>	73
<i>Acceso: Rampas y Escaleras</i>	77

	12
Aseos	81
Información.....	88
Necesidades Alimentarias	88
Trato al cliente.....	90
Fundamentación metodológica	93
Enfoque	93
Cuantitativo	93
Cualitativo.....	93
Modalidad de investigación	94
Tipo de investigación	95
Diseño de la investigación	96
Técnicas de recolección de información	96
Fuentes de recolección de información.....	97
Fuentes primarias	97
Fuentes secundarias.....	97
Instrumentos.....	98
Población y Muestra	99
Análisis de resultados.....	102
Sección 1: En este apartado se muestran datos relacionados con la infraestructura y accesibilidad.....	103
Sección 2: En esta sección se solicita datos relacionados con instalaciones y servicios higiénicos.....	111
Sección 3: En este apartado se muestran datos relacionados con la administración y gestión.....	117

<i>Sección 4: En este apartado se muestran datos relacionados con información y comunicación</i>	124
<i>Sección 5: En este apartado se muestran datos relacionados con el personal</i>	122
<i>Sección 6: En este apartado se muestran datos relacionados con el servicio</i>	128
Comprobación de la hipótesis	138
<i>Planteamiento de la hipótesis</i>	138
<i>Construcción de variables</i>	139
<i>Grados de libertad</i>	140
<i>Nivel de significancia</i>	140
<i>Regla de decisión</i>	142
<i>Cálculo de la distribución Chi cuadrado</i>	143
<i>Decisión final</i>	144
Diseño de la propuesta	145
Título de la propuesta	145
Fundamentación de la propuesta	145
Justificación	145
Beneficiarios	146
Objetivos de la propuesta	146
Descripción de la propuesta	146
Diseño de la propuesta.....	147
Diseño de la guía virtual	168
Título de la propuesta	168
Diseño de la propuesta.....	168

Desarrollo de la guía virtual	169
CONCLUSIONES	180
RECOMENDACIONES	181
BIBLIOGRAFÍA	182
ANEXOS	191

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Principales barreras en el turismo accesible</i>	60
Tabla 2 <i>Establecimientos de alimentos y bebidas registrados en Ecuador</i>	65
Tabla 3 <i>Categorización de establecimientos de alimentos y bebidas</i>	68
Tabla 4 <i>Restaurantes registrados en Ecuador</i>	69
Tabla 5 <i>Establecimientos de alimentos y bebidas en Cotopaxi</i>	69
Tabla 6 <i>Categorización de establecimientos de alimentos y bebidas en Cotopaxi</i>	70
Tabla 7 <i>Establecimientos de alimentos y bebidas en el cantón Latacunga</i>	71
Tabla 8 <i>Categorización de establecimientos de alimentos y bebidas en el cantón Latacunga</i>	71
Tabla 9 <i>Características de las dimensiones en lavabos</i>	81
Tabla 10 <i>Dimensiones de lavabos</i>	82
Tabla 11 <i>Características de las dimensiones en inodoros</i>	83
Tabla 12 <i>Dimensiones en inodoros</i>	84
Tabla 13 <i>Características de las dimensiones en urinarios</i>	85
Tabla 14 <i>Dimensiones en urinarios</i>	86
Tabla 15 <i>Dietas de necesidades alimentarias especiales</i>	89
Tabla 16 <i>Establecimientos de restauración cantón Latacunga</i>	99
Tabla 17 <i>Restaurantes cerrados del cantón Latacunga</i>	102
Tabla 18 <i>Categoría de los restaurantes</i>	103
Tabla 19 <i>Cuenta con accesibilidad para personas con capacidades diferentes: física, visual, auditiva e intelectual</i>	105
Tabla 20 <i>Cuenta con plazas de aparcamiento para personas con discapacidad</i>	106
Tabla 21 <i>El establecimiento posee rampas que faciliten el acceso a personas con discapacidad y movilidad reducida</i>	107
Tabla 22 <i>Cuenta el establecimiento con escaleras</i>	109

Tabla 23 Cuenta el establecimiento con pasamanos	110
Tabla 24 El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con capacidades diferentes.....	112
Tabla 25 El área de servicios higiénicos se encuentra identificados, de manera que facilite su ubicación al cliente.....	112
Tabla 26 Este servicio higiénico cumple con las especificaciones de la autoridad competente.	114
Tabla 27 Todo servicio higiénico cuenta con: basurero con tapa, dispensador de jabón, sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano), dispensador de papel higiénico.....	115
Tabla 28 Cuenta con un manual organizacional en el que conste: misión, visión, objetivos y políticas que son de conocimiento del personal.	117
Tabla 29 Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral.....	118
Tabla 30 El establecimiento cuenta con un plan de evacuación, aprobado por la autoridad competente.....	120
Tabla 31 Cuenta con un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad.	121
Tabla 32 El establecimiento respeta los derechos de las personas con discapacidad y movilidad reducida.....	122
Tabla 33 Provee información clara y fidedigna sobre sus servicios en su material promocional evitando la publicidad engañosa.....	124
Tabla 34 El establecimiento conoce las condiciones de comunicación y movilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida.....	125
Tabla 35 Cuenta con información y documentación accesible (carta de servicios, menús, plano de evacuación, etc.).....	127
Tabla 36 El personal conoce el protocolo a seguir para la atención a personas con diferentes tipos de discapacidad	122

Tabla 37 <i>El personal se preocupa por cumplir con todas las necesidades de los clientes.....</i>	124
Tabla 38 <i>El personal se encuentra capacitado para brindar información turística correspondiente a sus clientes.</i>	125
Tabla 39 <i>Se ha desarrollado un programa de capacitación dirigido al personal para fortalecer sus competencias laborales</i>	126
Tabla 40 <i>El personal se encuentra uniformado y cuenta con su placa o credencial identificativa.</i>	127
Tabla 41 <i>Cuenta con información turística de la ciudad o país.</i>	128
Tabla 42 <i>Facilita llamadas telefónicas en caso de emergencia.....</i>	130
Tabla 43 <i>Cuenta con un menú en sistema braille para personas con discapacidad visual.....</i>	131
Tabla 44 <i>Cuenta con menús para personas con requerimientos nutricionales especiales.....</i>	132
Tabla 45 <i>El establecimiento cuenta con el mobiliario necesario para brindar el servicio a personas con discapacidad y movilidad reducida.....</i>	135
Tabla 46. <i>Construcción de variables</i>	139
Tabla 47. <i>Grados de Libertad.....</i>	140
Tabla 48. <i>Procesamiento de casos.....</i>	141
Tabla 49. <i>Distribución de frecuencias esperadas.....</i>	142
Tabla 50. <i>Cálculo chi – cuadrado.....</i>	143

Índice de figuras

Figura 1 <i>Esquema de configuración del turismo para todos</i>	40
Figura 2 <i>Clasificación de las capacidades y enfermedades</i>	47
Figura 3 <i>Tipo de discapacidad en Ecuador</i>	49
Figura 4 <i>Tipo de discapacidad en la provincia de Cotopaxi</i>	50
Figura 5 <i>Discapacidad por grupos etarios</i>	51
Figura 6 <i>Discapacidad auditiva y visual en Ecuador</i>	52
Figura 7 <i>Discapacidad auditiva y visual en Cotopaxi</i>	52
Figura 8 <i>Discapacidad auditiva y visual cantón Latacunga</i>	53
Figura 9 <i>Grado de discapacidad intelectual</i>	54
Figura 10 <i>Grupos etarios con discapacidad intelectual</i>	55
Figura 11 <i>Grupos etarios con enfermedad mental y física</i>	56
Figura 12 <i>Grupos etarios de personas con enfermedades mentales o físicas</i>	56
Figura 13 <i>Beneficiarios de la accesibilidad en el turismo</i>	58
Figura 14 <i>Plazas de estacionamiento a 30°</i>	73
Figura 15 <i>Plazas de estacionamiento a 45°</i>	74
Figura 16 <i>Plazas de estacionamiento a 60°</i>	74
Figura 17 <i>Plazas de estacionamiento a 90°</i>	75
Figura 18 <i>Plazas de estacionamiento en paralelo</i>	75
Figura 19 <i>Señalización horizontal</i>	76
Figura 20 <i>Señalización vertical</i>	77
Figura 21 <i>Pendiente longitudinal</i>	78
Figura 22 <i>Pendiente transversal</i>	79
Figura 23 <i>Largo del descanso</i>	79
Figura 24 <i>Escaleras para casos especiales</i>	80
Figura 25 <i>Vista lateral del lavabo- usuario en silla de ruedas</i>	83
Figura 26 <i>Vista en planta de un inodoro</i>	84
Figura 27 <i>Vista lateral de urinario- usuario con movilidad reducida</i>	86
Figura 28 <i>Baño para movilidad reducida</i>	87
Figura 29 <i>Categoría de los restaurantes</i>	104

Figura 30 Cuenta con accesibilidad para personas con capacidades diferentes: física, visual, auditiva e intelectual.....	105
Figura 31 Cuenta con plazas de aparcamiento para personas con discapacidad	106
Figura 32 El establecimiento posee rampas que faciliten el acceso a personas con discapacidad y movilidad reducida.....	108
Figura 33 Cuenta el establecimiento con escaleras.....	109
Figura 34 Cuenta el establecimiento con pasamanos	110
Figura 35 El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con capacidades diferentes	111
Figura 36 El área de servicios higiénicos se encuentra identificados, de manera que facilite su ubicación al cliente.....	113
Figura 37 Este servicio higiénico cumple con las especificaciones de la autoridad competente.	114
Figura 38 Todo servicio higiénico cuenta con: basurero con tapa, dispensador de jabón, sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano), dispensador de papel higiénico.....	116
Figura 39 Cuenta con un manual organizacional en el que conste: misión, visión, objetivos y políticas que son de conocimiento del personal.	117
Figura 40 Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral.....	119
Figura 41 El establecimiento cuenta con un plan de evacuación, aprobado por la autoridad competente.....	120
Figura 42 Cuenta con un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad.....	121
Figura 43 El establecimiento respeta los derechos de las personas con discapacidad y movilidad reducida.....	123
Figura 44 Provee información clara y fidedigna sobre sus servicios en su material promocional evitando la publicidad engañosa.....	124

Figura 45 <i>El establecimiento conoce las condiciones de comunicación y movilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida.</i>	126
Figura 46 <i>Cuenta con información y documentación accesible (carta de servicios, menús. plano de evacuación, etc.)</i>	127
Figura 47 <i>El personal conoce el protocolo a seguir para la atención a personas con diferentes tipos de discapacidad</i>	123
Figura 48 <i>El personal se preocupa por cumplir con todas las necesidades de los clientes</i>	124
Figura 49 <i>El personal se encuentra capacitado para brindar información turística correspondiente a sus clientes.</i>	125
Figura 50 <i>Se ha desarrollado un programa de capacitación dirigido al personal para fortalecer sus competencias laborales</i>	126
Figura 51 <i>El personal se encuentra uniformado y cuenta con su placa o credencial identificativa.</i>	128
Figura 52 <i>Cuenta con información turística de la ciudad o país.</i>	129
Figura 53 <i>Facilita llamadas telefónicas en caso de emergencia</i>	130
Figura 54 <i>Cuenta con un menú en sistema braille para personas con discapacidad visual</i>	131
Figura 55 <i>Cuenta con menús para personas con requerimientos nutricionales especiales.</i>	132
Figura 56 <i>El establecimiento cuenta con el mobiliario necesario para brindar el servicio a personas con discapacidad y movilidad reducida.</i>	135
Figura 57 <i>Accesibilidad para personas con discapacidades especiales</i>	149
Figura 58 <i>Aparcamiento</i>	150
Figura 59 <i>Rampas</i>	150
Figura 60 <i>Escaleras</i>	151
Figura 61 <i>Pasamanos</i>	151
Figura 62 <i>Servicios Higiénicos</i>	152
Figura 63 <i>Servicios higiénicos identificados</i>	153
Figura 64 <i>Servicios higiénicos con especificaciones</i>	153
Figura 65 <i>Accesorios de baño</i>	154

Figura 66 <i>Manual organizacional</i>	155
Figura 67 <i>Reglamento de higiene y seguridad</i>	155
Figura 68 <i>Plan de evacuación</i>	156
Figura 69 <i>Protocolo de evacuación para personas con discapacidad</i>	156
Figura 70 <i>Respeto los derechos de las personas con discapacidad y movilidad reducida</i>	157
Figura 71 <i>Información de los servicios</i>	158
Figura 72 <i>Condiciones de comunicación y movilidad</i>	158
Figura 73 <i>Información y documentación accesible</i>	159
Figura 74 <i>Protocolo de atención</i>	160
Figura 75 <i>Necesidades de los clientes</i>	160
Figura 76 <i>Personal capacitado</i>	161
Figura 77 <i>Programa de capacitación</i>	161
Figura 78 <i>Personal uniformado</i>	162
Figura 79 <i>Información turística</i>	163
Figura 80 <i>Llamadas telefónicas</i>	163
Figura 81 <i>Menú en sistema braille</i>	164
Figura 82 <i>Menús con requerimientos nutricionales especiales</i>	164
Figura 83 <i>Facilidades y servicios</i>	165
Figura 84 <i>Mobiliario adecuado</i>	165
Figura 85. <i>Portada</i>	169
Figura 86. <i>Definición de turismo accesible</i>	170
Figura 87. <i>Recomendaciones para hacer un restaurante accesible</i>	171
Figura 88 <i>Categoría de los restaurantes</i>	172
Figura 89 <i>Infraestructura / Accesibilidad</i>	173
Figura 90 <i>Instalaciones / Servicios higiénicos</i>	174
Figura 91 <i>Administración y gestión</i>	175
Figura 92 <i>Información y comunicación</i>	176
Figura 93 <i>Personal</i>	177
Figura 94 <i>Servicio</i>	178
Figura 95 <i>Contraportada</i>	179

RESUMEN

El trabajo de titulación tuvo como objetivo analizar el turismo accesible en los restaurantes del cantón Latacunga. El estudio está desarrollado en cinco capítulos, el primero, realiza una revisión bibliográfica, sintetizando definiciones, teorías y conceptos que desglosan tanto a la variable dependiente como a la variable independiente, obteniendo así la base de la investigación con información veraz, a su vez necesaria para el desarrollo y sustento del marco teórico, mismo que es fundamental para la elaboración de todos los capítulos. A continuación, se adoptó una metodología que sea apropiada para la recopilación de datos, los cuales permitirán determinar y analizar los factores que los restaurantes deben cumplir para ser considerados accesibles, posteriormente al sistematizar estos resultados se elabora un informe estadístico con base al estudio realizado en los restaurantes que están presentes en el catastro turístico del GAD Municipal del cantón Latacunga. Para finalizar, con un panorama claro de la situación de la accesibilidad, se elabora una guía virtual para exponer los resultados obtenidos de una manera didáctica, de fácil acceso y que demuestre de manera breve algunas de las consideraciones que se tomaron para la realización de esta investigación. Con esto se pretende brindar resultados fidedignos que aporten a la transformación de Latacunga en un destino turístico accesible, del mismo modo contribuir con un granito de arena en la inclusión de grupos vulnerables.

Palabras claves:

- **TURISMO ACCESIBLE**
- **RESTAURANTE ACCESIBLE**
- **LATACUNGA**
- **GUÍA INTERACTIVA**
- **GRUPOS VULNERABLES**

ABSTRACT

The main objective of the present degree work was to analyze accessible tourism in the restaurants of the canton Latacunga. The study is developed in five chapters, the first, conducting a bibliographic review, synthesizing definitions, theories and concepts that break down both the dependent variable and the independent variable, thus obtaining the basis of the investigation with truthful information, in turn necessary for the development and support of the theoretical framework, which is fundamental for the elaboration of the following chapters. Continuing, a methodology was adopted that is appropriate for the collection of data, which will allow determining and analyzing the factors that restaurants must comply with to be considered accessible, after systematizing these results a statistical report is prepared based on the study carried out in the restaurants that are present in the tourist registry of the Municipal GAD of the Latacunga canton. Finally, with a clear overview of the accessibility situation, an interactive guide is prepared to present the results obtained in a didactic way, easily accessible and that briefly demonstrates some of the considerations that were taken to carry out this research. This is intended to provide reliable results that contribute to the transformation of Latacunga into an accessible tourist destination, in the same way contribute a grain of sand in the inclusion of vulnerable groups.

Key words:

- **ACCESSIBLE TOURISM**
- **ACCESSIBLE RESTAURANT**
- **LATACUNGA**
- **INTERACTIVE GUIDE**
- **VULNERABLE GROUPS**

CAPÍTULO I

1. Generalidades

1.1. Antecedentes Investigativos

La Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF), corresponde a una Confederación Estatal que está a cargo de personas con discapacidades físicas, sensorial, celiacas, etc. cuyo propósito como entidad es que la accesibilidad se conciba de una manera transversal y si el producto o servicio no cumple con las expectativas de los clientes, no es accesible. (2009, p. 4)

La Organización mundial del Turismo (OMT), en una de sus compilaciones de recomendaciones acerca de la Declaración de Manila de 1980 el derecho al uso del tiempo libre y especialmente el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viaje y de turismo, son parte del desarrollo de la personalidad de cada individuo, lo cual implica la creación para un determinado conjunto de ciudadanos las mejores condiciones de accesibilidad y sin discriminación para la práctica libre de esta actividad, es así que la Organización Mundial de Turismo aumenta todos sus esfuerzos para asegurar que este derecho sea cumplido con efectividad. (2016, p. 6)

En el caso de Ávila en España según la Fundación ACS y la Organización Mundial de Turismo, han puesto en marcha el proyecto “Turismo Accesible y Social”, en el que proponen actividades y acciones en beneficio de las personas con discapacidad, es por esto que el Consejo Municipal de Personas con discapacidad se encargará de que se

lleve a cabo con el cumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad a todos los establecimientos que tengan adaptadas sus instalaciones para este tipo de segmento. Por otro lado la Oficina Municipal de Accesibilidad será parte primordial en asesorar a todas aquellas instituciones que deseen conocer el grado de accesibilidad de sus establecimientos, logrando la concesión del símbolo internacional de accesibilidad, este símbolo es un distintivo el cual es otorgado para garantizar que el establecimiento cumple con los requisitos mínimos de accesibilidad mismos que estarán contemplados en la normativa vigente y que podrá ser solicitado por cualquier empresa para que se realice un análisis previo en el establecimiento para posteriormente otorgar el Símbolo Internacional de Accesibilidad. (2014, p. 34)

Otro de los aspectos importantes de la accesibilidad turística es lo expuesto por Robalino Baraona, en su trabajo de titulación sobre facilidades turísticas orientadas a personas con discapacidad visual, perteneciente a la Universidad Técnica de Ambato quien menciona que el objetivo es determinar el aporte de las facilidades turísticas orientadas a personas con discapacidad visual a la inclusión social en los establecimientos de alimentos y bebidas, este tipo de investigación ayudará al fomento del desarrollo del turismo accesible e inclusivo en el cantón, de esta manera se elaborará guías gastronómicas en sistema Braille, mismas que contará con la descripción detallada de todos los platos que se puedan ofrecer al público, con el objetivo de brindar facilidades a segmento. (2011, p. 17)

Por medio de estas iniciativas se manifiesta que todas las personas tienen derecho a la diversión, al tiempo libre y descansar plenamente, es por esta razón que al hablar de

accesibilidad no solo nos estamos refiriendo a una necesidad de las personas con discapacidad, sino a una ventaja para todos los ciudadanos, y para lograr una accesibilidad total se deberán eliminar todas las barreras de acceso mismas que permitan a un determinado tipo de turista disfrutar y adquirir los productos y servicios en iguales condiciones.

1.2. Planteamiento del problema

En la ciudad de Latacunga el turismo está en vías de expansión, los grupos vulnerables están presentes en todo lugar y rincón del mundo por ello se necesita que existan particularidades orientadas a los servidores turísticos, dichas particularidades son referentes a la accesibilidad, en este caso enfocadas a los restaurantes del cantón, quienes buscan igualar las condiciones de visitar, disfrutar e interactuar en un atractivo sean para turistas nacionales e internacionales.

En Ecuador como se menciona en la página del Ministerio de Turismo, se ejecutan acciones coordinadas en favor del turismo accesible, el pasado 28 de septiembre, el Ministerio de Turismo, conjuntamente con el CONADIS y FENEDIF asumió el compromiso de aplicar políticas de responsabilidad y sostenibilidad que favorezcan a las personas con discapacidad. (Ministerio de Turismo, 2018)

De esta manera Latacunga al ser la capital de la provincia de Cotopaxi debería ser la pionera en la implementación de accesibilidad para que los atractivos de gran interés

ubicados en el territorio provincial adopten estas políticas con énfasis en un efecto dinamizador en los demás atractivos y establecimientos existentes. Para consiguiente lograr establecer tanto al cantón como a la provincia como un destino turístico accesible, por ende, se necesita de la predisposición de la población, servidores turísticos, entidades gubernamentales y de control.

El no adoptar estas políticas dejara a la ciudad fuera de una tendencia de turismo, misma que influye en el desarrollo socioeconómico, turístico y social. Creando además barreras para la visita de nuevos turistas que están siendo motivados por la accesibilidad.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo el estudio de los restaurantes incidirá en el fomento del turismo accesible en el cantón Latacunga?

1.4. Justificación e importancia

La accesibilidad es una arista que se debe tomar con gran importancia en el ámbito turístico y en todas las actividades de ser posible, la inclusión de estas personas contribuirá en el desarrollo de su condición social, empezando por su afianzamiento personal hasta poder lograr una aceptación que influya en su pensamiento, además de los beneficios que se obtendrían en materia económica por la apertura de nuevos nichos de mercado.

Al momento de referirse a la accesibilidad se debe entender como la búsqueda a una motivación para que los atractivos naturales o culturales de una zona sean de influencia

en estos grupos minoritarios, los cuales muestran motivación porque las circunstancias jueguen la mayoría de las veces del modo equitativo.

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, productos y servicios que ofrecen al público obviamente con énfasis a los grupos antes mencionados.

Para esto se realizará un análisis bibliográfico, documental en el cual se pretende describir los tipos de personas que contempla la accesibilidad, los tipos de discapacidad y la accesibilidad en establecimientos de restauración. Con esto se evaluará la situación de la accesibilidad para posteriormente exponer la realidad sobre este tema.

Este trabajo de investigación llenará los vacíos y lagunas de cómo se está actuando con respecto a la accesibilidad en los restaurantes del cantón y por consiguiente en la provincia, aportando también al establecimiento de estrategias que puedan llevar a la implementación de los diferentes puntos que podrían estar ausentes en los establecimientos, los cuales pueden ser fruto de limitaciones de diferente índole mismas que repercuten en la consideración como sitio de interés para estos grupos.

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo General*

- Analizar el turismo accesible en los restaurantes del cantón Latacunga

1.5.2. *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.

1.6. Hipótesis

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.

1.7. Variables

1.7.1. *Variable independiente*

Turismo Accesible

1.7.2. *Variable dependiente*

Restauración

CAPÍTULO II

2. Marco teórico conceptual

Para el desarrollo del trabajo de investigación se procedió a definir algunos términos que contribuyen al estudio.

2.1. Turismo

La Organización Mundial de Turismo (OMT), define el término turismo como las actividades que ejecutan las personas durante sus viajes en lugares distintos al de su ambiente habitual, por un tiempo menor a un año, con el propósito de recreación, actividades comerciales u otros motivos (OMT, 1999, p. 3)

Desde otro punto de vista “El turismo es la suma de fenómenos y relaciones formadas por el viaje y la estancia de forasteros, siempre y cuando la estancia no involucre el establecimiento de una residencia permanente y no esté relacionada con actividades gratificadas” (Hunziker & Krapf, 1942) citado en (Guerrero González & Ramos Mendoza, 2017, p. 32)

De manera semejante Ibáñez y Cabrera en su libro enfoque global y nacional del turismo mencionan que:

El concepto del turismo está profundamente ligado con la definición de turista, por lo tanto, se entiende como el fenómeno que se presenta cuando uno o más

individuos se trasladan a sitios diferentes de los de su residencia habitual por un tiempo mayor a 24 horas y menor a 180 días, sin intervenir en actividades que generen lucro económico en los destinos. (2011, p. 32)

Conforme a las opiniones antes mencionadas es importante aludir que el turismo se ha convertido en una fuente de desarrollo que aporta grandes réditos a la economía mundial, siendo esta una actividad clave para muchos países como es el caso de México, Europa y sin dejar de lado a Ecuador, es por esto que las autoridades gubernamentales deberán direccionar de la mejor manera y proponer acciones que permitan el crecimiento de un turismo equilibrado y sustentable.

El turismo es una actividad que ha presentado un desarrollo progresivo el mismo que está logrando impactos cada vez más significativos en el ámbito económico, social y cultural, puesto que se producen efectos en el registro de todas las transacciones monetarias de un país con el resto del mundo, además se relaciona con las inversiones que realiza el país para alcanzar un rendimiento económico obteniendo ganancias y mejorando el sistema de transporte que de alguna manera u otra repercute en el empleo y en el bienestar de toda la comunidad.

No obstante, para Chisag y Ashqui, destacan que:

El sector turístico es muy diverso, puesto que, la delimitación del área que comprende es compleja debido a que las actividades o los subsectores que

forman parte del mismo son múltiples y por otro, existen variadas y amplias interrelaciones entre los elementos que lo constituyen. (2011, p. 15)

Por último (Camacaro, 2008) citado en Narváez y Fernández, menciona que el turismo:

Es definido como un sistema socioeconómico basado en la recreación física y emocional de las personas, compuesto por diferentes actividades que se desarrollan en los sectores ambiental, cultural y económico del ser humano y que, iniciando de la sensibilización, formación y organización de las comunidades para brindar buenos servicios, goza de los paisajes y el patrimonio cultural, para convertirlos en centros que capten visitantes de todos lados. (2010, p. 176)

En efecto es importante exteriorizar que el turismo se ha convertido en un eslabón primordial dentro del sistema económico de diversas naciones que se encuentra en vías de desarrollo o totalmente desarrolladas, dado que las ganancias que se generaran, exigirá a mirar con claridad y detenimiento el modo de buscar que esta actividad se intensifique, generando beneficios a los distintos sectores productivos, para ello será necesario que diversos agentes y grupos sociales se movilicen de manera ordenada y planificada permitiendo el progreso de todas las nacionalidades y pueblos de un país.

2.1.1. Importancia del Turismo

El turismo se ha considerado universalmente como una exportación de una región o nación hacia el lugar de destino, en el que se genera utilidad, favorece la creación de empleo, se contribuyen divisas que ayudan a nivelar la balanza de pagos, los ingresos públicos incrementan y se desarrolla la actividad empresarial. (Sancho, 2004, p. 17)

En virtud la actividad turística cobra gran importancia en la economía, debido a que existe una elevada participación en la generación del valor agregado de la región receptora, por tanto se debe conocer un sin número de beneficios que produce esta actividad, como el incremento del sector empresarial, debido a que es necesario satisfacer la demanda que se crea por la expansión del turismo, promoviendo la actividad comercial nacional como internacional y sus diversos sectores afines con el turismo.

En este sentido (Rogerson, 2008) citado en Lamboggia, menciona que:

El turismo comprende varias actividades económicas, por lo que no es un sector que pueda ser clasificado explícitamente, es por esto que a menudo existe incertidumbre sobre los límites de las actividades turísticas y para evitar aquello, se puede hacer una diferenciación entre la industria del turismo y la economía del turismo, incluyendo actividades como: transporte, alojamiento, restauración, recreación y otros servicios y como segundo servicio de actividades se encuentra: abastecimiento de alimentos, bebidas y equipos, servicios básicos,

lavandería, salud, financieros, seguridad, publicidad, promoción turística, etc.
(2014, p. 10)

Adicionalmente el turismo posee grandes beneficios que cada vez se está propagando por toda la sociedad brindando soluciones económicas en cada rincón de todos los países, generando empleo, fomentado la cultura, e incrementando el crecimiento de las relaciones comerciales, es por esta razón que muchos de los países ven al turismo como un medio para conseguir ingresos económicos impulsando el bienestar y desarrollo de toda la sociedad.

Desde otra perspectiva “El turismo permite el ingreso de divisas extranjeras a la economía, las mismas que pueden ser manejadas para la importación de bienes de capital que servirán para la transformación de servicios y bienes” (Lamboggia, 2014, p. 11). Es así que el turismo es una actividad complementaria de todos los sectores económicos convirtiéndose en un motor fundamental de desarrollo por la capacidad que posee de relacionarse con otros sectores, más aún que contribuye de manera directa e indirecta a la generación de nuevos emprendimientos y alianzas productivas, llegando a ser una fuente de recursos mismos que podrían emplearse en temas de investigación y desarrollo, en consecuencia se estará favoreciendo al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

2.1.2. Formas de Turismo

Para esta clasificación se tomará como referencia el libro de Renato Quesada con su obra “Elementos del Turismo”, el cual analiza diferentes formas de turismo las mismas

que están clasificadas de acuerdo a las características generales de los viajes y de quienes los emprenden

- a) **Ámbito Geográfico:** Es una forma de turismo que se caracteriza por la localización de los destinos visitados, en relación con el lugar de residencia de los turistas, el mismo que se clasifica en:
- ✓ Turismo Nacional: Es el que realizan las personas residentes en su propio territorio.
 - ✓ Turismo Internacional: Es el que realizan las personas fuera de su territorio.
 - ✓ Turismo Intrarregional: Es el que realizan las personas en una región determinada, sin salir del mismo
- b) **Organización:** Hace referencia a las personas que requieren o no la contratación de un asesor turístico o agencias para realizar sus viajes.
- ✓ Turismo Organizado: Se refiere a las personas que tienen la necesidad de contratar a una agencia de viajes para la organización del mismo.
 - ✓ Turismo no Organizado: Son las personas que organizan sus propios viajes sin necesidad de contratar a una agencia de viajes.
- c) **Edad:** Es una forma de turismo que se clasifica acorde a las edades de los consumidores, conociendo sus preferencias, su condición física, etc., y se clasifica en:
- ✓ Grupo de 0 a 12 años: Pertenece a niños que se encuentran cruzando su etapa escolar.

- ✓ Grupo de 13 a 25 años: Pertenece a jóvenes y adolescentes que se encuentran en colegios y en instituciones de educación superior.
 - ✓ Grupo de 26 a 45 años: Pertenece a personas profesionales con estabilidad económica y una calidad de vida superior a la de los grupos menores.
 - ✓ Grupo de 46 a 65 años: Pertenece a personas con estabilidad familiar y económica.
 - ✓ Grupo de más de 65 años: Pertenece a personas jubiladas que han terminado con sus labores y que a su edad ven en el turismo una forma de distracción.
- d) Volumen e Ingresos: Este grupo tiene una relación con los ingresos y la calidad de vida de las personas.
- ✓ Turismo Social: Pertenece a las personas que sus ingresos son muy reducidos, sin embargo, tienen el derecho a disfrutar y recrearse.
 - ✓ Turismo Masivo: Pertenece a personas con un nivel de ingreso medio, y se caracteriza por el gasto de acuerdo a sus ingresos, lo que influye en la elección del destino a visitar.
 - ✓ Turismo Selectivo: Es un turismo demandado por clases privilegiadas que contratan los mejores servicios de alta calidad. (2007, p. 81)

2.2. Turismo Accesible

La accesibilidad es un factor fundamental de todo turismo responsable y una oportunidad de negocio, el turismo accesible beneficia a todas las personas sin distinción alguna. (OMT, 2015, p. 18)

Para Fernández, el Turismo Accesible es entendida como Aquella actividad que busca la eliminación de barreras para las personas con discapacidades, a fin de lograr que los sitios turísticos sean aprovechados en igualdad de condiciones. (2009, p. 215)

El Turismo Accesible brinda una gran diversidad de ventajas para todos los establecimientos turísticos enfocados en este segmento, incluso garantiza la igualdad de condiciones y oportunidades para que todas las personas disfruten de la variedad de servicios a ofrecer, sin olvidar que deberá existir medidas que faciliten el acceso para personas con o sin discapacidad y disfrute plenamente de un servicio seguro y de calidad, haciendo del establecimiento turístico o destino lugares totalmente responsables.

En tal sentido las instituciones nacionales e internacionales han trabajado arduamente en promocionar productos y servicios para todas las personas que poseen algún tipo de discapacidad ofreciéndoles las mejores condiciones de vida y seguridad, además se a viso primordial cumplir con objetivos que permitan lograr una accesibilidad más efectiva, como es el caso de incorporar entradas accesibles en toda la

infraestructura del establecimiento, esto y demás trabajos quedan plasmados en estudios y están inmersas en las normativas de instituciones nacionales e internacionales que hacen posible la construcción de una sociedad en donde toda persona sin excepción alguna tengan la posibilidad de disfrutar de los mismos productos y servicios turísticos en igualdad de condiciones sin la existencia de barreras que lo impidan logrando un turismo para todos.

2.2.1. Historia del Turismo Accesible

La accesibilidad debe entenderse desde un punto de vista global, comprendido por el conjunto de servicios e instalaciones que conforman la oferta turística, como alojamiento, transporte, agencias de viaje, restaurantes, entre otros. (Sánchez Mayorga, 2014, p. 28)

Entre las entidades que hacen referencia el término accesibilidad con el turismo se enfatiza a la Sociedad para el Desarrollo del Turismo para Discapacitados creada en 1976, misma que muestra los objetivos a cumplir a fin de fomentar y mejorar las condiciones de servicio para las personas con discapacidad que realicen actividades turísticas en diferentes países, incluyendo incluso a otros segmentos como la tercera edad, con necesidades especiales, mujeres embarazadas o personas que viajan con niños.

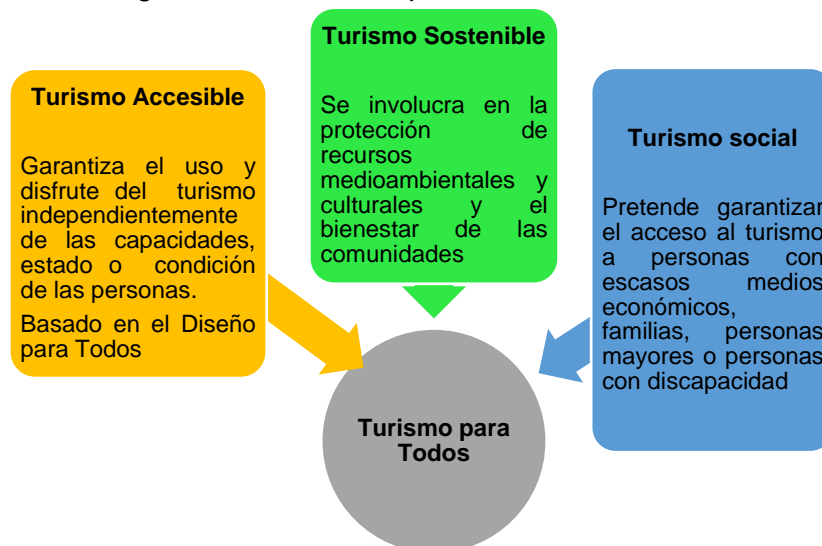
El vocablo accesibilidad aplicado en el turismo adquiere gran relevancia durante el congreso de eliminación de Barreras, así lo manifiesta Sampayo Rodríguez quien hace referencia que desde su creación en 1963, muchas instituciones nacionales e internacionales empezaron a demostrar interés por mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad, de igual modo otro aspecto a destacar se basa en el desarrollo que tuvo la accesibilidad promovida por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las Naciones Unidas y la Declaración de Manila realizada por la OMT, en la que se menciona por primera vez el término de accesibilidad y turismo. (2010, p. 50)

Se manifiesta otro acontecimiento importante ocurrido en el año 1989 cuando un grupo de expertos en turismo de nacionalidad británica publican el trabajo titulado "Turismo para todos" (Tourism for all), el mismo que alude el progreso acontecido en el año internacional de los minusválidos, teniendo como objetivo promover en la industria turística la oferta de productos y servicios destinados a todas las personas sin excepción.

Mientras tanto la Organización Mundial de Turismo (OMT), señala que al hablar de turismo para todos se integra a la totalidad de la población no solo en términos de accesibilidad, sino que se suman otros subtipos de turismo como el turismo accesible, turismo social y turismo sostenible, para ello se ilustra a continuación aproximaciones de turismo como factor responsable, social y la situación del turismo accesible. (2015, p. 21)

Figura 1

Esquema de configuración del turismo para todos



Nota. Recuperado de la Organización Mundial de Turismo. Manual sobre Turismo Accesible para todos: Principios, Herramientas y buenas prácticas Módulo I.

En la actualidad todas las empresas destinadas a ofrecer servicios turísticos compiten en un mercado aún más globalizado con altas exigencias, debido a esto los estándares para lograr el cumplimiento de estos objetivos están encaminados hacia la creación de nuevas formas de dinamización tomando a consideración aspectos relevantes como la calidad del servicio, la imagen, innovación, infraestructura y accesibilidad.

En el año 2005 la Organización Mundial de Turismo (OMT), manifiesta que la Asamblea General de la OMT aprueba la resolución A/RES/492(XVI)/10, del documento Hacia un Turismo Accesible para Todos, el mismo que expone las exigencias de accesibilidad necesarias de cada elemento que conforma el servicio turístico.

La Organización Mundial de Turismo es una entidad internacional que está en busca del desarrollo del turismo y lo que persigue es avanzar hacia el cumplimiento de cada uno de sus objetivos, desarrollando todas las formas de turismo, involucrando a todas las personas que poseen algún tipo de discapacidad, su condición social o su edad.

2.2.2. Turismo Accesible en Latinoamérica

Muchos han sido los avances que cobran importancia en lo que refiere al Turismo Accesible en Latinoamérica, en el caso de Argentina, para González y Rodríguez sostienen que:

El Ministerio de Turismo en asociación con demás organismos, han llevado a cabo diferentes programas y proyectos con el fin de alcanzar un desarrollo turístico equitativo con inclusión social, permitiendo la consolidación de los emprendimientos turísticos, generación de empleo, perfeccionamiento de infraestructuras, equipamientos y calidad en la prestación de los servicios turísticos. (2018, p. 8)

De manera semejante el Ministerio de Turismo (MINTUR), conjuntamente con demás instituciones del país han llevado a cabo proyectos como el Programa de Turismo Accesible, en donde lo que se persigue es integrar a todas las personas con discapacidad al libre acceso a los establecimientos de alojamiento de la mejor calidad, teniendo como insignia el confort, bienestar, seguridad y accesibilidad

Para González y Rodríguez en su trabajo titulado “La Accesibilidad Turística Como Estrategia De Inclusión Social”, indica que:

En el año 2012 se elaboró el Sistema Integral de Gestión de Turismo Accesible para Destinos y Establecimientos Turísticos, con el propósito de crear alianzas con los distintos organismos públicos y privados de los sectores de turismo, seguridad y con establecimientos educativos de alto prestigio y reconocimiento internacional, para resolver la problemática del turismo accesible durante el tiempo libre destinado al turismo y al ocio. (2018, p. 9)

En el año 2013 se impulsó el programa “Sensibilización y Vivencial de Directrices de Accesibilidad”, en donde el turismo es visto desde la perspectiva de discapacidad, destacando la importancia de los lineamientos de la accesibilidad, el mismo que está enfocado a todos los establecimientos que brindan servicios turísticos, con el propósito de conseguir la unificación de las personas con discapacidad a los espacios físicos eliminando las barreras arquitectónicas y comunicativas, es así que en la actualidad el país se ha evidenciado más de 140 establecimientos públicos y privados de calidad turística en donde se ha implementado mejoras como la colocación de rampas, menús en sistema braille, baños accesibles, etc. y demás medidas para la mejora continua de los servicios prestados.

Por su parte, Schenkel en su trabajo sobre “Turismo en América Latina” señala que:

En conjunto con el sector privado y los niveles gubernamentales, en México promueven un turismo para todos, con el objetivo de fomentar el desarrollo de las personas, así como la rentabilidad de las empresas y el crecimiento nacional, esta iniciativa brinda diferentes opciones a precios accesibles, ofrecidos por diferentes establecimientos dedicados a la prestación de servicios turísticos, destinados a los mexicanos, independientemente de su situación socioeconómica. (2018, p. 101)

En el caso de Uruguay el Ministerio de Turismo ha incentivado el “Turismo para la Tercera Edad” con la colaboración de varias instituciones privadas, mismo que está orientado a jubilados y pensionistas para que puedan disfrutar de todos los servicios turísticos de calidad en iguales condiciones y a precios accesibles, brindando facilidades para la ejecución de sus actividades.

En Chile el Servicio Nacional de Turismo ha destinado programas para las personas de la tercera edad que deseen realizar sus vacaciones en el que se han incluido algunos servicios como transporte, alojamiento en destinos nacionales con una pensión completa, caminatas, excursiones, seguro de viaje con el 40% de subsidio.

2.2.3. Turismo Accesible en Ecuador

En Ecuador se han puesto en marcha acciones en favor del Turismo Accesible, el mismo que demuestra cómo debe ser la infraestructura adecuada, los productos y servicios turísticos que permitan a todas las personas el acceso, disfrute y el uso de las instalaciones a todos los usuarios sin importar el tipo de discapacidad que impida la participación en igualdad de condiciones.

Se manifiesta además un ejemplo claro de turismo accesible en Ecuador como lo es la Ciudad de Baños en la provincia de Tungurahua, siendo la primera ciudad que impulsó el turismo accesible a cargo del concejal Alfonso Eliécer Morales en el periodo 2005-2009, siendo este un trabajo en el que se construyeron 190 rampas en establecimientos, en los hoteles se ajustaron habitaciones para personas con discapacidad o movilidad reducida, además se efectuaron senderos especiales en todos los lugares turísticos, es por esta razón que al ser la primera ciudad del país en promover este turismo se le ha otorgado varios premios como “Society for Accessible Travel & Hospitality” en el año 2006, además se hizo merecedor al premio Reina Sofía de España por mejorar la accesibilidad e infraestructura en todos sus balnearios.

En el país existen organismos que se encargan de la aplicación de leyes sobre Turismo Accesible, entre las cuales se encuentra el Ministerio de Turismo como ente mayoritario en conjunto con el CONADIS, FENEDIF y la Federación de Cámaras Provinciales de Turismo (FENACAPTUR), dichos organismos se encargan de capacitar a todos los servidores turísticos en proporcionar la información acerca de la adecuación

que debe existir en los productos o servicios a ofrecer para las personas con necesidades especiales, es así que las entidades mencionadas aceptan la tarea para emplear políticas de sostenibilidad y responsabilidad que beneficien al turismo accesible, y la inclusión socioeconómica de estas personas. (CONADIS, 2016)

El Ministerio de Turismo, en su informe sobre “Turismo Accesible en el Ecuador”, resalta que aproximadamente el 15% de la población mundial posee algún tipo de discapacidad, bajo este marco, los gobiernos y organizaciones mundiales determinan la importancia de las instalaciones, productos y servicios turísticos cuenten con facilidades para el acceso y uso de todos los viajeros. (2018, para. 2)

Es así que las personas con discapacidad en el país han sobrellevado algunos años la falta de inclusión, debido a que existen barreras físicas que impiden la realización de actividades en todos los campos en los que el ser humano se desenvuelve, y el turismo no ha sido la excepción en la falta de alternativas para satisfacer esta necesidad en las personas que requieren atención especial. (Alexis et al., 2013, p. 13)

Por tal motivo es fundamental hacer sentir a los turistas gratos en cualquier lugar que visiten, ofreciendo productos y servicios de calidad regulados por organismos estatales brindando fidelidad y aumentando el número de visitas en el país, recordando a la vez que cualquier persona sin importar su condición social, económica o física puede disfrutar de un destino y todos sus servicios considerando que la accesibilidad es una obligación a cumplir y es para todos.

2.3. Beneficiarios del Turismo Accesible

Los beneficiarios de la accesibilidad lo constituyen todas las personas sin distinción alguna que, durante su estancia y tiempo de recreación, encuentran algún nivel de dificultad para el acceso, y disfrute en espacios turísticos, siendo el caso de familias, mujeres embarazadas, adultos mayores y niños que demandan lugares con servicios y productos accesibles, de tal manera se puede apreciar que este segmento se está quedando desatendida al no encontrar las comodidades de accesibilidad que necesitan.

De tal modo la Organización Mundial de Turismo en su manual sobre turismo accesible resalta los perfiles de la población que resultan beneficiados por el desarrollo del turismo accesible son varios. (2015, p. 25), y se mencionan a continuación:

2.3.1. *Personas con Discapacidad*

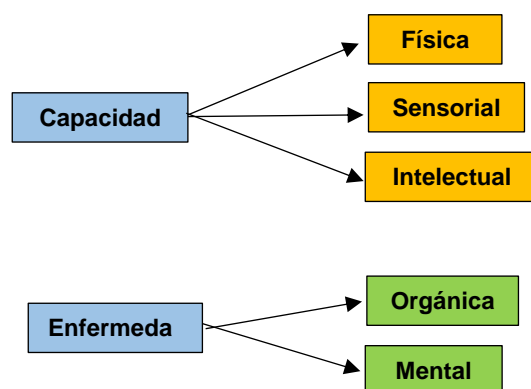
Un aspecto evidentemente significativo es que la accesibilidad en el turismo favorece a personas con discapacidad, pero es primordial conocer a lo que se refiere discapacidad.

La discapacidad “Es toda condición o ausencia de la facultad de realizar actividades que se encuentran establecidas como normales para cualquier persona”. (Cáceres Rodríguez, 2021, p. 75)

La clasificación realizada por la OMS está relacionada con discapacidad intelectual, física, sensorial, de mente y cuerpo, mismas que son adoptadas en estudios de turismo accesible para conocer las necesidades de las personas, por ende, es importante especificar que no todo este grupo poseen las mismas características que el resto de la población, ya que muestran necesidades e intereses diferentes.

Figura 2

Clasificación de las capacidades y enfermedades



Nota. Recuperado de la Organización Mundial de Turismo. Manual sobre Turismo Accesible para todos: Principios, Herramientas y buenas prácticas Módulo I.

2.3.2. Personas con Discapacidad Física

La Organización Mundial de Turismo afirma que “Las personas con discapacidad física presentan una reducción en su capacidad de movimiento para efectuar actividades de manera parcial o imparcial”.(2015, p. 28)

De igual modo el Ministerio de Inclusión Económica y Social asevera que la discapacidad física muchas veces está relacionada con problemas durante el embarazo, dificultades al nacer, o por lesiones provocadas por accidentes. (2013, p. 23)

La discapacidad física según la Comunidad de Madrid presenta una breve clasificación:

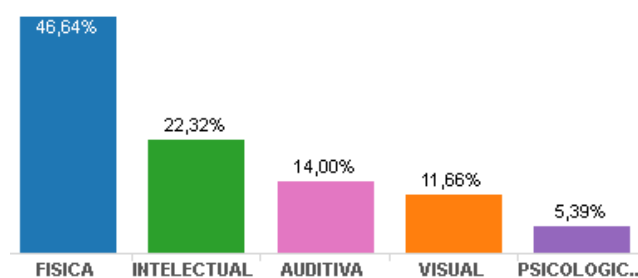
- Sistema músculo esquelético (deficiencias articulares, amputaciones)
- Sistema nervioso (epilepsia, tetraplejia, paraplejia)
- Aparato respiratorio (asma, trasplante de pulmón, fibrosis quística)
- Sistema cardiovascular (cardiopatías, arritmias)
- Sistema hematopoyético y sistema inmunitario (anemias, Inmunodeficiencias no secundarias a infección por VIH)
- Aparato digestivo (enfermedad del hígado, incontinencia)
- Aparato genitourinario (deficiencias del riñón, incontinencia urinaria)
- Sistema endocrino (hipertiroidismo, diabetes)
- Piel y anejos (psoriasis)
- Neoplasias (tumor). (2010, p. 6)

En Ecuador para medir el grado de discapacidad como lo expresa Siavichay, es realizada por un equipo de profesionales en medicina, psicología y trabajo social, que determinan el porcentaje de discapacidad, seguidamente la valoración dependerá de la dimensión de los resultados para desempeñarse en las actividades cotidianas y auto cuidado. (2016, p. 41)

En tal efecto el CONADIS, reconoce a las personas con discapacidad como un grupo de atención prioritaria lo que significa garantizar la igualdad de oportunidades en el desarrollo de todas las actividades, así pues, el país cuenta con un total de 485.325 personas con discapacidad dividida en cuatro tipos entre ellas física, sensorial, intelectual y psicológica.

Figura 3

Tipo de discapacidad en Ecuador



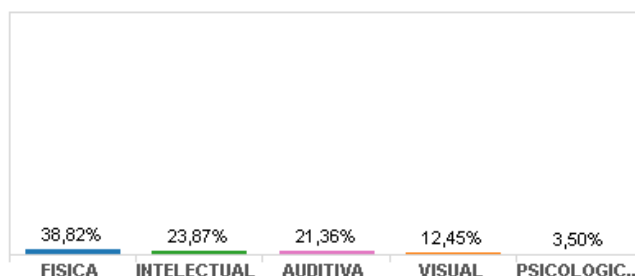
Nota. Recuperado del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. Estadísticas de discapacidad.

De acuerdo a los datos del CONADIS se observa que el 46.64% corresponde a personas con discapacidad física, seguido del 22.32% con discapacidad intelectual, un 14.00% con discapacidad auditiva, 11.66% con discapacidad visual y 5.39% con discapacidad psicológica.

En la provincia de Cotopaxi se evidencia un total de 11.691 personas con discapacidad entre hombres y mujeres distribuidos en diferentes grupos etarios como se puede apreciar a continuación:

Figura 4

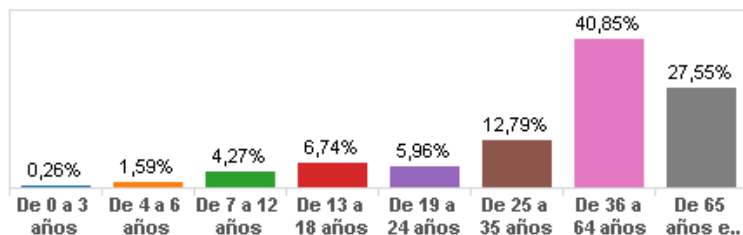
Tipo de discapacidad en la provincia de cotopaxi



Nota. Recuperado del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades.

Estadísticas de discapacidad Cotopaxi.

El cantón Latacunga consta con un total de 4.661 personas con discapacidad, dividida entre hombres y mujeres en diferentes grupos etarios como se observa a continuación:

Figura 5*Discapacidad por grupos etarios*

Nota. Recuperado del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades.

Estadísticas de discapacidad de grupos etarios Cantón Latacunga.

2.3.3. Personas con Discapacidad Sensorial

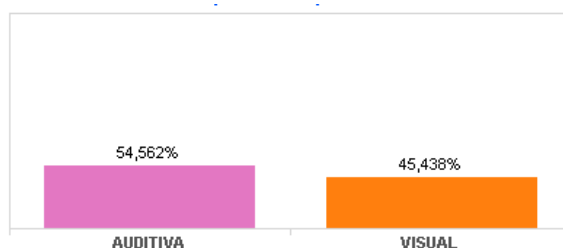
La personas con discapacidad sensorial presentan una disminución visual y auditiva que causa problemas de comunicación e interacción con el entorno generando baja participación en eventos sociales. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2013, p. 23)

La Organización Mundial de Turismo indica que este es el segundo grupo mayoritario en la población que se ve afectado por el estilo de vida que conllevan, esto debido al uso de maquinaria de construcción como martillos hidráulicos, o los auriculares de música, mismos pueden producir una reducción en la audición por debajo de los parámetros establecidos para el ser humano, así como la diabetes o heridas en los ojos pueden causar una mayor dificultad de visión. (2015, p. 29)

En Ecuador existe un total de 124.499 personas con discapacidad auditiva y visual como se observa a continuación:

Figura 6

Discapacidad auditiva y visual en Ecuador

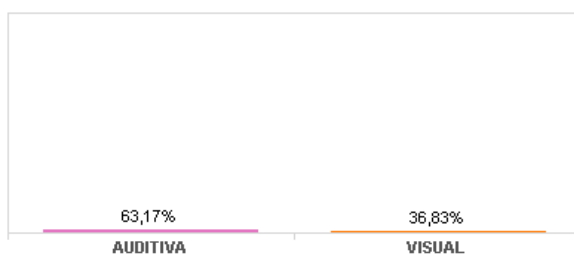


Nota. Recuperado del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. Estadísticas de discapacidad Auditiva y Visual.

La provincia de Cotopaxi cuenta con 3.953 personas con discapacidad sensorial entre ellas 63.17% correspondiente a discapacidad auditiva y un 36.83% con discapacidad visual.

Figura 7

Discapacidad auditiva y visual en Cotopaxi

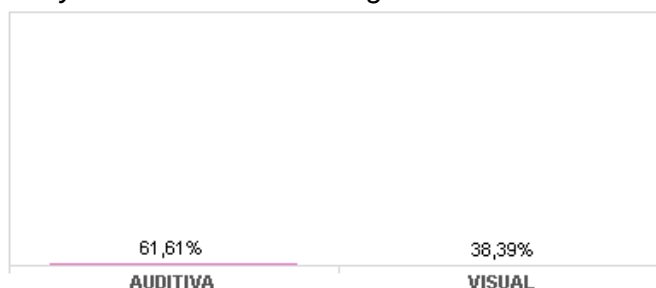


Nota. Recuperado del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. Estadísticas de discapacidad Auditiva y Visual Cotopaxi.

En el cantón Latacunga existen 1.563 personas con discapacidad visual y auditiva como se muestra seguidamente:

Figura 8

Discapacidad auditiva y visual cantón Latacunga



Nota. Recuperado del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. Estadísticas de discapacidad Auditiva y Visual Latacunga.

2.3.4. Personas con Discapacidad Intelectual

La discapacidad intelectual “Comprende las dificultades en la concepción de mensajes, capacidad de pensar, solucionar problemas, tomar decisiones, y demás actividades que intervienen en sus procesos de socialización”. (Siavichay, 2016, p. 44)

La OMT, manifiesta que en este grupo se encuentra, retraso mental, síndrome down, parálisis cerebral y el autismo, las personas que tienen esta discapacidad pueden presentar otros síntomas y problemas de salud como son las estereotipias, insuficiencias cardíacas o problemas de movilidad, a su vez como característica común, este grupo podrían tener dificultades de comunicación, de orientación en situaciones

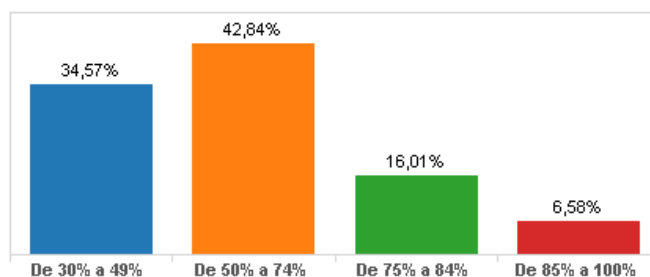
que no les sean familiares y presenten un comportamiento que no sea el esperado.

(2015, p. 30)

Ecuador cuenta con un total de 108.312 personas con discapacidad intelectual entre hombres y mujeres en diferentes grados como se ilustra a continuación:

Figura 9

Grado de discapacidad intelectual



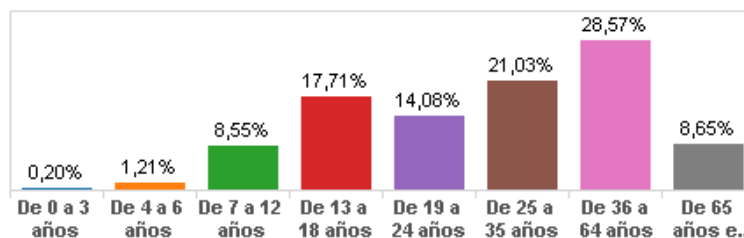
Nota. Recuperado del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades.

Estadísticas del Grado de discapacidad intelectual Ecuador.

La provincia de Cotopaxi cuenta con 2.791 personas con discapacidad intelectual, dentro de la provincia en el cantón Latacunga se encuentran 994 pertenecientes a este grupo entre hombres y mujeres en los siguientes grupos etarios:

Figura 10

Grupos etarios con discapacidad intelectual



Nota. Recuperado del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades.

Estadísticas de grupos etarios con discapacidad intelectual Latacunga.

2.3.5. Personas con enfermedades mentales o físicas

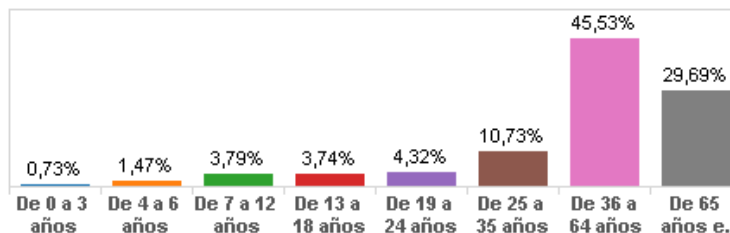
La enfermedad mental según la Organización Mundial de Turismo, es una variación de los procesos cognitivos del desarrollo, que afectan a la percepción de la persona o de la realidad. (2015, p. 31)

Por consiguiente, la enfermedad física consiste en una modificación del estado de salud que es producido por varios componentes, sin embargo, no todas las enfermedades representan una discapacidad, algunas como el cáncer o insuficiencias respiratorias deriva de la discapacidad orgánica.

En Ecuador existe un total de 252.514 con discapacidad física y mental, seguidamente se ilustra los siguientes grupos etarios:

Figura 11

Grupos etarios con enfermedad mental y física



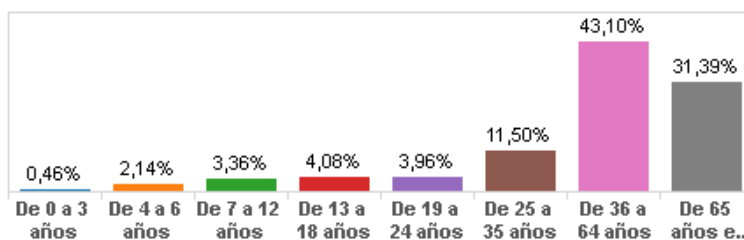
Nota. Recuperado del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades.

Estadísticas de grupos etarios con enfermedad mental y física Ecuador.

En Cotopaxi se encuentran 4.947 personas con enfermedad mental o física, siendo hombres y mujeres de diferentes edades:

Figura 12

Grupos etarios de personas con enfermedades mentales o físicas



Nota. Recuperado del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades.

Estadísticas de grupos etarios con enfermedad mental y física Cotopaxi.

2.3.6. Personas Mayores

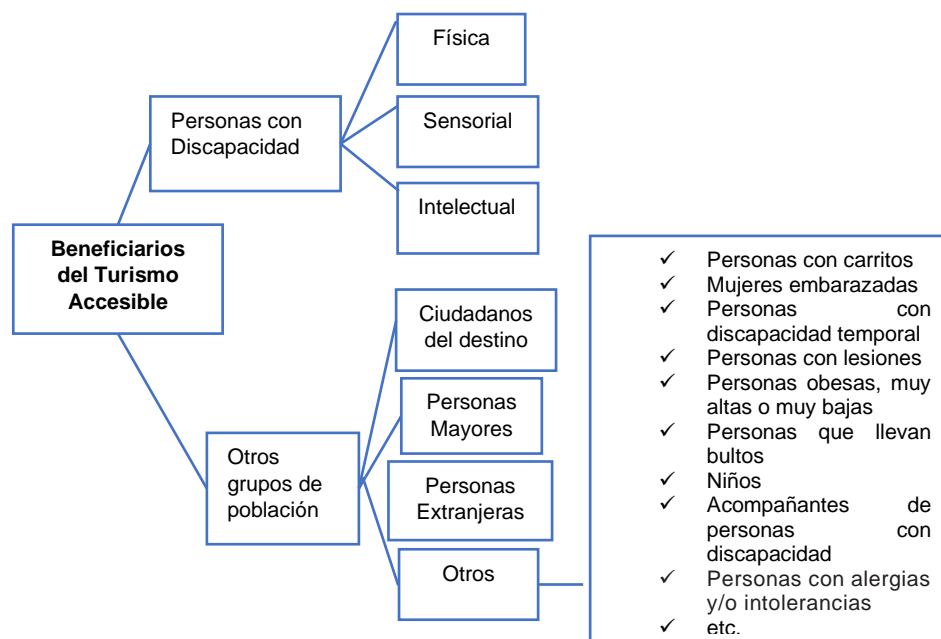
En la actualidad la Organización Mundial de Turismo, en su manual sobre Turismo Accesible para todos establece que:

La demanda del turismo de personas mayores es una llamada de atención para promover de la oferta del turismo accesible, este segmento posee necesidades especiales de accesibilidad, como menús, dietas especiales, habitaciones adecuadas, servicios de salud cercanos, transporte adaptado, entre otros. (2015, p. 33)

El mercado de la tercera edad o turista sénior según Font representa un segmento importante en la actividad turística, siendo uno de los que más ingresos y disposición tiene para viajar, el conocimiento de sus necesidades, motivaciones, expectativas de viaje, y conducta, son la clave para determinar vínculos de fidelidad. (2018, p. 118)

Figura 13

Beneficiarios de la accesibilidad en el turismo



Nota. Recuperado de la Organización Mundial de Turismo. Manual sobre Turismo Accesible para todos: Principios, Herramientas y buenas prácticas Módulo I.

2.4. Principales Barreras en el Turismo Accesible

“Los problemas que impiden la utilización de entornos y la adquisición de servicios están en diferentes ámbitos, ocasionadas en gran parte por un diseño pensado en un modelo estándar que no pertenecen a la totalidad de las personas, con o sin discapacidad”. (OMT, 2015b, p. 41)

Principalmente existen dificultades específicas en las personas, ya que cada una posee características diferentes, con respecto a las capacidades mentales y funcionales, se encuentran barreras que dificultan la capacidad de movimiento, comunicación, comprensión de mensajes o instrucciones, como tal estas dificultades en alguna instancia no son más relevantes que las barreras causadas por la falta de accesibilidad.

Asimismo, Gutiérrez habla acerca de las barreras que imposibilitan la realización de actividades turísticas y explica que:

Existen barreras que impiden el acceso a los establecimientos o se desconoce las reglas de atención a personas con movilidad o comunicación reducida, estas barreras se conoce que solamente afectaban a personas que se desplazan en sillas de ruedas, sin embargo hoy en día está aceptado que su eliminación significa una mejora en la calidad de vida de ancianos, niños, mujeres embarazadas, ciegos, aquellas personas que transportan alguna mercadería o cosas pesadas, es decir todas las personas que tengan su movilidad y comunicación restringida, suprimiendo estas barreras se logrará un beneficio para todas las personas. (2011, p. 13)

Tabla 1*Principales barreras en el turismo accesible*

Planificación y reservas	<ul style="list-style-type: none"> – Páginas web no accesibles – Agencias de viajes: Entornos no accesibles y falta de formación del personal
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> – Traslado al punto de partida/origen desde el domicilio – Acceso a las terminales de transporte: estaciones, aeropuerto. – Acceso al interior del medio de transporte. – Ausencia de servicios adaptados: aseos, sistemas de información, emergencias, entre otros.
Edificación	<ul style="list-style-type: none"> – Accesos e interior del establecimiento turístico: habitaciones, zonas comunes, aseos, zonas de ocio, deportivas, etc. – Accesos e interior de otros atractivos turísticos.
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> – Señalización adecuada – Sistemas alternativos de transmisión de la información
Destino	<ul style="list-style-type: none"> – Desplazamiento por el entorno urbano y rural del destino. – Acceso a los recursos turísticos (naturales, culturales, entre otros) y a los genéricos, tiendas, supermercados, farmacias) – Actividades de ocio y culturales.

Nota. La tabla muestra las principales barreras del turismo accesible. Tomado de la Organización Mundial de Turismo. Manual sobre Turismo Accesible para todos: Principios, Herramientas y buenas prácticas Módulo I

2.5.Restauración

De acuerdo a la opinión de Cedillo, menciona que la restauración se refiere a:

Una actividad dedica a la prestación de servicios de alimentos y bebidas, haciendo noción a todo tipo de establecimiento que esté en funcionamiento y que su actividad principal es la venta de alimentos, el término restauración se designó a un alimento que tiene el poder de restaurar y renovar las fuerzas, a partir de esta descripción se concedió a esta palabra el significado de establecimiento dedicado a la venta de productos que restauran las fuerzas.
(2018, p. 16)

Por otro lado, para Del Río, las empresas de restauración deben operar en el mercado en las mejores condiciones y con altos estándares de calidad, con el propósito de que el cliente se encuentre totalmente satisfecho con el servicio logrando su fidelidad y convirtiéndose en embajador del establecimiento atrayendo a las demás personas.
(2018, p. 7)

Considerando estos criterios se define el término restauración como un lugar en donde a cambio de dinero se ofrece el servicio de alimentos y bebidas estando disponible para que cualquier persona pueda acceder en él, además los precios y horarios se encuentran ya establecidos, por lo tanto, el servicio deberá ser de calidad logrando así la satisfacción del cliente y esperando su pronto retorno.

2.5.1. Historia de la industria de la restauración

Según Hernández, menciona que las tabernas comenzaron a existir en el año 1700, y se han encontrado evidencias de un comedor público en el año 512 en Egipto, el mismo que poseía un menú limitado que ofrecía platos preparados con cereales aves salvajes y cebolla. (2008, p. 1)

El restaurante Champs d'Oiseau de Boulanger se distinguía por ser un lugar exclusivo con precios sumamente altos, en donde personas de la alta sociedad asistían para demostrar su elegancia y buen gusto, tras conseguir un gran éxito Boulanger decidió ampliar el menú y de esta manera nació un nuevo negocio, además el término restaurante se estableció por los chefs de mayor renombre, que por el momento únicamente habían trabajado para familias privadas de clase alta, es así que decidieron abrir sus propios negocios o ser contratados por grandes empresarios.

En el año 1765 uno de los primeros restauradores llamado Jean François Vacossin, menciona la importancia que tienen los alimentos en la salud, explicando a cada uno de sus comensales las propiedades y beneficios que aportaba cada alimento, de igual

modo, Jacques Minet ofrecía a sus comensales platos regeneradores que brindaban energía a enfermos y débiles, de la misma manera, Duclos prometía que sus menús contaban con características saludables e intensamente sabrosos.

En el año 1780 se inició con la apertura de varios restaurantes, en donde las familias más adineradas de la alta sociedad asistían para demostrar su distinción, los restaurantes en ese entonces dieron paso a un nuevo estilo de vida moderna convirtiéndose en productos de primera necesidad acoplándose a la forma de vivir de las personas, ya para el año 1787 se estableció una normativa de calidad en los restaurantes, el mismo que regulaba el estado en que se encuentra la instalación como las paredes, puertas, mostradores, los servicios higiénicos, la limpieza de los instrumentos de cocina y mesas, en 1790 la atención se volvió más personalizada dirigido a personas con alto poder adquisitivo, se popularizó el servicio de bocaditos y los restaurantes llegaron a ser uno de los grandes placeres que se podrían ofrecer.

En América el término restaurante surgió por primera vez en 1794 por Jean Baptiste Gilbert Paypalt creador del Julien's Restorator siendo el primer restaurante en donde preparaban trufas, sopas y fondues de queso, en 1827 se funda el famoso restaurante Delmonico que se encuentra en Nueva York, en sus inicios empezaron a ofrecer solo vinos españoles y franceses, pero con la ayuda de sus hermanos John Delmonico demostraron tener gran intuición para los negocios, es así que comenzaron a imprimir menús en inglés y francés, brindando variedad de opciones entre sopas, entradas, platos fuertes con diferentes carnes, postres, licores y vinos.

2.5.2. Historia de la restauración en Ecuador

El servicio de alimentos y bebidas ha tenido un crecimiento incesante a lo largo de la historia, así lo sostiene Albornoz, en donde expresa:

En el siglo XVI algunas órdenes religiosas dieron más relevancia que otras a la actividad culinaria, mencionando a los Mercedarios y Jesuitas como las más importantes, en los conventos, el trabajo en la cocina era muy activo, se preparaba platillos para las autoridades religiosas, o solicitaban hacer bocaditos y dulces para acontecimientos especiales de la Iglesia. (2014, p. 28)

En la década de los 70s con la llegada del petróleo, la industria de la restauración mostró un desarrollo sorprendente, debido a la gran cantidad de dinero que procedía de esa actividad, esto dio paso a que las personas accedieran a nuevos lujos y pudieran salir a comer fuera de casa, razón por la cual se inició con la construcción de establecimientos de alimentos y bebidas para el deleite de exquisitos platos.

Para Albornoz la palabra fonda existe en la actualidad y representa un salón muy sencillo que ofrece comida preparada, para ejemplificar a finales del siglo XIX en la ciudad de Quito el número de fondas eran 36 las mismas que se encontraban divididas en dos categorías; en la primera se hallaban 5 y el resto de segunda categoría. (2014, p. 31)

En la actualidad existe gran cantidad de establecimientos de alimentos y bebidas de acuerdo a las preferencias y gustos de las personas, en donde la calidad del servicio y la atención al cliente prevalece, constituyendo de esta manera una herramienta estratégica que ofrece un valor añadido, así se espera que los restaurantes no sean solo lugares en donde las personas encuentran platillos deliciosos, si no puedan vivir una experiencia en el mismo.

Tabla 2

Establecimientos de alimentos y bebidas registrados en ecuador

PROVINCIA	REGISTROS
AZUAY	1.757
BOLÍVAR	132
CAÑAR	234
CARCHI	37
CHIMBORAZO	424
COTOPAXI	334
EL ORO	648
ESMERALDAS	211
GALÁPAGOS	153
GUAYAS	5.067
IMBABURA	334
LOJA	428
LOS RÍOS	297
MANABÍ	1.046
MORONA SANTIAGO	194
NAPO	152
ORELLANA	77
PASTAZA	168
PICHINCHA	3.571
SANTA ELENA	552
SANTO DOMINGO	176
SUCUMBIOS	71
TUNGURAHUA	1.092
ZAMORA CHIMCHIPE	69
TOTAL	17.224

Nota. La tabla muestra los establecimientos de A&B registrados en Ecuador. Tomado del Ministerio de Turismo. Turismo en cifras. Establecimientos registrados.

2.5.3. Clasificación de Restaurantes

Existen diferentes tipos de restaurantes que suministran un sin número de menús desde los más económicos hasta los más costosos para todos los gustos y preferencias de las personas, es así que se menciona la siguiente clasificación:

- ✓ Restaurantes de Autoservicio: Se caracteriza por la colocación de mostradores adecuados para el mantenimiento de los platos que se ofertan con sus precios correspondientes, así el cliente podrá elegir una gran variedad de comida.
- ✓ Restaurantes Temáticos: Es un establecimiento en donde una especialidad de comida se relaciona con un tema como deportes, música, etc.
- ✓ Restaurantes de Carretera: Son establecimientos especializados solamente en el servicio de desayuno, almuerzos y bebidas, ofreciendo productos desde los más completos hasta los más rápidos.

Por otro lado Morfín (2006) citado en Domínguez y Rivera, clasifican a los restaurantes en 4 tipos como se menciona a continuación:

- ✓ Restaurante Gourmet: Son establecimientos que ofrecen menús completos a precios altos, debido al servicio, la calidad de los alimentos y su ubicación.

- ✓ Restaurantes de Especialidades: Son establecimientos que tienen más de una especialidad de la casa como mariscos, carnes, aves, pastas, entre otras.
- ✓ Restaurante Familiar: Son establecimientos con precios accesibles para todo el público.
- ✓ Restaurante Conveniente: Son establecimientos que se caracterizan por su servicio limitado y el servicio que ofrece es rápido y el precio suele ser económico. (2010, p. 8)

2.5.4. Categorización de los establecimientos de Alimentos y Bebidas

El Ministerio de Turismo ha categorizado a los establecimientos de alimentos y bebidas de acuerdo a un sistema de puntuación y cumpliendo con diferentes parámetros establecidos:

- ✓ Cafeterías se categorizarán en: dos y una taza.
- ✓ Restaurantes se categorizarán en: cinco, cuatro, tres, dos y un tenedor.
- ✓ Bares y discotecas se categorizarán en: tres, dos y una copa.
- ✓ Establecimientos móviles, plazas de comida y servicio de catering se categorizarán como categoría única. (2018, p. 10)

Tabla 3*Categorización de establecimientos de alimentos y bebidas*

CATEGORÍA	REGISTROS	MESAS	PLAZAS MESAS
1 taza	2	25	99
2 tazas	1	7	15
1 copa	7	132	442
2 copas	3	49	410
3 copas	1	8	36
1 tenedor	6	70	294
2 tenedores	7	134	632
3 tenedores	1	12	72
Lujo	44	1.217	4.896
Primera	1.158	21.443	84.558
Segunda	4.936	70.242	280.398
Tercera	7.913	75.791	301.692
Cuarta	3.145	25.837	102.697
TOTAL	17.224	194.967	776.241

Nota. La tabla muestra la Categorización de establecimientos de alimentos y bebidas.

Tomado del Ministerio de Turismo. Turismo en cifras. Establecimientos registrados.

Dentro de esta categorización se mencionan a los restaurantes que según datos del Ministerio de Turismo hasta el año 2018 se encuentran registrados 10.676 establecimientos distribuidos en todas las provincias del país

Tabla 4*Restaurantes registrados en Ecuador*

SUBACTIVIDAD	REGISTROS	MESAS	PLAZAS MESAS
Restaurantes	10.676	132.845	526.536

Nota. La tabla muestra los restaurantes registrados en Ecuador. Tomado del Ministerio de Turismo. Turismo en cifras. Establecimientos registrados.

En la provincia de Cotopaxi el número de establecimientos de alimentos y bebidas registrados hasta el año 2018 es de 334 dedicados a diferentes actividades se observa a continuación:

Tabla 5*Establecimientos de alimentos y bebidas en Cotopaxi*

SUBACTIVIDAD	REGISTROS	MESAS	PLAZAS MESAS
RESTAURANTE	213	2.273	9.041
BAR	52	535	2.140
DISCOTECA	16	495	1.980
CAFETERÍA	30	282	1.128
FUENTE DE SODA	23	146	584

Nota. La tabla muestra los establecimientos de A&B en Cotopaxi. Tomado del Ministerio de Turismo. Turismo en cifras. Establecimientos registrados.

Como se aprecia en Cotopaxi existe un total de 213 restaurantes ubicados en los diferentes cantones, mismo que ofrecen una variedad de servicios de acuerdo a los gustos y preferencias de los habitantes de la provincia.

Tabla 6

Categorización de establecimientos de alimentos y bebidas en Cotopaxi

CATEGORÍA	REGISTROS
PRIMERA	19
SEGUNDA	60
TERCERA	200
CUARTA	55
TOTAL	334

Nota. La tabla muestra la Categorización de establecimientos de alimentos y bebidas en Cotopaxi. Tomado del Ministerio de Turismo. Turismo en cifras. Establecimientos registrados.

En el caso del cantón Latacunga hasta el año 2018 se ha registrado un total de 238 establecimientos de alimentos y bebidas dedicados a diferentes actividades y divididos en variadas categorías como se muestra a continuación:

Tabla 7

Establecimientos de alimentos y bebidas en el cantón latacunga

SUBACTIVIDAD	REGISTROS	MESAS	PLAZAS MESAS
RESTAURANTE	153	1.698	6.741
BAR	10	403	1.612
DISCOTECA	28	319	1.276
CAFETERÍA	28	253	1.012
FUENTE DE SODA	19	117	468

Nota. La tabla muestra los establecimientos de alimentos y bebidas de Latacunga.

Tomado del Ministerio de Turismo. Turismo en cifras. Establecimientos registrados.

En el cantón Latacunga existe un total de 153 restaurantes registrados hasta el año 2018 dedicados a brindar el servicio de comidas y clasificados en diferentes tipos y categorías.

Tabla 8

Categorización de establecimientos de alimentos y bebidas en el cantón Latacunga

CATEGORÍA	REGISTROS
PRIMERA	19
SEGUNDA	42
TERCERA	141
CUARTA	36
TOTAL	238

Nota. La tabla muestra la Categorización de establecimientos de alimentos y bebidas de Latacunga. Tomado del Ministerio de Turismo. Turismo en cifras. Establecimientos registrados.

2.6. Accesibilidad en establecimientos de Restauración

Una zona de restauración accesible cuenta con todas las necesidades que tienen las personas, desde un enfoque físico, sensorial, cognitivo y alimenticio, a partir de este punto de vista los restaurantes están aplicando políticas de inclusión para lograr la accesibilidad, en donde los servicios y la arquitectura están adaptados para todos los clientes. (Turismo Accesible para todos, 2018, p. 2)

La Organización Mundial de Turismo sostiene que en algunas circunstancias, la asistencia de las personas con limitaciones en actividades o eventos que se lleven a cabo en restaurantes o el simple hecho de salir de casa a disfrutar de una comida puede encontrarse seriamente restringido si no se toman en cuenta las condiciones básicas de accesibilidad. (2015, p. 119)

Ahora bien, a continuación, se describen las características que se deben tomar en cuenta sobre accesibilidad en los restaurantes, mismos que proporcionen seguridad e independencia para todas las personas, estos elementos son:

- ✓ Zonas de aparcamiento
- ✓ Acceso: Rampas y Escaleras
- ✓ Aseos
- ✓ Información
- ✓ Necesidades alimentarias
- ✓ El trato al cliente

2.6.1. Zonas de Aparcamiento

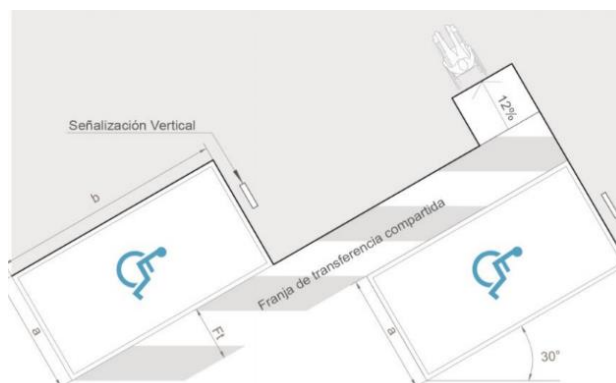
Deberá existir al menos una plaza de estacionamiento preferencial que de acuerdo al Instituto Ecuatoriano de Normalización en su norma NTE INEN 2248 sobre accesibilidad en el medio físico, menciona que tendrá las siguientes dimensiones:

- ✓ Ancho (a) = 2 400 mm
- ✓ Longitud (b)= 5 000 mm
- ✓ Altura mínima libre (h) = 2 200 mm
- ✓ Franja de transferencia (Ft) = 1 200 mm. (2016, p. 9)

Estas dimensiones deberán estar situadas lo más cercano posible al acceso del establecimiento de servicio.

Figura 14

Plazas de estacionamiento a 30°



Nota. La figura muestra la plaza de aparcamiento a 30°. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2248. Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos.

Figura 15

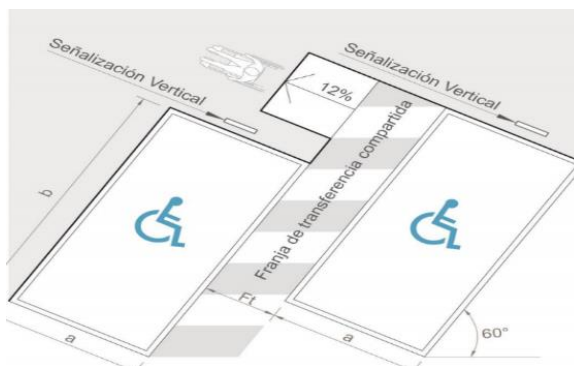
Plazas de estacionamiento a 45°



Nota. La figura muestra la plaza de aparcamiento a 45°. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2248. Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos.

Figura 16

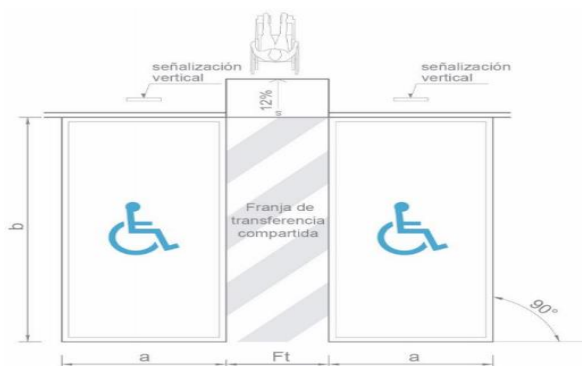
Plazas de estacionamiento a 60°



Nota. La figura muestra la plaza de aparcamiento a 60°. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2248. Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos.

Figura 17

Plazas de estacionamiento a 90°



Nota. La figura muestra la plaza de aparcamiento a 90°. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2248. Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos.

Figura 18

Plazas de estacionamiento en paralelo



Nota. La figura muestra la plaza de aparcamiento en paralelo. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2248. Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos.

De manera vertical deberá tener:

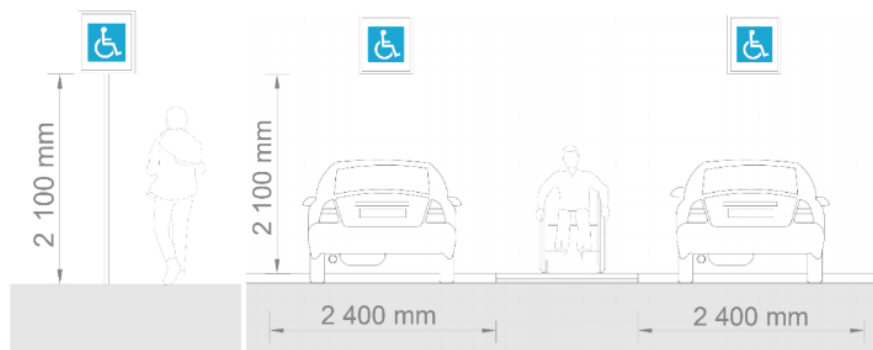
- ✓ Sentido de circulación
- ✓ Accesos y salidas
- ✓ Alturas máximas de estacionamiento
- ✓ Lugares reservados. (2016, p. 15)

Figura 19

Señalización horizontal



Nota. La figura muestra la señalización horizontal. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2248. Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos.

Figura 20*Señalización vertical*

Nota. La figura muestra la señalización vertical. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2248. Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos.

2.6.2. Acceso: Rampas y Escaleras

El Instituto Ecuatoriano de Normalización indica que el acceso desde el aparcamiento hasta la entrada del restaurante deberá ser accesible para personas mayores, con discapacidad, en silla de ruedas, etc. En el caso de rampas deberán contar con lo siguiente:

La longitud horizontal máxima de una rampa menor o igual al 8 % de pendiente debe ser hasta 10 000 mm y para rampas del 12 % de pendiente debe ser hasta 3000 mm; al cumplir estas condiciones se debe incorporar descansos, y la distancia mínima libre de circulación entre pasamanos debe ser de 1200 mm.

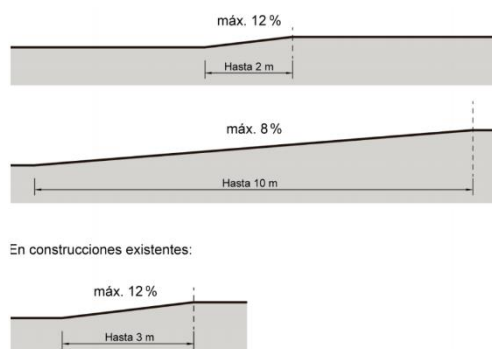
(2016, p. 2)

Las pendientes longitudinales deberán tener los siguientes rangos:

- ✓ hasta 10 metros: 8 %,
- ✓ hasta 2 metros: 12 %,
- ✓ hasta 3 metros: 12 % en construcciones existentes. (2016, p. 2)

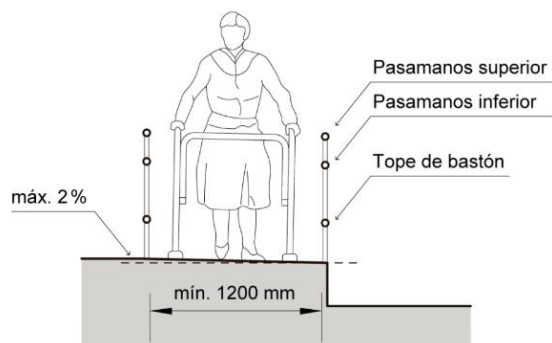
Figura 21

Pendiente longitudinal



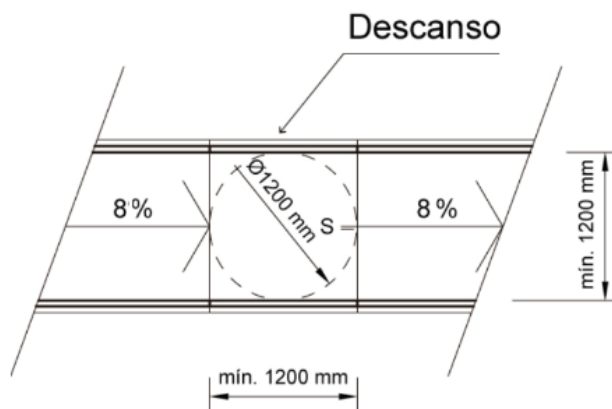
Nota. La figura muestra la pendiente longitudinal. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2245: Accesibilidad de las personas al medio físico. Rampas.

La pendiente transversal deberá ser establecida al 2%, con un ancho mínimo de 1200 mm como se puede apreciar a continuación:

Figura 22*Pendiente transversal*

Nota. La figura muestra la pendiente transversal. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2245: Accesibilidad de las personas al medio físico. Rampas.

Los descansos deberán tener una dimensión mínima de 1200 mm libre de obstáculos, y estarán colocados entre tramos de rampa y cerca de los accesos como se muestra a continuación:

Figura 23*Largo del descanso*

Nota. La figura muestra el largo de descanso. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2245: Accesibilidad de las personas al medio físico. Rampas.

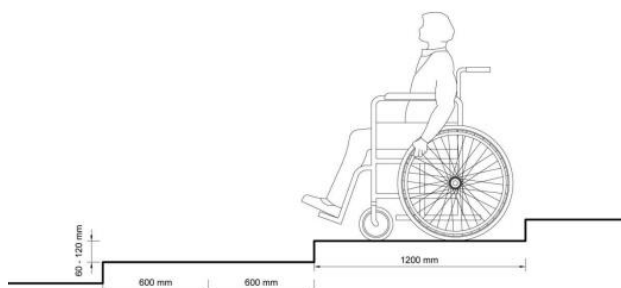
En el caso de existir escaleras el INEN, expresa lo siguiente:

Quando se quiere dar la facultad al uso de una escalera a personas en silla de ruedas, con andador, coche de bebé o coche liviano para transportar objetos, la dimensión de la huella será mínimo de 120 cm, pudiendo aumentar en medidas de 60 cm completos, permitiendo que la huella funcione como un descanso; la extensión de la contrahuella no debe ser inferior a 6 cm ni exceder los 12 cm.

(2016, p. 9)

Figura 24

Escaleras para casos especiales



Nota. La figura muestra las escaleras para casos especiales. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2249: Accesibilidad de las personas al medio físico. Circulaciones verticales. Escaleras.

2.6.3. Aseos

Para la colocación de aparatos sanitarios, accesorios en cuartos de baño y baterías sanitarias, se han estudiado y determinado tres grupos de usuarios en relación con su talla y condición; el primero destinado a usuarios con una altura inferior a 1,340 mm que abarca a niños y niñas; el segundo con una talla superior a 1,340 mm que engloba a adolescentes, adultos y adultos mayores y, el tercero a usuarios con discapacidad, condición discapacitante y/o movilidad reducida donde los aparatos, accesorios, distancias de aproximación y uso facilitan la accesibilidad. (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2018, p. 9)

Para el caso de los lavabos se debe cumplir con las siguientes dimensiones en milímetros como se muestra a continuación:

Tabla 9

Características de las dimensiones en lavabos

A	Altura desde el nivel del piso terminado hasta el borde superior del lavabo.
B	Altura libre de obstáculos, desde el nivel de piso terminado hasta el borde inferior del lavabo y/o mesón, para acomodar las rodillas, medida a una profundidad mínima de 200 mm desde el borde exterior del lavabo.
C	Altura mínima libre de obstáculos, desde el nivel de piso terminado, para acomodar los pies.
D	Distancia mínima desde el eje transversal del lavamanos hasta el paramento adyacente más cercano.
E	Ancho libre.
F	Distancia mínima entre ejes de lavabos adyacentes.

Nota. La tabla muestra las características de las dimensiones en lavabos. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2293: Accesibilidad de las personas al medio físico. Servicios Higiénicos, Cuarto de baño y baterías sanitarias.

Tabla 10

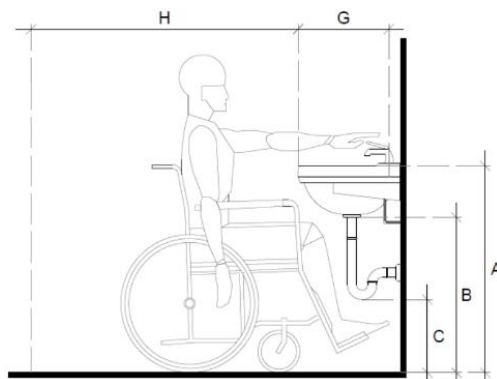
Dimensiones de lavabos

Cota	Cota		Movilidad Reducida
	Cota	> 1 340	
A	660	800 a 950	850
B	N/A	N/A	650
C	N/A	N/A	300
D	450	450	450
E	900	900	900
F	900	900	900
G	500	500	500
H	500	500	1 100

Nota. La tabla muestra las dimensiones de lavabos. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2293: Accesibilidad de las personas al medio físico. Servicios Higiénicos, Cuarto de baño y baterías sanitarias.

Figura 25

Vista lateral del lavabo- usuario en silla de ruedas



Nota. La figura muestra la vista lateral del lavabo- usuario en silla de ruedas. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2293: Accesibilidad de las personas al medio físico. Servicios Higiénicos, Cuarto de baño y baterías sanitarias.

Los inodoros deberán cumplir con las siguientes dimensiones en milímetros como se muestra a continuación:

Tabla 11

Características de las dimensiones en inodoros

A	Altura desde el nivel del piso terminado hasta el borde superior del asiento del inodoro.
B	Ancho libre mínimo entre paredes u obstáculos para aproximación frontal.
C	Distancia desde el eje del inodoro hacia el paramento más cercano.
D	Distancia de aproximación y uso frontal.

Nota. La tabla muestra la características de las dimensiones en inodoros. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2293: Accesibilidad de las personas al medio físico. Servicios Higiénicos, Cuarto de baño y baterías sanitarias.

Tabla 12

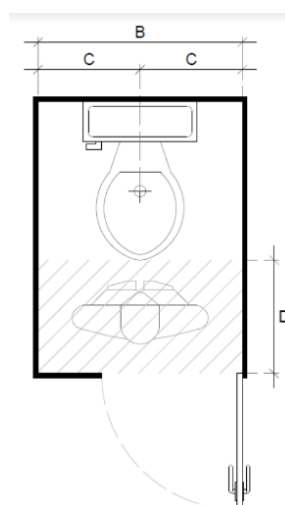
Dimensiones en inodoros

Cota	Estaturas		Movilidad Reducida
	< 1 340	> 1 340	
A	241 a 267	≥ 343	450 a 500
B	900	900	1 000
C	450	450	500
D	500	500	1 100

Nota. La tabla muestra las dimensiones en inodoros. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2293: Accesibilidad de las personas al medio físico. Servicios Higiénicos, Cuarto de baño y baterías sanitarias.

Figura 26

Vista en planta de un inodoro



Nota. La figura muestra la vista en planta de un inodoro. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2293: Accesibilidad de las personas al medio físico. Servicios Higiénicos, Cuarto de baño y baterías sanitarias.

Los urinarios deberán cumplir con las siguientes dimensiones en milímetros como se muestra a continuación:

Tabla 13

Características de las dimensiones en urinarios

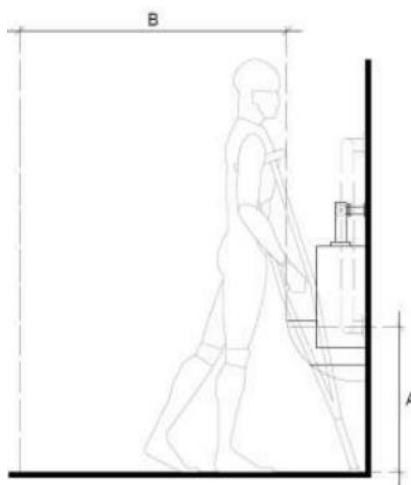
A	Altura desde el nivel de piso terminado hasta el borde de la boca del urinario.
B	Distancia libre mínima de uso desde el borde exterior del urinario hasta la zona de circulación.
C	Distancia mínima entre ejes de urinarios adyacentes.
D	Distancia mínima desde el eje transversal del urinario hasta el paramento adyacente más cercano.
E	Ancho libre mínimo entre paramentos u obstáculos para aproximación frontal.

Nota. La tabla muestra las características de las dimensiones en urinarios. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2293: Accesibilidad de las personas al medio físico. Servicios Higiénicos, Cuarto de baño y baterías sanitarias.

Tabla 14*Dimensiones en urinarios*

Cota	Estaturas		Movilidad Reducida
	< 1 340	> 1 340	
A	≤ 400	600 a 750	400 a 500
B	500	500	1 100
C	800	800	900
D	400	400	450
E	800	800	900

Nota. La tabla muestra las dimensiones en urinarios. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2293: Accesibilidad de las personas al medio físico. Servicios Higiénicos, Cuarto de baño y baterías sanitarias.

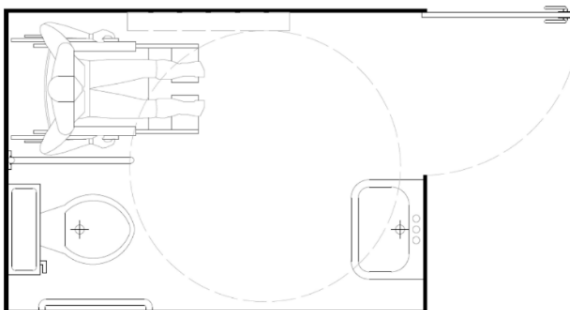
Figura 27*Vista lateral de urinario- usuario con movilidad reducida*

Nota. La figura muestra la vista lateral de urinario. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2293: Accesibilidad de las personas al medio físico. Servicios Higiénicos, Cuarto de baño y baterías sanitarias.

El cuarto de baño contará con un espacio libre para ejecutar un giro de 360°, es decir una circunferencia de 1500 mm de diámetro sin ninguna dificultad para que la persona con discapacidad o movilidad reducida pueda desenvolverse tranquilamente como se muestra a continuación:

Figura 28

Baño para movilidad reducida



Nota. La figura muestra el baño para movilidad reducida. Tomado del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma NTE INEN 2293: Accesibilidad de las personas al medio físico. Servicios Higiénicos, Cuarto de baño y baterías sanitarias.

2.6.4. Información

El personal a cargo del restaurante deberá estar capacitado para poder atender las necesidades de personas con discapacidad y movilidad reducida, adultos mayores, mujeres embarazadas, con bebés, etc. es por esto que la plataforma Turismo Accesible para Todos, en su manual de cómo hacer un restaurante accesible menciona los siguientes puntos:

- ✓ La señalización será fácilmente localizable.
- ✓ El contenido de la información deberá ser consisa y clara.
- ✓ El menú debe tener letras grandes con una imagen ilustrativa del plato.
- ✓ Disponer de un menú en sistema braille. (2018, p. 10)

2.6.5. Necesidades Alimentarias

Es indispensable poseer menús de acuerdo a los requerimientos nutritivos especiales, al mismo tiempo el personal del establecimiento deberá estar capacitado en la correcta manipulación de alimentos y sus riesgos, así se estará garantizando la calidad del servicio y percepción de los clientes. (Predif, 2007, p. 15)

Tabla 15

Dietas de necesidades alimentarias especiales

Dieta sin gluten para personas con Enfermedad celiaca	Imprescindible para personas aquejadas de esta enfermedad crónica, no contiene ningún alimento en cuya composición química esté presente esta proteína.
Dieta para personas con Diabetes	Contiene hidratos de carbono complejos añadidos, alto contenido en fibra y productos bajos en grasa. No contiene azúcares de fácil asimilación.
Dieta Blanda para personas con Afecciones gástricas	No contiene ingredientes o bebidas que puedan desencadenar trastornos gástricos y excluye productos de digestión complicada, como por ejemplo salsas delicadas y especias.
Dieta hipocalórica	Contiene hidratos de carbono complejos añadidos y productos con un alto contenido en fibra.
Dieta baja en colesterol para personas con Hipertensión arterial, riesgo de infarto o angina, arterioesclerosis	Alimentos ricos en fibra, hidratos de carbono complejos y productos bajos en grasa. Puede contener grasa polisaturada.
Dieta baja en sodio/sal para Enfermos cardiovasculares o renales	No se usa sal en la preparación de los platos, que tienen un bajo contenido en sodio.
Dieta sin lactosa	Se excluye cualquier producto que contenga esta proteína, presente en todos los lácteos.
Dieta Vegetariana	Se utilizan productos de origen vegetal. Se excluye carne, pescado, productos lácteos ni huevos.
Dieta Ovo vegetariana	Creada para quienes siguen una dieta vegetariana. Incluye huevos y productos lácteos, pero excluye la carne y el pescado.

Nota. La tabla muestra las dietas de necesidades alimentarias especiales. Tomado de la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física. Como hacer restaurantes accesibles para personas con movilidad reducida.

2.6.6. Trato al cliente

La Organización Mundial de Turismo expresa que el trato al cliente es un punto fundamental para perfeccionar la calidad del servicio en cualquier establecimiento que el personal de atención al público disponga del conocimiento necesario sobre cómo tratar debidamente a personas con discapacidades especiales o con limitaciones para el desarrollo de la actividad. (2015, p. 122)

Para las personas que utilizan muletas o caminan despacio se recomienda seguir los siguientes consejos:

- ✓ Ajustar el paso al suyo.
- ✓ Ofrecer el brazo.
- ✓ Atento a cualquier problema.
- ✓ Indicar la dirección más corta y accesible.
- ✓ Ayudarle a transportar sus objetos o paquetes, no separarle de las muletas.
- ✓ En momentos de espera, facilitar una silla o asiento. (Turismo Accesible para todos, 2018, p. 4)

Para las personas que están en silla de ruedas el personal a cargo deberá colocarse al frente para así evitar que el cliente levante o gire la cabeza, ayudar ante cualquier obstáculo que pueda presentarse, si necesita ayuda con la silla solicitarle las instrucciones de cómo manejarla.

En personas con dificultad para hablar se recomienda lo siguiente:

- ✓ Evitar el nerviosismo.
- ✓ Comunicar la persona con discapacidad cuando no ha comprendido el mensaje.
- ✓ No aparentar la comprensión del mensaje. (Turismo Accesible para todos, 2018, p. 6)

Si tiene dificultad para oír se recomienda lo siguiente:

- ✓ Hablar de frente, para facilitar la lectura labial.
- ✓ Evitar mantener cosas en los labios.
- ✓ Vocalizar bien, sin exagerar
- ✓ Hablar con claridad.
- ✓ Repita el mensaje si no se entiende.
- ✓ En diálogos en grupo, respete los turnos e indique cuando va a intervenir.
(Turismo Accesible para todos, 2018, p. 6)

Para guiar a una persona con discapacidad visual será necesario:

- ✓ Ser concreto y preciso
- ✓ Para saludarle avisarle con anticipación
- ✓ Hablar claro y despacio
- ✓ Ofrecerle el brazo para acompañarle a la mesa
- ✓ Mencionar los obstáculos que se presenten

Si presenta discapacidad intelectual las barreras que manifiestan son la comprensión de los mensajes, es por esta razón que se debe tomar en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ Emitir oraciones claras y concisas.
- ✓ Si el cliente no entiende su mensaje, explicárselo de otra forma.
- ✓ No tratarlo de forma infantil, hacerlo acorde a su edad.
- ✓ Puede tener dificultades para tomar decisiones de forma rápida, tener paciencia y respetar su tiempo.
- ✓ No es no, y sí es sí. Si toma una decisión no debe intentar convencerle de lo contrario. (Turismo Accesible para todos, 2018, p. 10)

CAPÍTULO III

3. Fundamentación metodológica

3.1. Enfoque

3.1.1. *Cuantitativo*

El enfoque cuantitativo emplea la recolección de datos y el análisis de los mismos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas anticipadamente, además confía en la medición de instrumentos y variables de investigación. Se diferencia por utilizar técnicas y métodos cuantitativos, en consecuencia tiene que ver con la medición de las unidades de análisis, el muestreo y el tratamiento estadístico. (Ñaupas et al., 2018)

El presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo debido a que se obtendrá información medible, a través de la aplicación de un cuestionario a los restaurantes, que posteriormente serán analizados estadísticamente y los resultados permitirán conocer la situación actual del turismo accesible en el cantón Latacunga.

3.1.2. *Cualitativo*

El enfoque cualitativo emplea la recolección y análisis de los datos para perfeccionar las preguntas de investigación o descubrir nuevas interrogantes en el proceso de interpretación de datos, es así que los estudios cualitativos permiten desarrollar

preguntas o hipótesis antes, durante o después de la recolección y análisis de datos.
(Hernández Sampieri et al., 2010, p. 7)

Este enfoque ha sido considerado en este trabajo de investigación, ya que se recolectará datos de la variable dependiente, cuya información se obtendrá de fuentes secundarias, lo que permitirá conocer cuál es la situación actual de la accesibilidad en los restaurantes del cantón Latacunga.

3.2. Modalidad de investigación

En el trabajo de investigación se aplicará la modalidad de campo, misma que permitirá obtener los datos a través de un instrumento realizado directamente en el lugar de estudio, con la finalidad de verificar los estándares de accesibilidad que deben cumplir los restaurantes de la ciudad de Latacunga mediante una inspección de las instalaciones, productos y servicios que ofrecen a personas con necesidades especiales.

Por las circunstancias pandémicas la modalidad de campo es latente, ya que los mismos datos a obtener serán proporcionados de manera directa por los propietarios de los restaurantes

Por otro lado, se utilizará el tipo de investigación bibliográfico documental que permitirá profundizar el contexto teórico de la investigación fundamentado en fuentes

secundarias, con esto se podrá evaluar la situación de la accesibilidad para posteriormente exponer la realidad sobre este tema.

3.3. Tipo de investigación

Para la investigación se utilizará el tipo descriptivo el mismo que busca explicar las propiedades, características y rasgos significativos de cualquier fenómeno que se estudie, además puntualiza tendencias de un grupo o población. (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 80)

Este tipo de investigación permitirá conocer la situación actual del turismo accesible en los restaurantes para contribuir con el cumplimiento de los objetivos.

Por otro lado se utilizará el tipo de investigación exploratorio que tiene como objetivo indagar un tema o problema de investigación poco estudiado y se poseen muchas dudas o simplemente no ha sido analizado previamente. (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 79)

Este nivel de investigación permitirá conocer el tema desde un panorama superficial, siendo este el punto de partida, se empleará este tipo de investigación para estudiar la variable dependiente a través de fuentes secundarias de información.

3.4. Diseño de la investigación

Para el diseño de la investigación se aplica dos modelos de evaluación para cada una de las variables, para el caso de la variable independiente Turismo Accesible, se utiliza 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.

Por otro lado para la evaluación de la variable dependiente Restaurantes se aplica la Norma de Calidad Turística “Distintivo Q” aplicado al sector de alimentos y bebidas emitida por Quito Turismo, en donde se evalúa el cumplimiento de estándares técnicos, medibles y objetivos para la operación del establecimiento.

3.5. Técnicas de recolección de información

Para el presente trabajo de investigación se aplica una ficha de evaluación a los restaurantes registrados en el catastro de servidores turísticos del cantón Latacunga, el instrumento permite evaluar las facilidades y servicios que brindan a las personas con movilidad reducida, grupos vulnerables y personas con discapacidades especiales.

La observación, como técnica de investigación científica, consiste en un proceso riguroso para conocer de manera directa, el objeto de estudio para posteriormente

determinar y analizar escenarios sobre la realidad estudiada. (Bernal Torres, 2010, p. 257)

Por otra parte esta técnica de investigación es importante para la aplicación de la ficha de evaluación, ya que por medio de la observación se evidencia el cumplimiento de los parámetros a evaluar.

3.6. Fuentes de recolección de información

Para el desarrollo del trabajo de investigación se utiliza fuentes que proporcionen el acceso a la información para la reconstrucción de los hechos.

3.6.1. Fuentes primarias

Contienen información original y nueva, siendo el resultado de un trabajo intelectual como entrevistas, encuestas, contacto inmediato con el objeto de estudio, por lo tanto, se obtiene información mediante un cuestionario que será aplicado a los restaurantes del cantón Latacunga.

3.6.2. Fuentes secundarias

Son fuentes que ofrecen información de un acontecimiento específico, se puede manifestar a través de libros, revistas científicas, documentos oficiales de instituciones

públicas, documentos impresos, etc. Es así que estas fuentes serán utilizadas para fundamentar teóricamente los elementos del turismo accesible en los establecimientos de restauración.

3.7. Instrumentos

La encuesta está formada por un conjunto de preguntas estructuradas que se elaboran con el propósito de conseguir información de un grupo de personas, sin embargo con el pasar del tiempo ha ido perdiendo credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. (Bernal Torres, 2010, p. 194)

Para la recolección de información se ha adaptado una ficha de evaluación, a partir del modelo de Calidad Turística “Distintivo Q” y los indicadores emitidos por la OMT para lograr la accesibilidad en los restaurantes.

Esta ficha consta de 6 temas claves como infraestructura, instalaciones, administración, información, personal y servicio, cada tema con los indicadores a evaluar, cada indicador cuenta con el parámetro de calificación de Cumple o no Cumple.

3.8. Población y Muestra

La población es el total de las unidades de estudio, que constan de características requeridas, para ser consideradas como tales, dichas unidades pueden ser individuos, objetos, hechos, que exhiben las características requeridas para la investigación.

(Ñaupas et al., 2018, p. 334)

La población en el trabajo de investigación consta de todos los restaurantes que están registrados en el catastro 2020 de servidores turísticos, en el que se han evidenciado 95 establecimientos.

Tabla 16

Establecimientos de restauración cantón Latacunga

Nombre del establecimiento	Categoría
1. NAPOLITAN´S PIZZERÍA	2 tenedores
2. NAPOLES PIZZERÍA	2 tenedores
3. CHUGCHUCARAS ROSITA	1 tenedor
4. PARADERO LA FINCA	4 tenedores
5. MARISQUERÍA EL CHONERITO	2 tenedores
6. POLLOS JIMMY´S	1 tenedor
7. CASA DEL PÉREZ LA	2 tenedores
8. WINGS STOP	2 tenedores
9. ANTIGUA TRADICIÓN LATACUNGUEÑA	4 tenedores
10. CLUB COTOPAXI	2 tenedores
11. DOÑA TOITA SABOR & FAMILIA	1 tenedor
12. EL GRINGO Y LA GORDA	3 tenedores
13. CHALUPAS	1 tenedor
14. LA CASTELLANA	1 tenedor
15. DI FRAGOLE	2 tenedores
16. PEPAS	4 tenedores
17. EL REY	1 tenedor
18. LOS PINOS	2 tenedores
19. SABOR LATINO RESTAURANT	2 tenedores
20. LA ESPAÑOLA	3 tenedores
21. COYOTE LOCO	1 tenedor

Nombre del establecimiento	Categoría
22. ASADERO EL LEÑADOR 1	2 tenedores
23. GAMBERO ROSSO	2 tenedores
24. RESTAURAN SAN LUIS	2 tenedores
25. FLAMBÉ	1 tenedor
26. PUNTO DE ENCUENTRO	1 tenedor
27. ASADERO EL LEÑADOR	2 tenedores
28. BUONA PIZZERÍA RESTAURANT	2 tenedores
29. BUONA PIZZERÍA RESTAURANT 2	2 tenedores
30. RINCÓN TÍPICO TC	1 tenedor
31. PIZZERÍA BUONA SERA	1 tenedor
32. CAMPO & NATA	3 tenedores
33. EL PEDREGAL LATACUNGA	3 tenedores
34. PARADERO EL SAMARITANO	1 tenedor
35. EL CHAGRA	1 tenedor
36. CHUGCHUCARAS ROSITA 1	1 tenedor
37. CUCHARA DE PALO	1 tenedor
38. CALIFORNIA	2 tenedores
39. PITS	2 tenedores
40. FÚTBOL TIMES	3 tenedores
41. EL GRAN BUCANERO	1 tenedor
42. PARRILLADAS DON JORGE	1 tenedor
43. ASADERO EL LLANERO	1 tenedor
44. LA HUECA	1 tenedor
45. EL ANZUELO	1 tenedor
46. CHUGCHUCARAS LA MAMA NEGRA	1 tenedor
47. PARADERO MIRABEL	1 tenedor
48. ASADERO SANTIAGUITO	2 tenedores
49. CHARLIE COMIDA RÁPIDA DEL MAR	2 tenedores
50. LOS ENSINOS	1 tenedor
51. PARADERO MIRAFLORES	2 tenedores
52. ABUELO RIBS&WINGS	2 tenedores
53. KARTUL	2 tenedores
54. LA MARQUESA MEXICAN GRILL	2 tenedores
55. CHIFA TAIWAN	1 tenedor
56. CHIFA CHINA	2 tenedores
57. CHUGCHUCARAS ROSITA 2	1 tenedor
58. PIZZERÍA SABORES DE ITALIA	2 tenedores
59. SAN IGNACIO	1 tenedor
60. MÓNACO PARRILLADA Y PIZZAS	3 tenedores
61. LA AVELINA	2 tenedores
62. D´CAMPES 2	2 tenedores
63. PIZZERÍA D´ANGELO 3	2 tenedores
64. PIZZERÍA D´ANGELO 2	2 tenedores
65. PIZZERÍA D´ANGELO	2 tenedores
66. ROMMELYUS	1 tenedor

Nombre del establecimiento	Categoría
67. PARRILLA QUILOTOA	2 tenedores
68. MIKEY'S GRILL	1 tenedor
69. PIZZERIA LOS TÍOS	1 tenedor
70. CHIFA DRAGÓN	2 tenedores
71. EL PLACER	2 tenedores
72. EL ALABADO RESTAURANTE & GRILL	3 tenedores
73. CASA GUILLO	1 tenedor
74. KFC	2 tenedores
75. LOS CEVICHES DE LA RUMIÑAHUI	1 tenedor
76. LA TABLITA DEL TÁRTARO	2 tenedores
77. MAYFLOWER	1 tenedor
78. MENESTRAS DEL NEGRO	2 tenedores
79. AMERICAN DELI	2 tenedores
80. TROPICBURGER	1 tenedor
81. GUS	2 tenedores
82. D'CAMPO POLLOS A LA BRASA	2 tenedores
83. ASADERO EL VAQUERO 2	2 tenedores
84. ASADERO EL VAQUERO	2 tenedores
85. SOL DE MANTA CEVICHERÍA EXPRESS EL 2	3 tenedores
86. SOL DE MANTA CEVICHERÍA EXPRESS EL	3 tenedores
87. SOL COCO MANTA	3 tenedores
88. NEFELES	tenedores
89. PARRILLADAS MAMA MICHE	2 tenedores
90. BUON GIORNO II	2 tenedores
91. GUADALAJARA GRILL	1 tenedor
92. PAPPÀ	3 tenedores
93. ASADERO LLANERO PARILLADAS	1 tenedor
94. CAMARÓN REVENTADO	1 tenedor
95. SUPER POLLO	1 tenedor

Nota: La tabla muestra los establecimientos de restauración en Latacunga. Tomado

del Catastro de servidores turísticos cantón Latacunga 2020.

3.9. Análisis de resultados

Después de recopilar y tabular los datos se procede a la interpretación de los resultados obtenidos, donde se manifiesta que de los 95 restaurantes 34 establecimientos no respondieron a la encuesta debido al cierre de instalaciones y problemas económicos producidos por la pandemia COVID-19 así lo afirmaron los propietarios.

Tabla 17

Restaurantes cerrados del cantón Latacunga

Nombre del establecimiento	Categoría
1. NAPOLITAN'S PIZZERÍA	2 tenedores
2. CASA DEL PÉREZ LA	2 tenedores
3. WINGS STOP	2 tenedores
4. LA CASTELLANA	1 tenedor
5. GAMBERO ROSSO	2 tenedores
6. PUNTO DE ENCUENTRO	1 tenedor
7. BUONA PIZZERÍA RESTAURANT	2 tenedores
8. BUONA PIZZERÍA RESTAURANT 2	3 tenedores
9. RINCON TIPICO TC	1 tenedor
10. PIZZERÍA BUONA SERA	1 tenedor
11. PARADERO EL SAMARITANO	1 tenedor
12. EL CHAGRA	1 tenedor
13. CUCHARA DE PALO	1 tenedor
14. PITS	2 tenedores
15. EL GRAN BUCANERO	1 tenedor
16. ASADERO EL LLANERO	1 tenedor
17. LA HUECA	1 tenedor
18. PARADERO MIRABEL	1 tenedor
19. ASADERO SANTIAGUITO	2 tenedores
20. LOS ENSINOS	1 tenedor
21. CHIFA TAIWAN	1 tenedor
22. CHIFA CHINA	2 tenedores
23. PIZZERÍA SABORES DE ITALIA	2 tenedores
24. SAN IGNACIO	1 tenedor

Nombre del establecimiento	Categoría
25. MÓNACO PARRILLADA Y PIZZAS	3 tenedores
26. D´CAMPES 2	2 tenedores
27. ROMMELYUS	1 tenedor
28. PARRILLA QUILOTOA	2 tenedores
29. MIKEY´S GRILL	1 tenedor
30. PIZZERIA LOS TÍOS	1 tenedor
31. CHIFA DRAGÓN	2 tenedores
32. CASA GUILLO	1 tenedor
33. MAYFLOWER	1 tenedor
34. NEFELES	2 tenedores

Nota: La tabla muestra los restaurantes cerrados en Latacunga. Tomado del Catastro de servidores turísticos cantón Latacunga 2020.

3.9.1. Sección 1: *En este apartado se muestran datos relacionados con la infraestructura y accesibilidad.*

Tabla 18

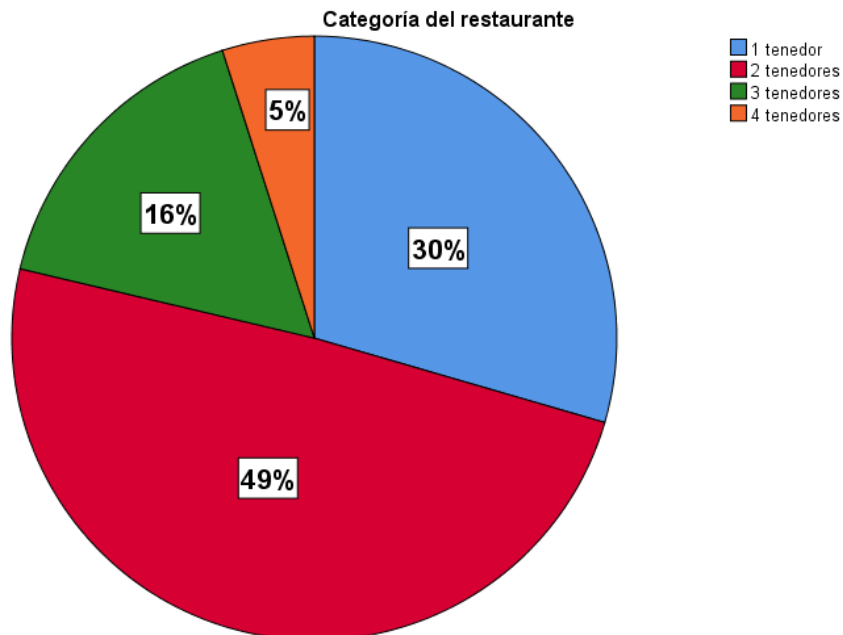
Categoría de los restaurantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 tenedor	18	29,5	29,5	29,5
	2 tenedores	30	49,2	49,2	78,7
	3 tenedores	10	16,4	16,4	95,1
	4 tenedores	3	4,9	4,9	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica la categoría que tiene cada restaurante del cantón Latacunga

Figura 29

Categoría de los restaurantes



Nota: La figura muestra la categoría que tiene cada restaurante del cantón Latacunga

Análisis e interpretación: Del total de restaurantes encuestados el 49% de los establecimientos son de 2 tenedores, mientras que el 30% pertenece a los de 1 tenedor, seguido del 16% de 3 tenedores, y finalmente el 5% son de 4 tenedores.

Tabla 19

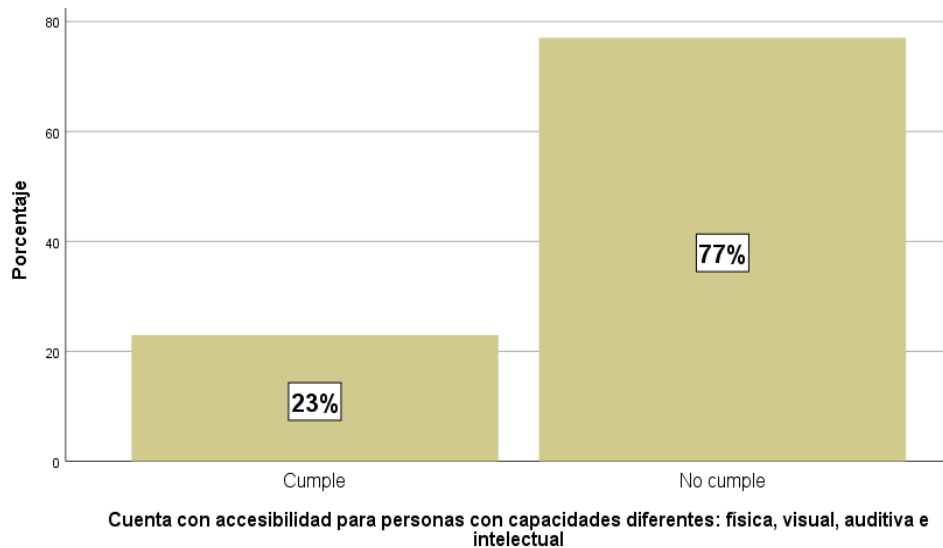
Cuenta con accesibilidad para personas con capacidades diferentes: física, visual, auditiva e intelectual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<i>Cumple</i>	14	23,0	23,0	23,0
	<i>No cumple</i>	47	77,0	77,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el establecimiento cuenta con accesibilidad para personas con capacidades diferentes.

Figura 30

Cuenta con accesibilidad para personas con capacidades diferentes: física, visual, auditiva e intelectual



Nota: La figura indica los porcentajes de los establecimientos que cuentan con accesibilidad para personas con capacidades diferentes.

Análisis e interpretación: De los restaurantes encuestados se puede evidenciar que 14 establecimientos pertenecientes al 23% cuentan con accesibilidad para personas con discapacidad, sea física, visual, auditiva e intelectual, por otro lado el 77%, es decir 47 establecimientos no posee accesibilidad para este tipo de segmento.

Tabla 20

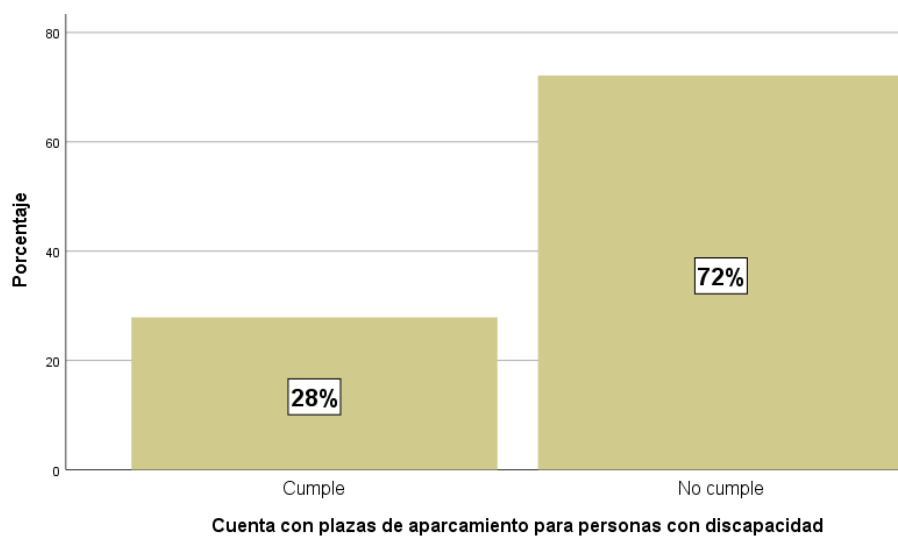
Cuenta con plazas de aparcamiento para personas con discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	17	27,9	27,9	27,9
	No cumple	44	72,1	72,1	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el establecimiento cuenta con plazas de aparcamiento para personas con discapacidad.

Figura 31

Cuenta con plazas de aparcamiento para personas con discapacidad



Nota: La figura indica los porcentajes de los restaurantes que cuenta con plazas de aparcamiento para personas con discapacidad.

Análisis e interpretación: De los restaurantes encuestados 17 establecimientos cuentan con sus propias plazas de aparcamiento para personas con discapacidad, mientras que 44 restaurantes representando la mayoría no poseen plazas de estacionamiento para personas con discapacidad, por lo que se ven obligadas a buscar un sitio de estacionamiento lo más cercano al restaurante.

Tabla 21

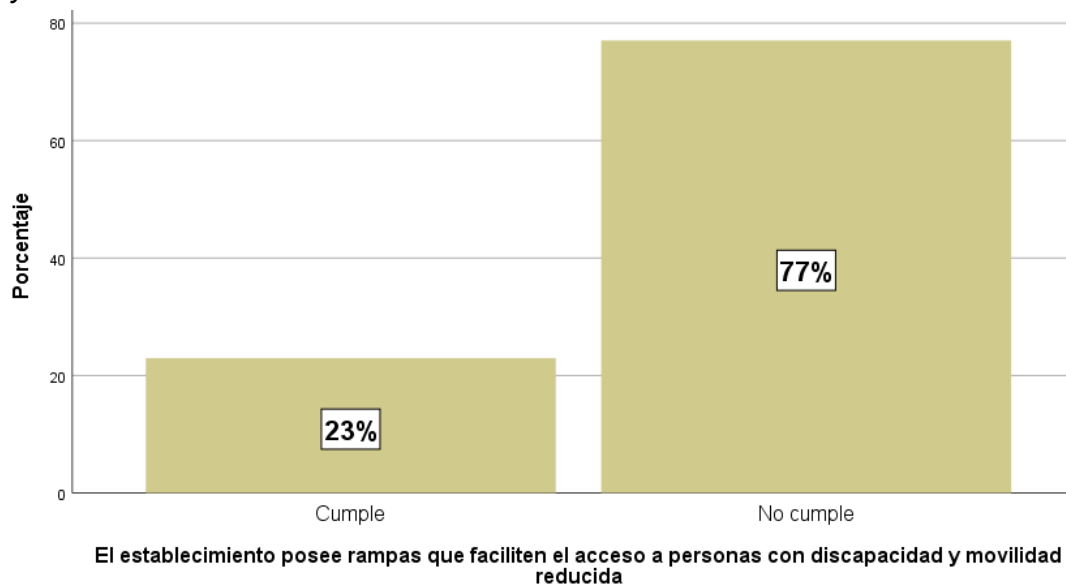
El establecimiento posee rampas que faciliten el acceso a personas con discapacidad y movilidad reducida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	14	23,0	23,0	23,0
	No cumple	47	77,0	77,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el establecimiento posee rampas que faciliten el acceso a personas con discapacidad y movilidad reducida

Figura 32

El establecimiento posee rampas que faciliten el acceso a personas con discapacidad y movilidad reducida



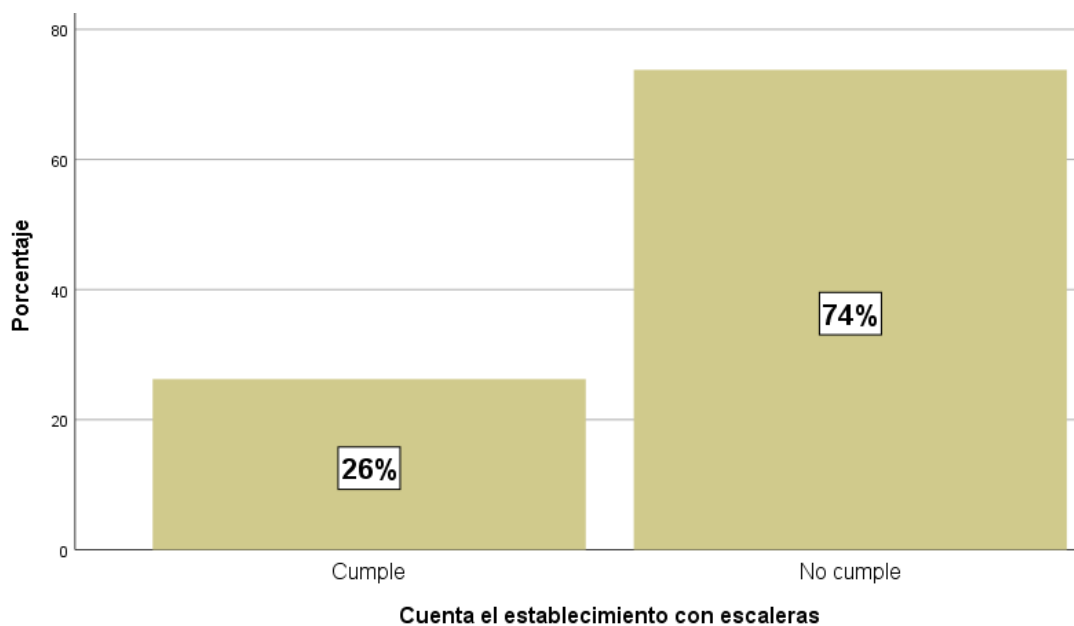
Nota: La figura indica los porcentajes de los restaurantes que cuenta con rampas para personas con discapacidad y movilidad reducida.

Análisis e interpretación: De los restaurantes encuestados 14 mencionaron que el establecimiento cuenta con rampas de acceso para personas con discapacidad, mientras que 47 no cuentan con este acceso lo que dificulta al cliente que el ingreso al restaurante se vuelva trabajoso, causándole en el peor de los casos caídas o golpes.

Tabla 22*Cuenta el establecimiento con escaleras*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	16	26,2	26,2	26,2
	No cumple	45	73,8	73,8	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el establecimiento cuenta con escaleras

Figura 33*Cuenta el establecimiento con escaleras*

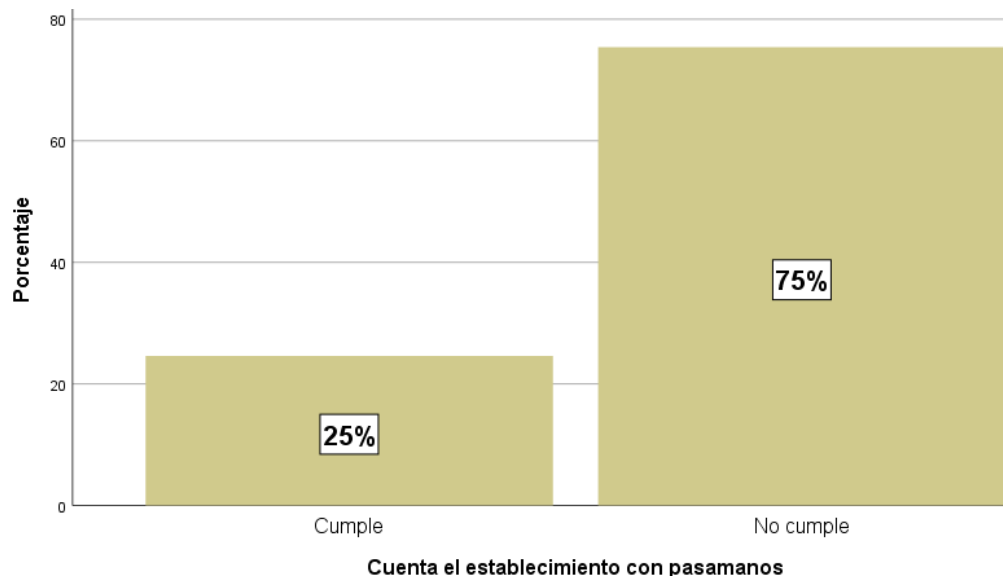
Nota: La figura indica los porcentajes de los restaurantes que cuenta con escaleras.

Análisis e interpretación: Del total de restaurantes encuestados se visualiza que el 26% es decir 16 establecimientos poseen escaleras en sus instalaciones, por otro lado el 74% que representan a 45 restaurantes no se encuentra dentro de la infraestructura del establecimiento.

Tabla 23*Cuenta el establecimiento con pasamanos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	15	24,6	24,6	24,6
	No cumple	46	75,4	75,4	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el establecimiento cuenta con pasamanos.

Figura 34*Cuenta el establecimiento con pasamanos*

Nota: La figura indica los porcentajes de los restaurantes que cuenta con pasamanos.

Análisis e interpretación: Del total de restaurantes encuestados se visualiza que el 25% es decir 15 establecimientos poseen pasamanos en sus instalaciones, por otro lado el 75% que representan a 46 restaurantes no lo poseen lo que imposibilita su independencia para ingresar al establecimiento.

3.9.2. Sección 2: *En esta sección se solicita datos relacionados con instalaciones y servicios higiénicos*

Tabla 24

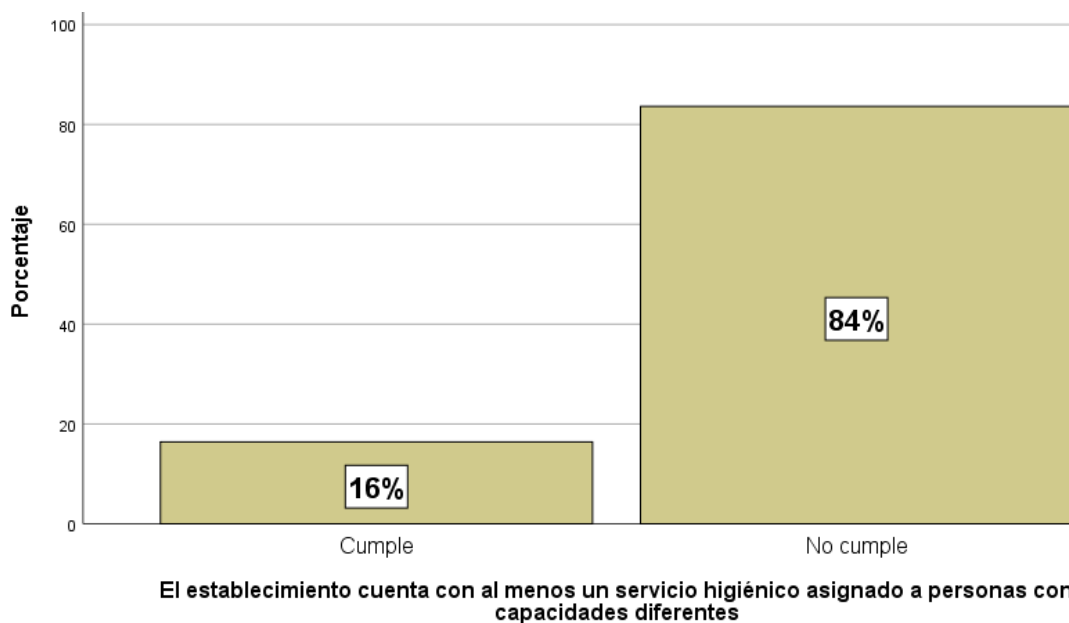
El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con capacidades diferentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	10	16,4	16,4	16,4
	No cumple	51	83,6	83,6	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico para personas con discapacidad.

Figura 35

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



Nota: La figura indica si el porcentaje de establecimientos que cuentan con al menos un servicio higiénico para personas con discapacidad.

Análisis e interpretación: De los restaurantes encuestados 10 de ellos disponen de un servicio higiénico para personas con discapacidad, con respecto a los 51 establecimientos restantes que no lo poseen, lo que significa que necesitarán de una persona que lo acompañen para precautelar cualquier incidente que pueda ocurrir.

Tabla 25

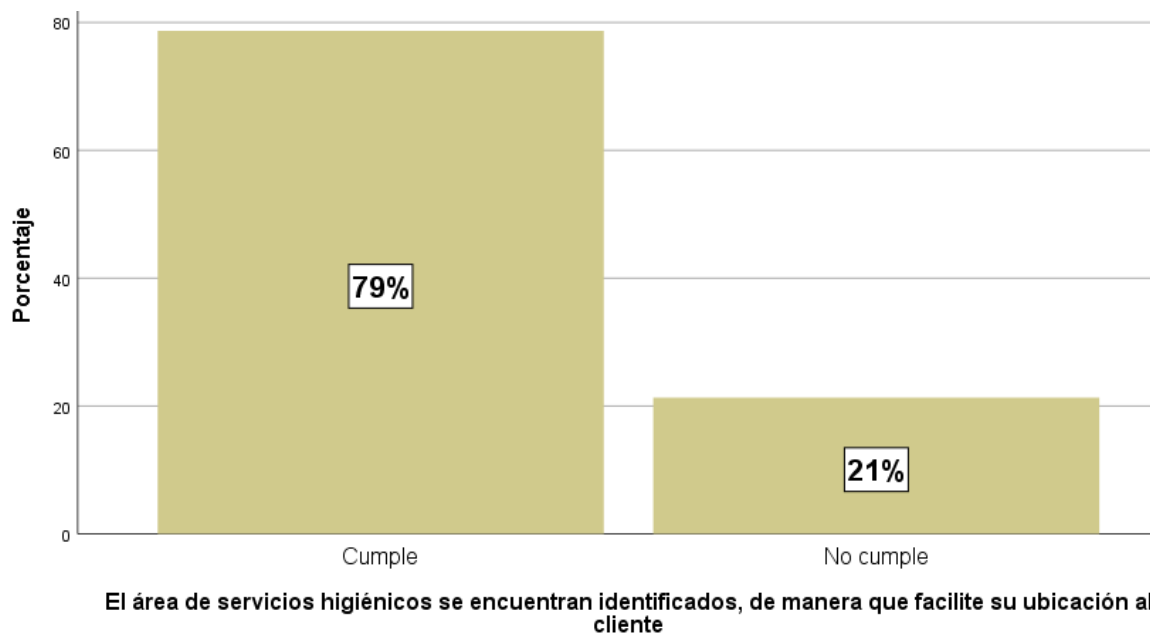
El área de servicios higiénicos se encuentra identificados, de manera que facilite su ubicación al cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	48	78,7	78,7	78,7
	No cumple	13	21,3	21,3	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el área de servicios higiénicos se encuentra identificados, de manera que facilite su ubicación al cliente.

Figura 36

El área de servicios higiénicos se encuentra identificados, de manera que facilite su ubicación al cliente.



Nota: La figura indica si el porcentaje de restaurantes en donde el área de servicios higiénicos se encuentra identificados, de manera que facilite su ubicación al cliente.

Análisis e interpretación: Del total de restaurantes encuestados 48 establecimientos cumplen con la señalética de servicios higiénicos instalada en lugares apropiados donde sea visible para el cliente, mientras tanto 13 no cumplen con lo señalado en la pregunta, razón por la cual no aportan ninguna información al cliente.

Tabla 26

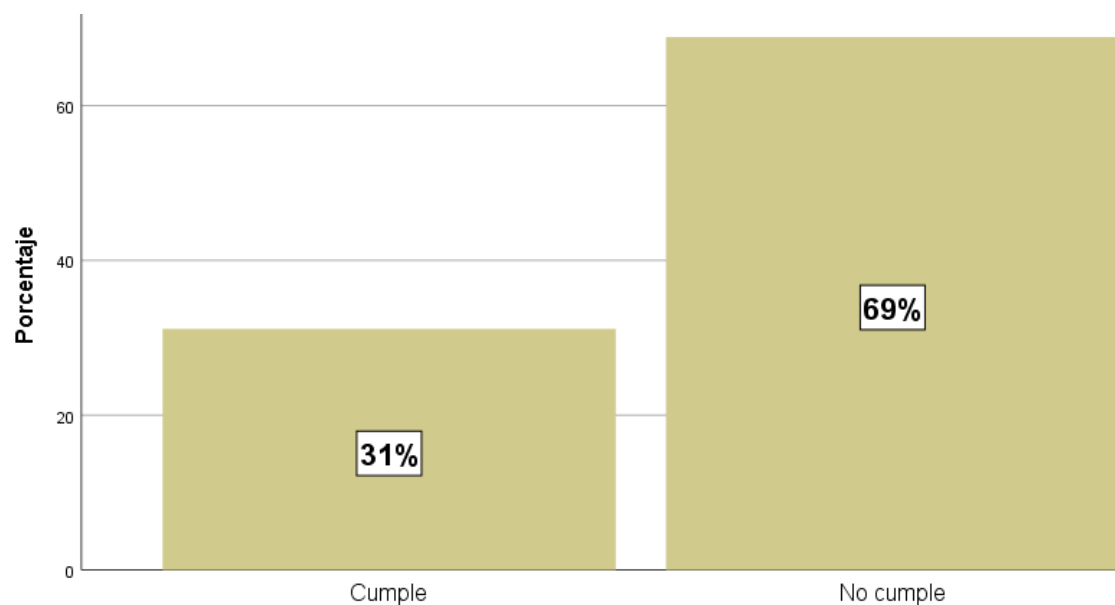
Este servicio higiénico cumple con las especificaciones de la autoridad competente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	19	31,1	31,1	31,1
	No cumple	42	68,9	68,9	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el área de servicios higiénicos cumple con las especificaciones de la autoridad competente.

Figura 37

Este servicio higiénico cumple con las especificaciones de la autoridad competente.



Este servicio higiénico cumple con las especificaciones de la autoridad competente

Nota: La figura indica el porcentaje de restaurantes si el área de servicios higiénicos cumple con las especificaciones de la autoridad competente.

Análisis e interpretación: De acuerdo al Servicio Ecuatoriano de Normalización para la colocación de aparatos sanitarios, accesorios en cuartos de baño y baterías sanitarias para personas con discapacidad y movilidad reducida, se ha estimado diferentes dimensiones que se deben cumplir, siendo el caso de 19 restaurantes que cumplen con las especificaciones de acuerdo a la normativa, por otro lado 42 establecimientos prescinden a las acotaciones de la norma contando con servicios higiénicos con dimensiones mínimas.

Tabla 27

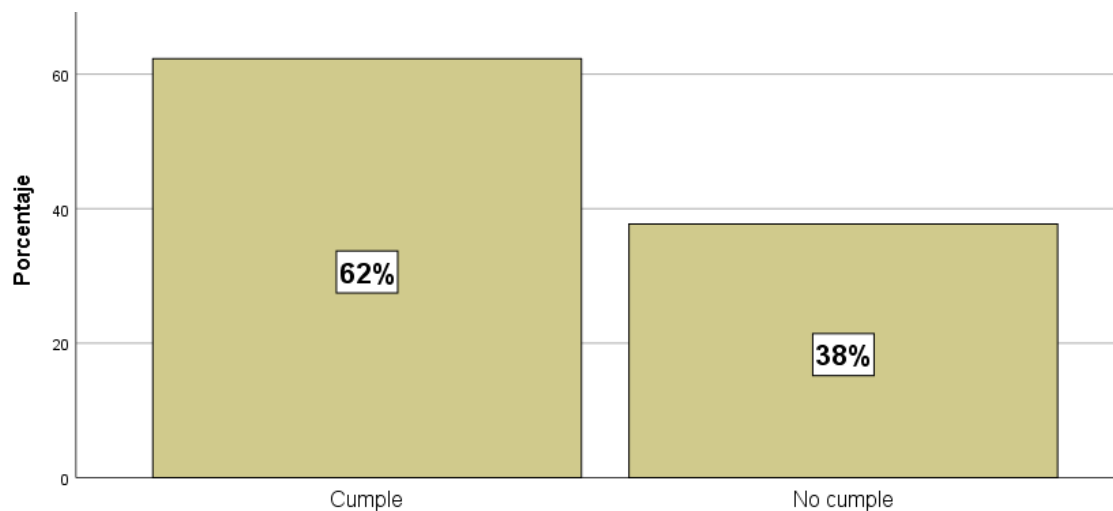
Todo servicio higiénico cuenta con: basurero con tapa, dispensador de jabón, sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano), dispensador de papel higiénico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	38	62,3	62,3	62,3
	No cumple	23	37,7	37,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el área de servicios higiénicos cuenta con: basurero con tapa, dispensador de jabón, sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano), dispensador de papel higiénico

Figura 38

Todo servicio higiénico cuenta con: basurero con tapa, dispensador de jabón, sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano), dispensador de papel higiénico



Todo servicio higiénico cuenta con: basurero con tapa, dispensador de jabón, sistema de secado de manos(secador automático o dispensador de toallas de mano), dispensador de papel higiénico

Nota: La figura indica el porcentaje si el área de servicios higiénicos cuenta con: basurero con tapa, dispensador de jabón, sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano), dispensador de papel higiénico.

Análisis e interpretación: Del total de restaurantes encuestados 38 cuentan con accesorios como basurero con tapa, dispensador de jabón, sistema de secado de manos, secador automático o dispensador de toallas de mano y dispensador de papel higiénico, mientras que 23 establecimientos no disponen de estos accesorios en el área de servicios higiénicos.

3.9.3. Sección 3: En este apartado se muestran datos relacionados con la administración y gestión.

Tabla 28

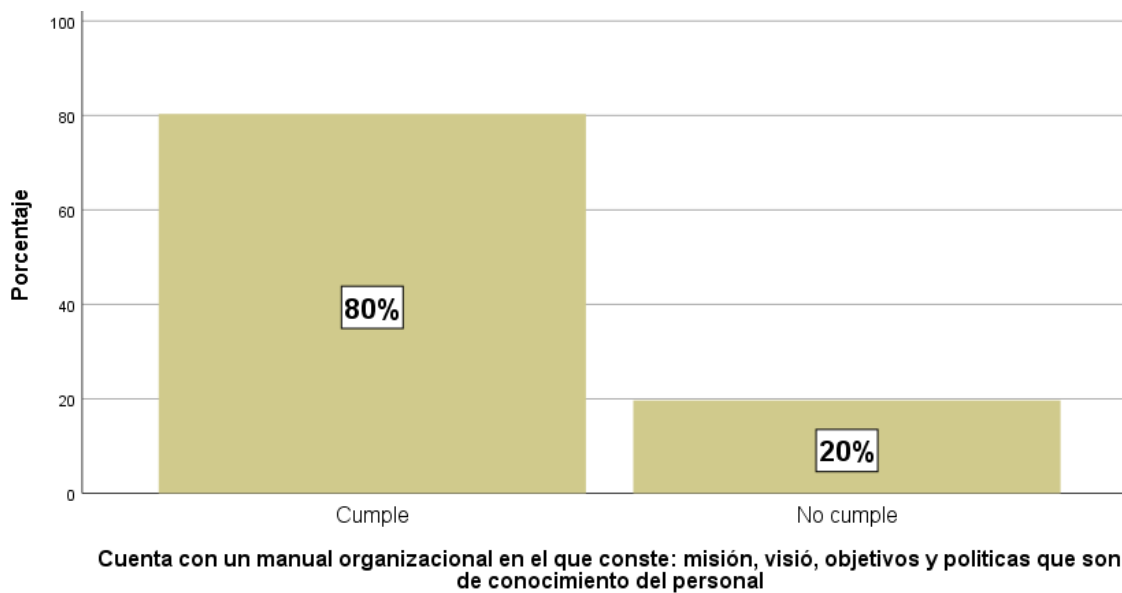
Cuenta con un manual organizacional en el que conste: misión, visión, objetivos y políticas que son de conocimiento del personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	49	80,3	80,3	80,3
	No cumple	12	19,7	19,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el restaurante cuenta con un manual organizacional en el que conste: misión, visión, objetivos y políticas que son de conocimiento del personal.

Figura 39

Cuenta con un manual organizacional en el que conste: misión, visión, objetivos y políticas que son de conocimiento del personal.



Nota: La figura indica el porcentaje de restaurantes que cuentan con un manual organizacional en el que conste: misión, visión, objetivos y políticas que son de conocimiento del personal.

Análisis e interpretación: De los restaurantes encuestados se evidencia que el 80% (49 establecimientos), cuentan con un manual organizacional, por lo que afirman que es indispensable no solo por las certificaciones de calidad, sino para mejorar el desenvolvimiento interno, mejorar las responsabilidades y fomentar el orden en el trabajo, por otro lado se visualiza el 20% (12 restaurantes), que no cuentan con esta petición.

Tabla 29

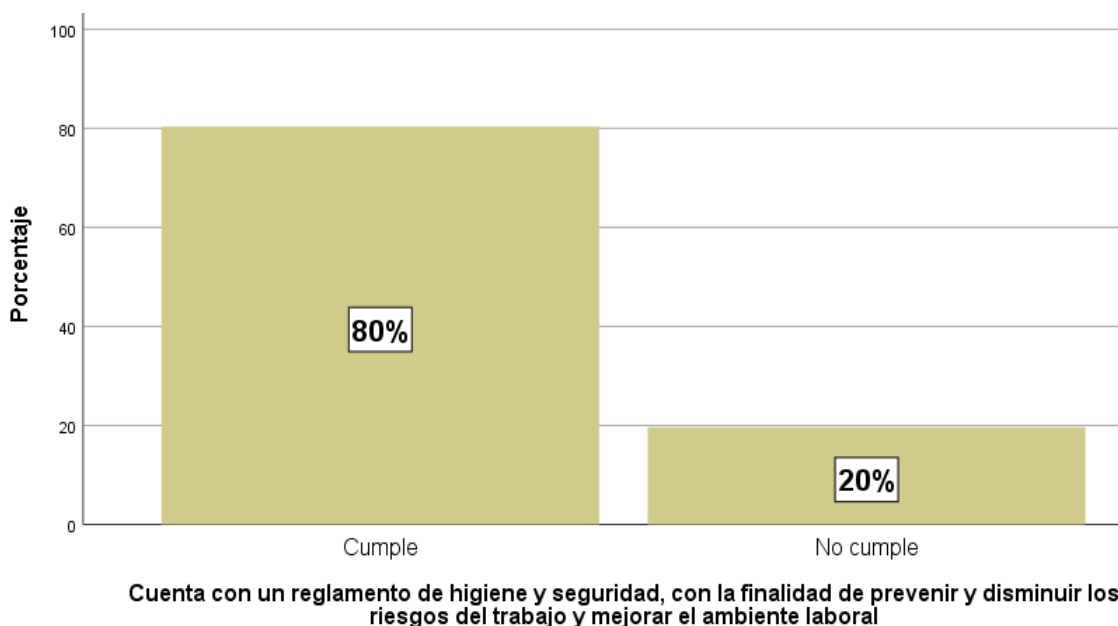
Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	49	80,3	80,3	80,3
	No cumple	12	19,7	19,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el restaurante cuenta con un reglamento de higiene y seguridad, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral.

Figura 40

Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral



Nota: La tabla indica el porcentaje de restaurantes que cuentan con un reglamento de higiene y seguridad, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral.

Análisis e interpretación: Del total de restaurantes encuestados se evidencia que 49, perteneciente al 80% cuentan con un reglamento de higiene y seguridad, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral, seguido del 20% correspondiente a 12 restaurantes que no poseen este reglamento siendo necesario para el buen funcionamiento y orden de la instalación.

Tabla 30

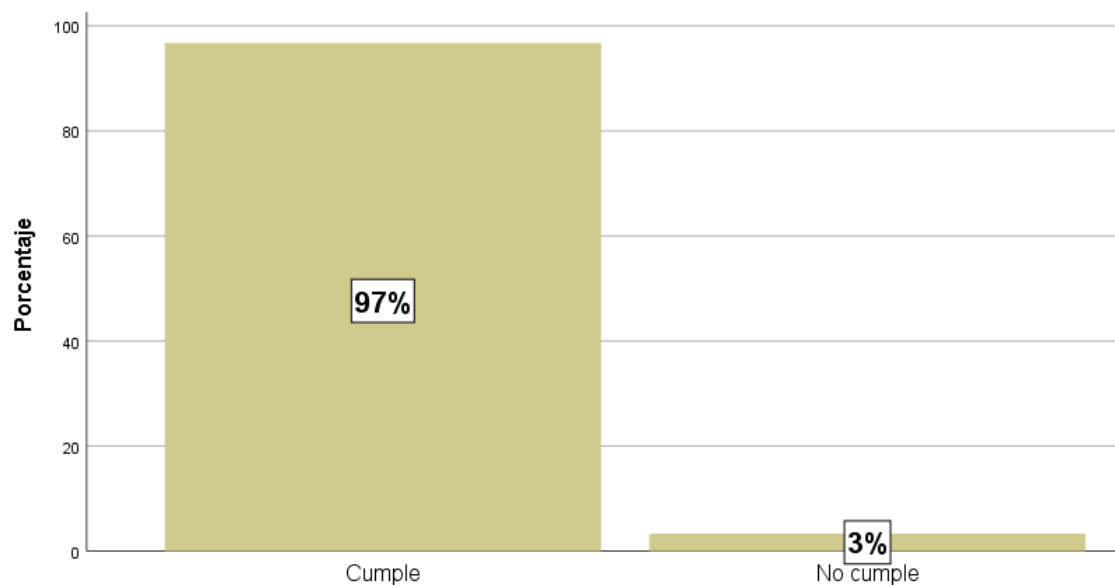
El establecimiento cuenta con un plan de evacuación, aprobado por la autoridad competente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	59	96,7	96,7	96,7
	No cumple	2	3,3	3,3	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el restaurante cuenta con un plan de evacuación, aprobado por la autoridad competente

Figura 41

El establecimiento cuenta con un plan de evacuación, aprobado por la autoridad competente



El establecimiento cuenta con un plan de evacuación, aprobado por la autoridad competente

Nota: La figura indica el porcentaje de restaurantes que cuentan con un plan de evacuación, aprobado por la autoridad competente.

Análisis e interpretación: Del total de restaurantes encuestados se evidencia que el 97% (59 restaurantes), cuentan con un plan de evacuación aprobado por la autoridad, asegurando que de esa manera están brindando seguridad y confianza al cliente y personal, minimizando la posibilidad de que sucedan riesgos, mientras que el 3% (2 restaurantes), no posee el plan de evacuación en su instalación.

Tabla 31

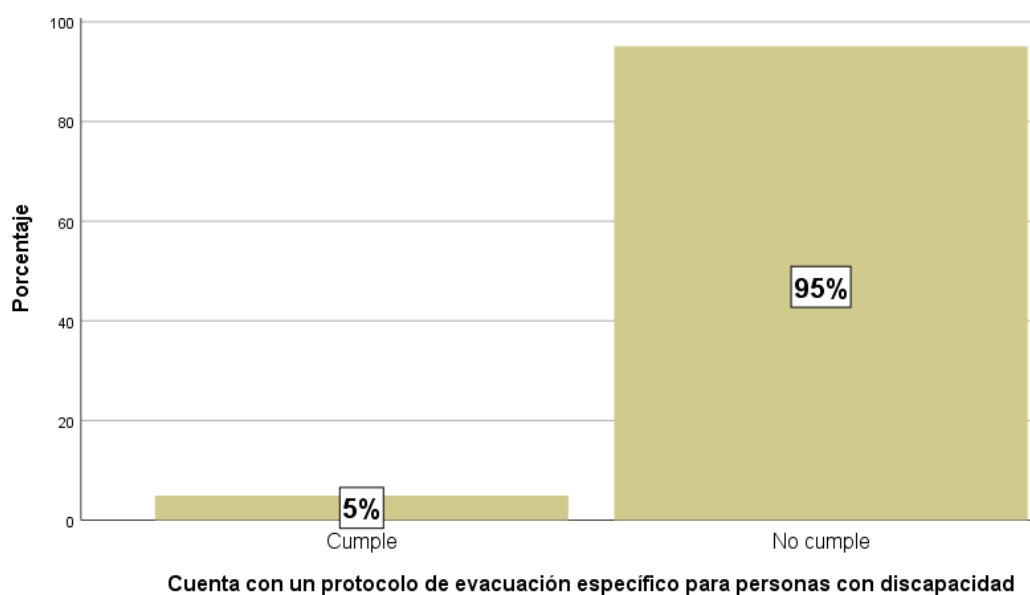
Cuenta con un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	3	4,9	4,9	4,9
	No cumple	58	95,1	95,1	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el restaurante cuenta con un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad.

Figura 42

Cuenta con un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad.



Nota: La figura indica el porcentaje de restaurantes que cuentan con un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad.

Análisis e interpretación: Del total de restaurantes encuestados se visualiza que el 95% correspondiente a 58 restaurantes cuentan en su instalación con un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad, mientras que el 5% que representan 3 restaurantes no cumplen con lo indicado.

Tabla 32

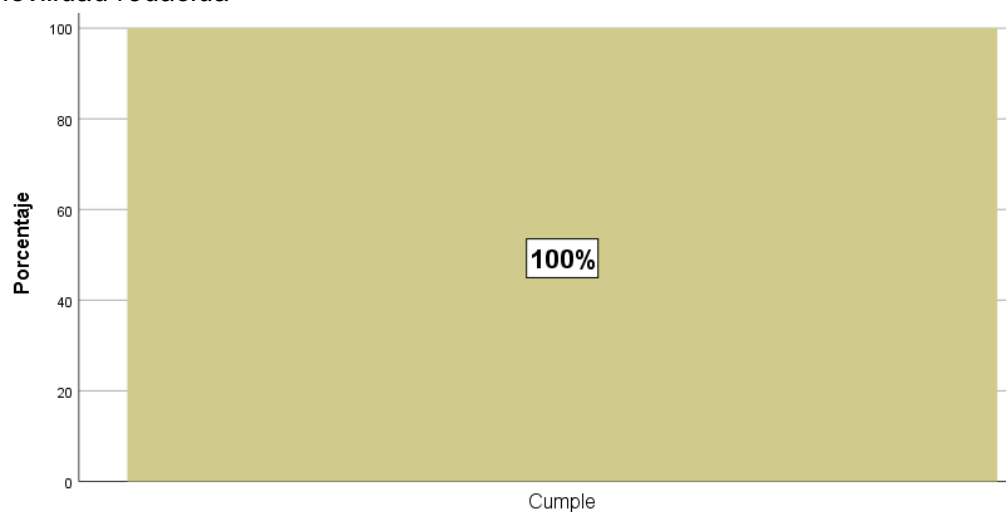
El establecimiento respeta los derechos de las personas con discapacidad y movilidad reducida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	61	100,0	100,0	100,0

Nota: La tabla indica si el restaurante respeta los derechos de las personas con discapacidad y movilidad reducida.

Figura 43

El establecimiento respeta los derechos de las personas con discapacidad y movilidad reducida



El establecimiento respeta los derechos de las personas con discapacidad y movilidad reducida

Nota: La figura indica el porcentaje de los restaurantes que respetan los derechos de las personas con discapacidad y movilidad reducida.

Análisis e interpretación: Todos los establecimientos cumple con el buen trato y servicio empático dirigido a las personas con capacidades especiales y movilidad reducida

3.9.4. Sección 4: *En este apartado se muestran datos relacionados con información y comunicación.*

Tabla 33

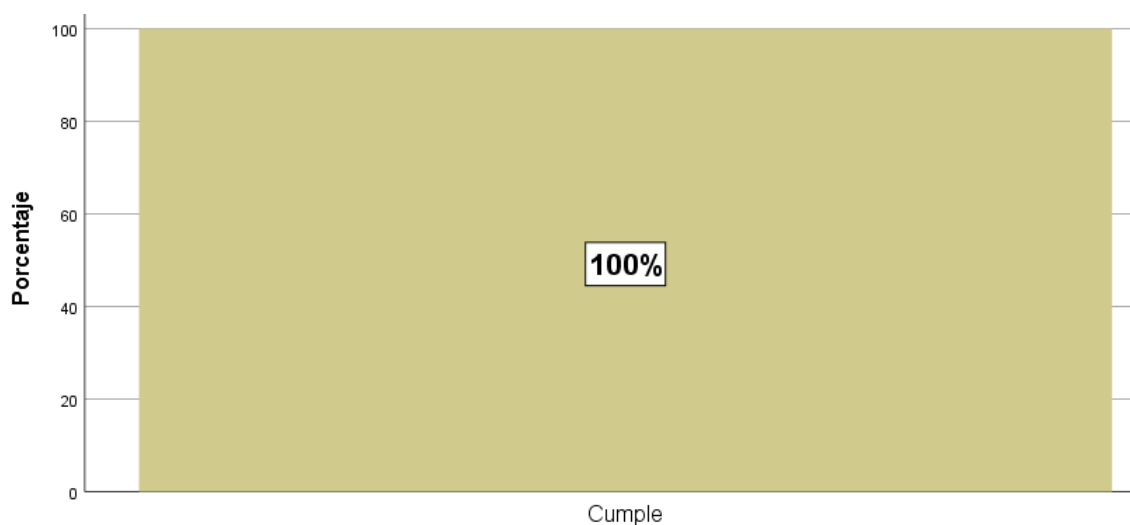
Provee información clara y fidedigna sobre sus servicios en su material promocional evitando la publicidad engañosa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	61	100,0	100,0	100,0

Nota: La tabla indica si el restaurante provee información clara y fidedigna sobre sus servicios en su material promocional evitando la publicidad engañosa

Figura 44

Provee información clara y fidedigna sobre sus servicios en su material promocional evitando la publicidad engañosa



Provee información clara y fidedigna sobre sus servicios en su material promocional evitando la publicidad engañosa

Nota: La figura indica el porcentaje de restaurantes que provee información clara y fidedigna sobre sus servicios en su material promocional evitando la publicidad engañosa.

Análisis e interpretación: Todos los establecimientos cumple con brindar información clara sobre los servicios que ofertan

Tabla 34

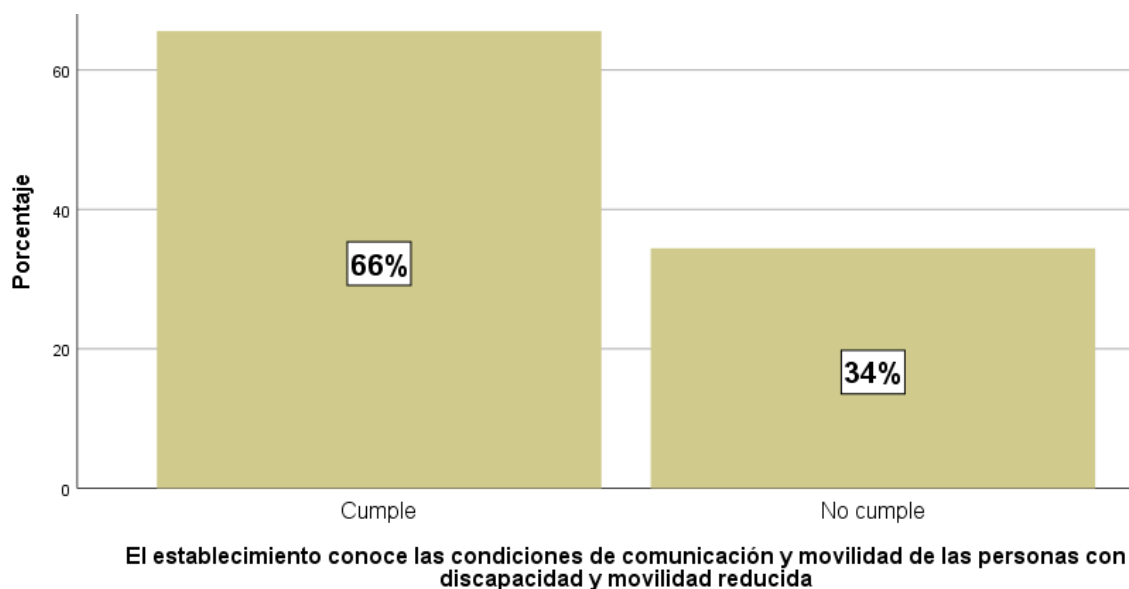
El establecimiento conoce las condiciones de comunicación y movilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	40	65,6	65,6	65,6
	No cumple	21	34,4	34,4	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el restaurante conoce las condiciones de comunicación y movilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida.

Figura 45

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



Nota: La tabla indica el porcentaje de los restaurantes que conocen las condiciones de comunicación y movilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida.

Análisis e interpretación: En cuanto a la comunicación y movilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida el 66% que comprenden 40 establecimientos conocen sobre las condiciones que padecen este tipo de personas, con respecto al 34% que representan 21 restaurantes no tienen conocimiento sobre las necesidades, condiciones y requerimientos de este segmento de cliente.

Tabla 35

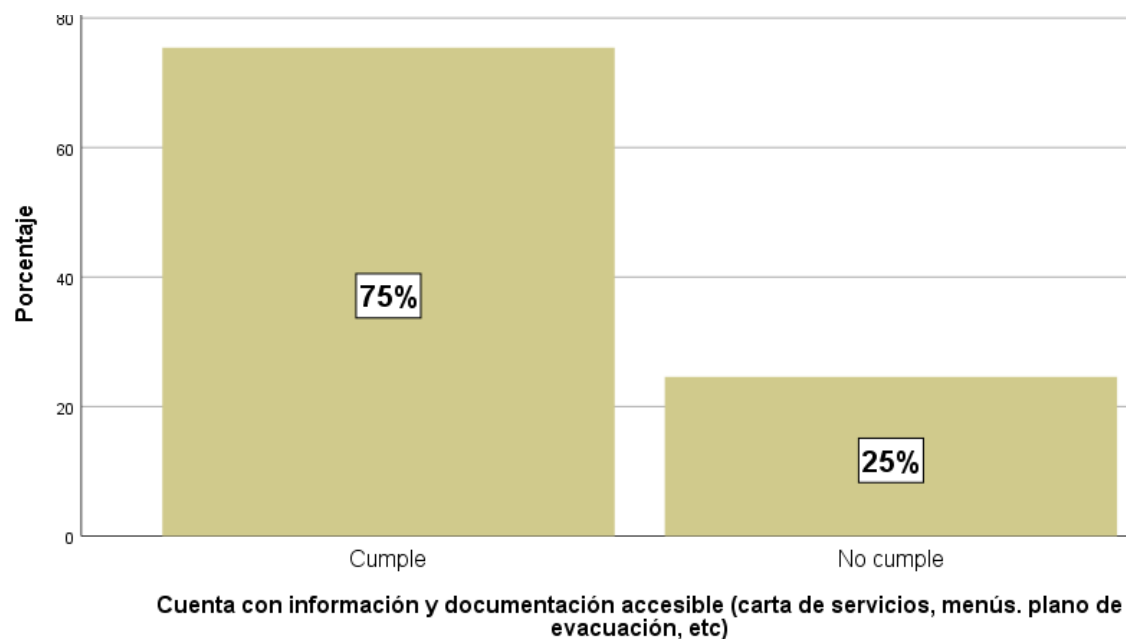
Cuenta con información y documentación accesible (carta de servicios, menús. plano de evacuación, etc.)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	46	75,4	75,4	75,4
	No cumple	15	24,6	24,6	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el restaurante cuenta con información y documentación accesible (carta de servicios, menús. plano de evacuación, etc.)

Figura 46

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



Nota: La figura indica el porcentaje de restaurantes que cuentan con información y documentación accesible (carta de servicios, menús, plano de evacuación, etc.)

Análisis e interpretación: Los restaurantes en un 75% cumplen con información y documentación accesible, es más notorio en la carta de servicios y menús lo cual facilita que las personas puedan dar a entender lo que buscan del establecimiento, mientras el 25% que comprenden 15 restaurantes no poseen esta información dentro de sus instalaciones.

3.9.5. Sección 5: *En este apartado se muestran datos relacionados con el personal.*

Tabla 36

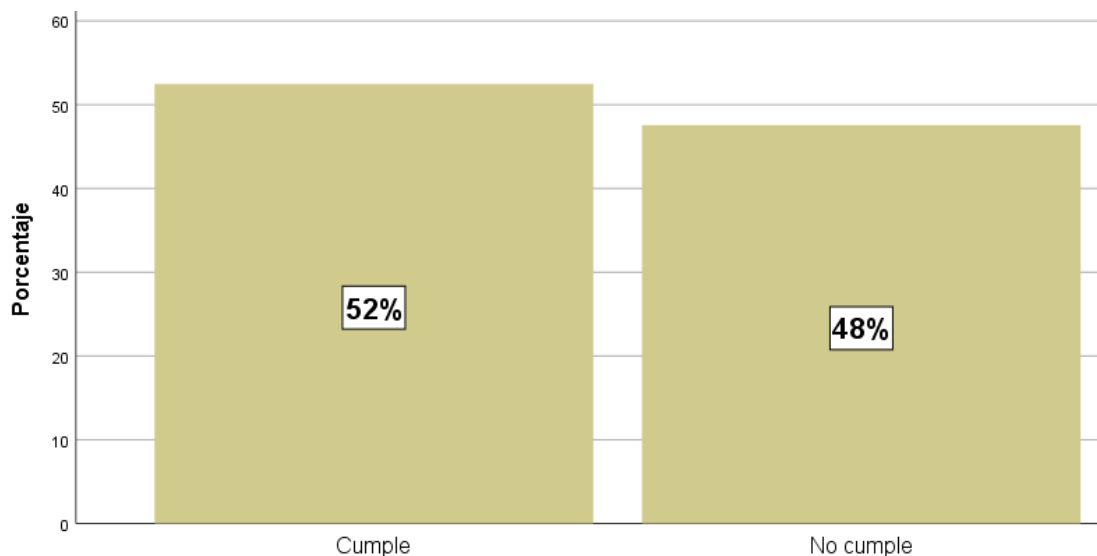
El personal conoce el protocolo a seguir para la atención a personas con diferentes tipos de discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	32	52,5	52,5	52,5
	No cumple	29	47,5	47,5	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el personal conoce el protocolo a seguir para la atención a personas con diferentes tipos de discapacidad

Figura 47

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



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

Nota: La figura indica el porcentaje si el personal conoce el protocolo a seguir para la atención a personas con diferentes tipos de discapacidad.

Análisis e interpretación: Dentro de las capacitaciones que los restaurantes han sido motivados a cumplir en cuanto al servicio están los protocolos de atención a personas con capacidades diferentes, siendo así el 52% de establecimientos (32 restaurantes) ya cumple con dichos protocolos, seguido del 48% (29 restaurantes) que no tienen conocimiento del trato especial para estos clientes.

Tabla 37

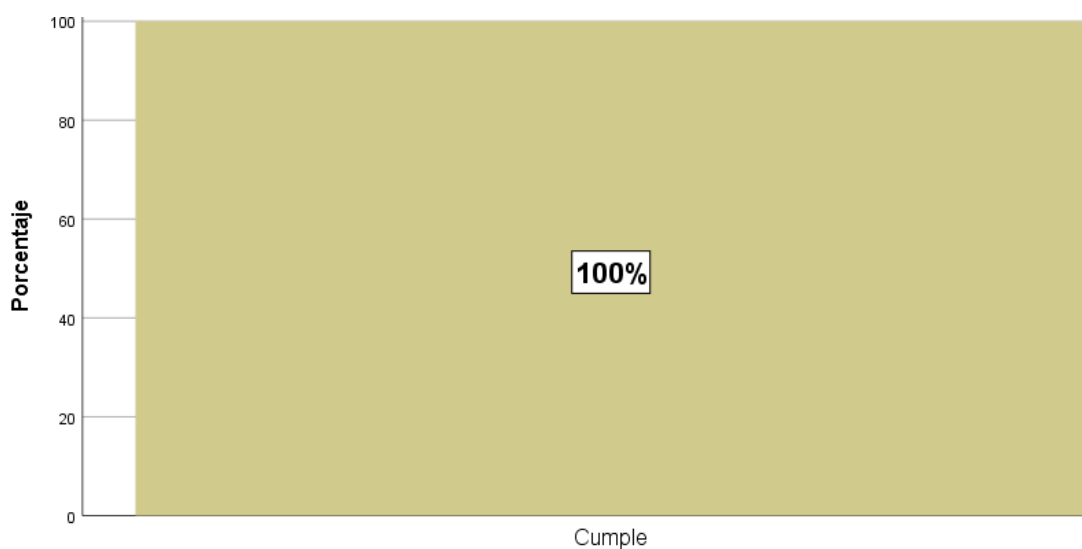
El personal se preocupa por cumplir con todas las necesidades de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	61	100,0	100,0	100,0

Nota: La tabla indica si el personal se preocupa por cumplir con todas las necesidades de los clientes.

Figura 48

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



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

Nota: La figura indica el porcentaje si el personal se preocupa por cumplir con todas las necesidades de los clientes.

Análisis e interpretación: En esta pregunta se demuestra el grado de compromiso de los restaurantes con sus clientes, tratando en lo posible de cumplir todas sus expectativas en cuanto al servicio se refiere, teniendo un cumplimiento a su totalidad por parte de los establecimientos.

Tabla 38

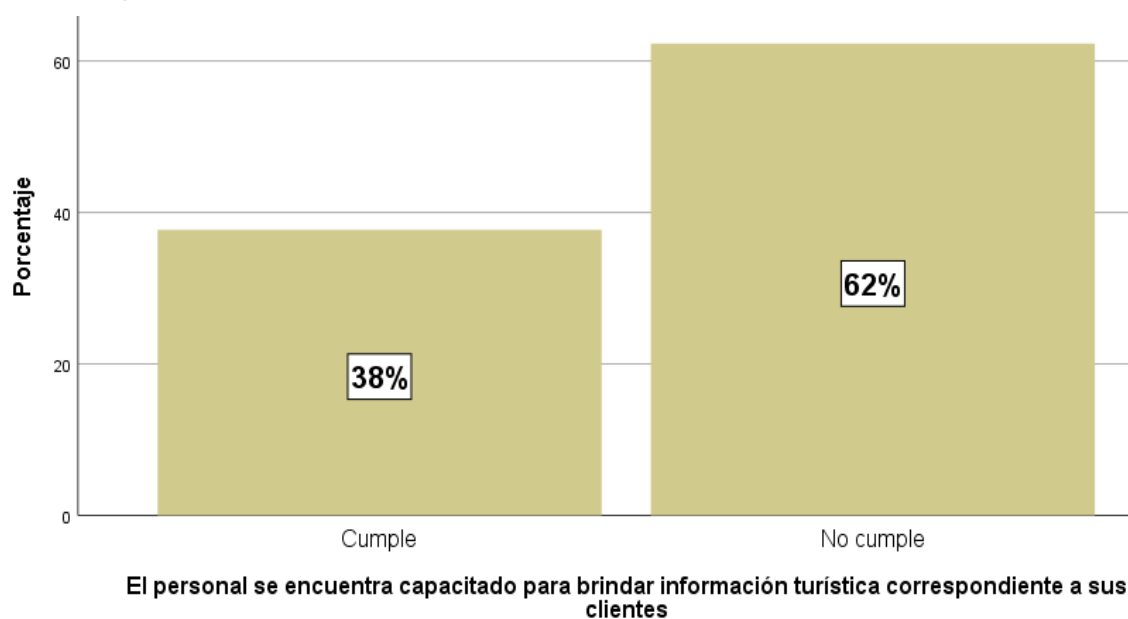
El personal se encuentra capacitado para brindar información turística correspondiente a sus clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	23	37,7	37,7	37,7
	No cumple	38	62,3	62,3	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el personal se encuentra capacitado para brindar información turística correspondiente a sus clientes.

Figura 49

El personal se encuentra capacitado para brindar información turística correspondiente a sus clientes.



Nota: La figura indica el porcentaje si el personal se encuentra capacitado para brindar información turística correspondiente a sus clientes.

Análisis e interpretación: Los restaurantes encuestados pese a estar registrados en el catastro turístico del GAD municipal no son lo suficientemente capacitados al momento de brindar información turística, por ello se evidencia una mayoría de 62% que no cumplen con esta pregunta.

Tabla 39

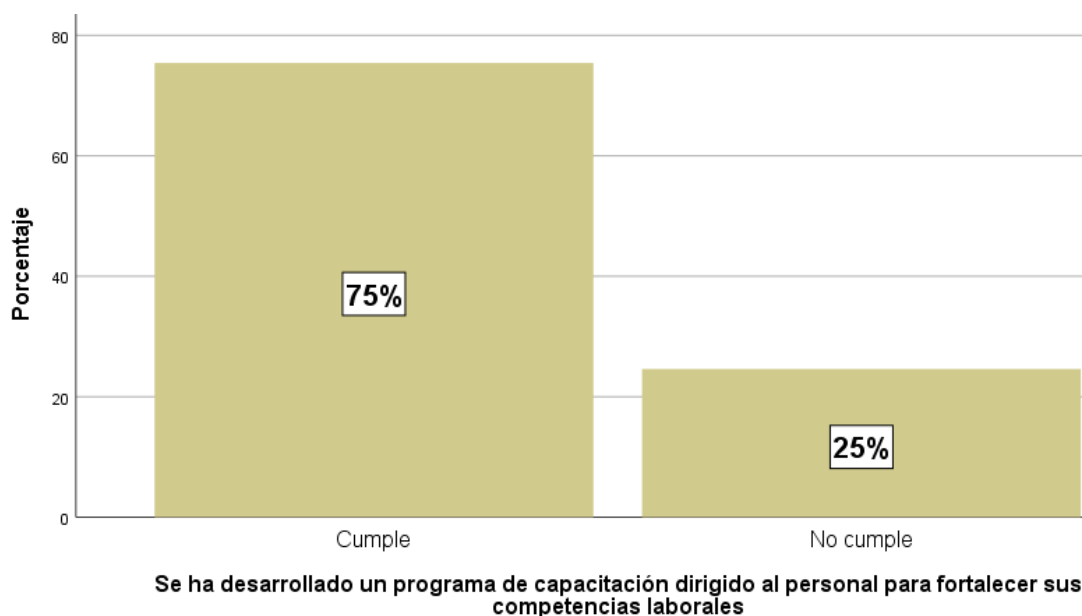
Se ha desarrollado un programa de capacitación dirigido al personal para fortalecer sus competencias laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	46	75,4	75,4	75,4
	No cumple	15	24,6	24,6	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si se ha desarrollado un programa de capacitación dirigido al personal para fortalecer sus competencias laborales.

Figura 50

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



Nota: La figura indica el porcentaje si se ha desarrollado un programa de capacitación dirigido al personal para fortalecer sus competencias laborales.

Análisis e interpretación: En la mayoría de establecimientos se evidencia un programa de capacitación para la mejora de competencias laborales, dicho esto se obtiene que el 75% de restaurantes cumple con dicho programa de desarrollo, por otro lado el 25% que contemplan 15 restaurantes no han desarrollado capacitaciones a su personal.

Tabla 40

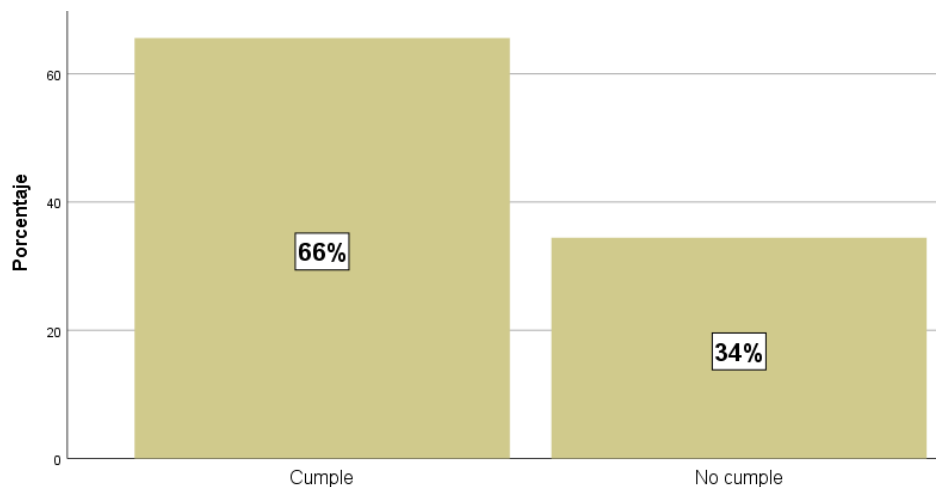
El personal se encuentra uniformado y cuenta con su placa o credencial identificativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	40	65,6	65,6	65,6
	No cumple	21	34,4	34,4	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el personal se encuentra uniformado y cuenta con su placa o credencial identificativa.

Figura 51

El personal se encuentra uniformado y cuenta con su placa o credencial identificativa.



El personal se encuentra uniformado y cuenta con su placa o credencial identificativa

Nota: La tabla indica si el personal se encuentra uniformado y cuenta con su placa o credencial identificativa.

Análisis e interpretación: El uniforme e identificación está presente en el 65% de restaurantes, aún existe un porcentaje alto que no cumple con esto.

3.9.6. Sección 6: En este apartado se muestran datos relacionados con el servicio.

Tabla 41

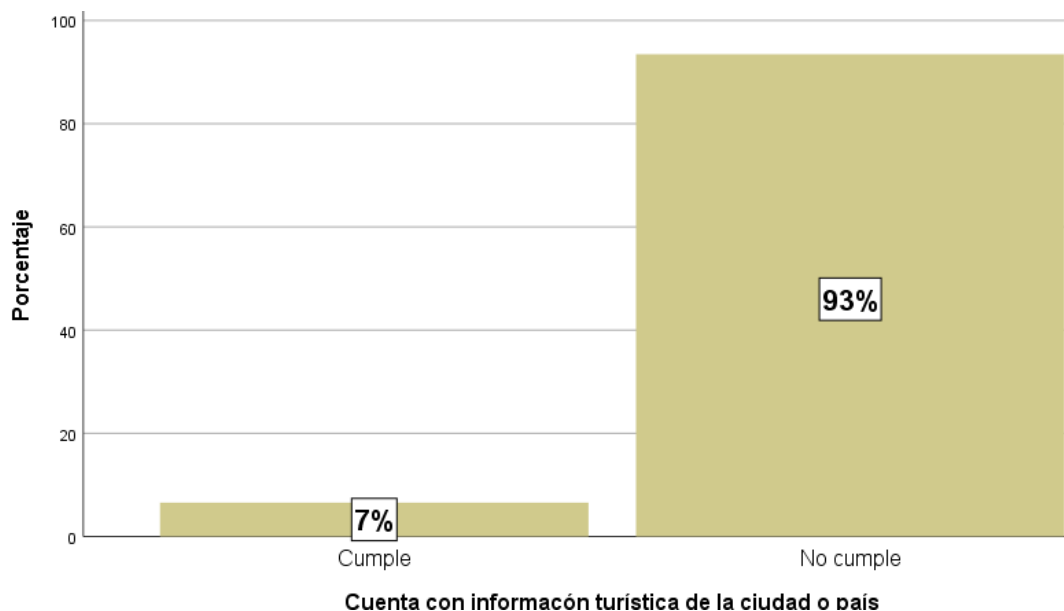
Cuenta con información turística de la ciudad o país.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	4	6,6	6,6	6,6
	No cumple	57	93,4	93,4	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el restaurante cuenta con información turística de la ciudad o país.

Figura 52

Cuenta con información turística de la ciudad o país.



Nota: La figura indica el porcentaje si el restaurante cuenta con información turística de la ciudad o país.

Análisis e interpretación: En ciudades como Latacunga la despreocupación por el tema turístico se evidencia al momento de pedir una referencia turística en los servidores turísticos. Al aplicar el instrumento se obtiene que el 93% de los restaurantes no cuenta con información turística de los sitios cercanos y peor aún de información a nivel nacional.

Tabla 42

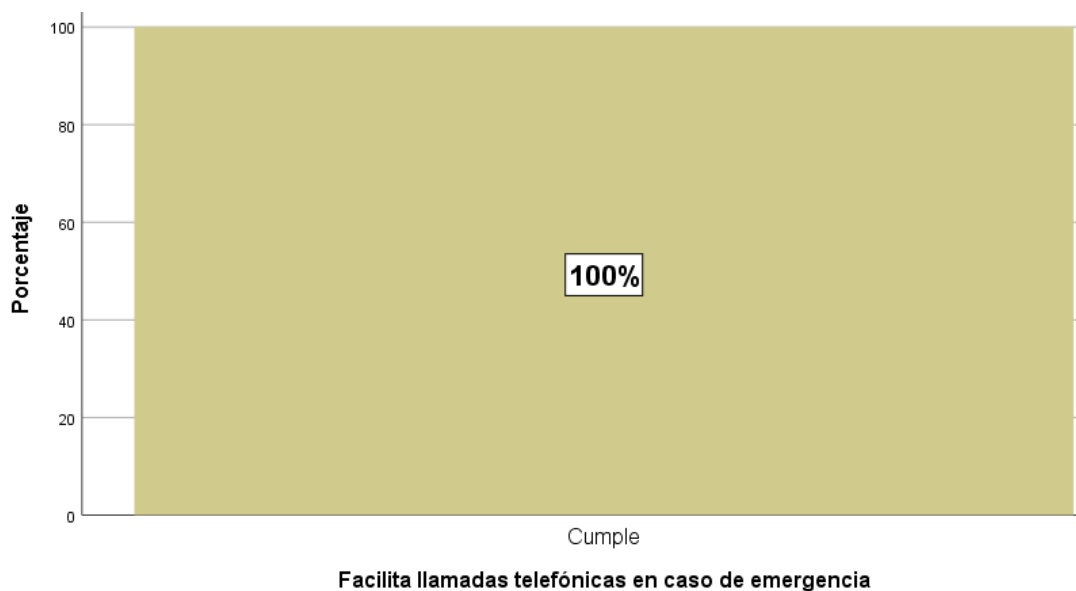
Facilita llamadas telefónicas en caso de emergencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	61	100,0	100,0	100,0

Nota: La tabla indica si el restaurante facilita llamadas telefónicas en caso de emergencia

Figura 53

Facilita llamadas telefónicas en caso de emergencia



Nota: La figura indica el porcentaje de los restaurantes que facilitan llamadas telefónicas en caso de emergencia.

Análisis e interpretación: En su totalidad los restaurantes tienen una gran empatía por sus clientes por lo cual si llegaran a necesitar encontrarán en cada uno de ellos un teléfono para llamar en caso de alguna emergencia.

Tabla 43

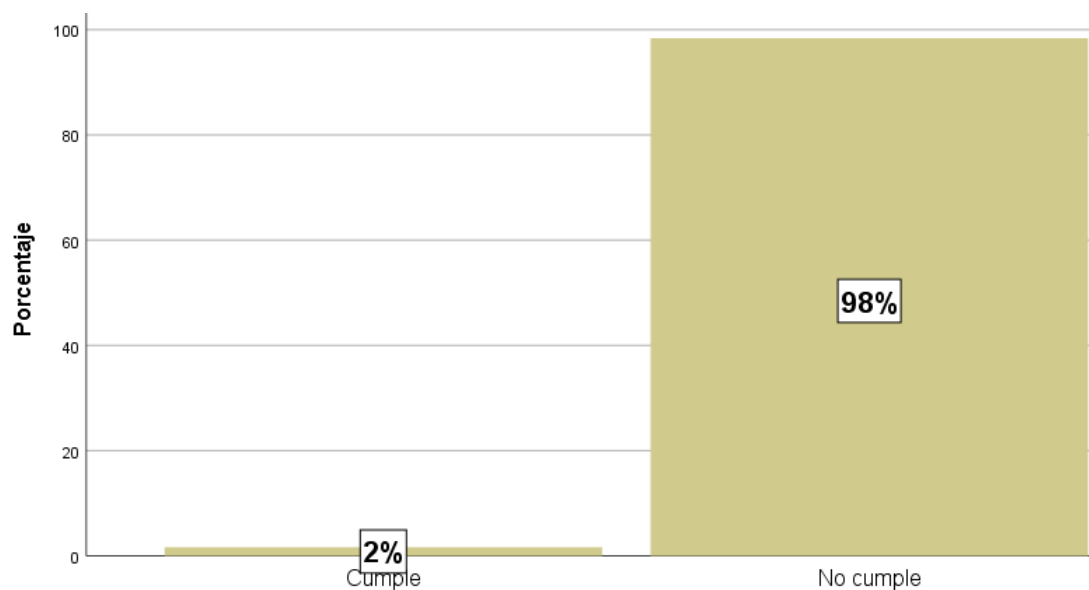
Cuenta con un menú en sistema braille para personas con discapacidad visual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	1	1,6	1,6	1,6
	No cumple	60	98,4	98,4	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el restaurante cuenta con un menú en sistema braille para personas con discapacidad visual.

Figura 54

Cuenta con un menú en sistema braille para personas con discapacidad visual



Cuenta con un menú en sistema braille para personas con discapacidad visual

Nota: La figura indica el porcentaje de restaurantes que cuentan con un menú en sistema braille para personas con discapacidad visual.

Análisis e interpretación: En este caso la preocupación por ser incluyente es apenas de un restaurante que representa el 2% por otro lado el 98% no cumple con este requerimiento.

Tabla 44

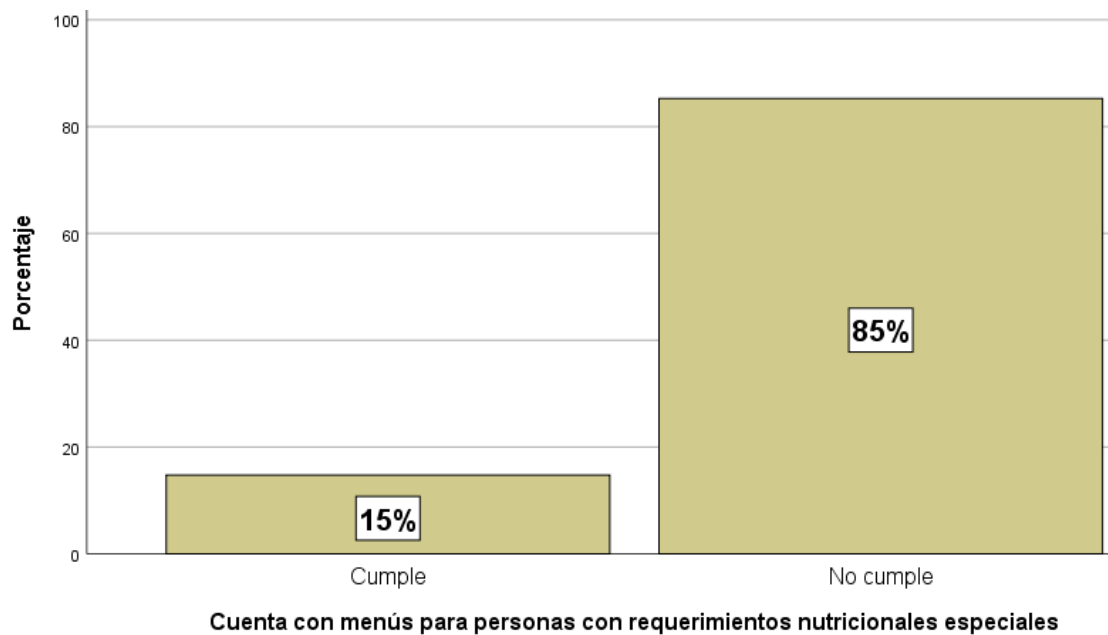
Cuenta con menús para personas con requerimientos nutricionales especiales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	9	14,8	14,8	14,8
	No cumple	52	85,2	85,2	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el restaurante cuenta con menús para personas con requerimientos nutricionales especiales.

Figura 55

Cuenta con menús para personas con requerimientos nutricionales especiales.



Nota: La figura indica el porcentaje de restaurantes que cuentan con menús para personas con requerimientos nutricionales especiales.

Análisis e interpretación: La alimentación para las personas que requieren nutrición especial es otro cuestionamiento que está muy lejos de ser cumplido en Latacunga. El 85% de restaurantes no cumplen con un menú que se ajuste a dichas personas lo cual es una limitante importante al momento de incentivar el turismo accesible.

Tabla 45

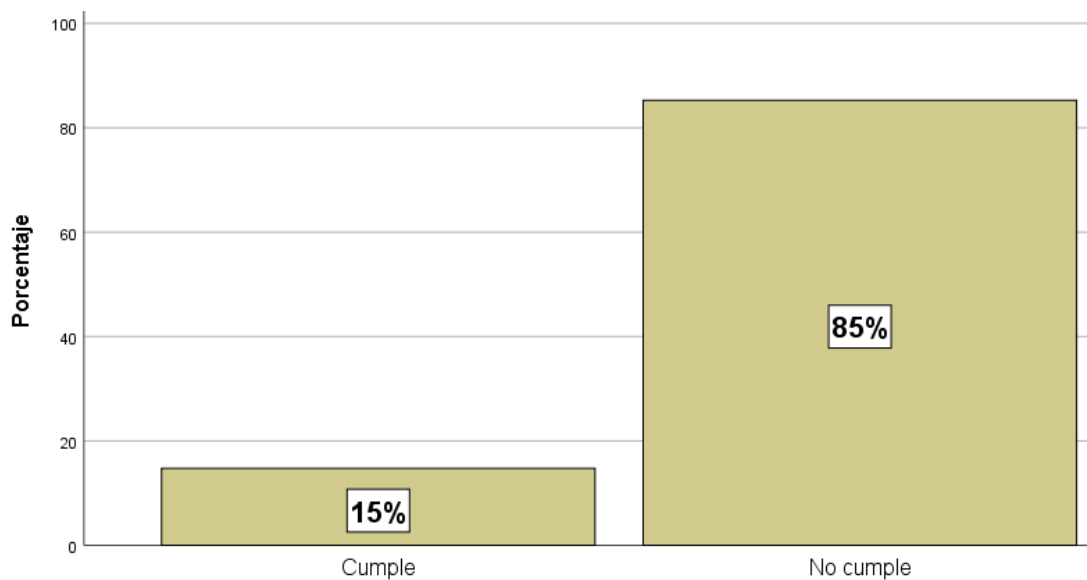
El establecimiento brinda facilidades y servicios a personas con discapacidad y movilidad reducida

El establecimiento brinda facilidades y servicios a personas con discapacidad y movilidad reducida					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	13	21,3	21,3	21,3
	No cumple	48	78,7	78,7	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el restaurante brinda facilidades y servicios a personas con discapacidad.

Figura 56

El establecimiento brinda facilidades y servicios a personas con discapacidad y movilidad reducida



Cuenta con menús para personas con requerimientos nutricionales especiales

Nota: La figura indica si el restaurante brinda facilidades y servicios a personas con discapacidad.

Análisis e Interpretación: De los restaurantes encuestados se evidencia un 21% que cumplen en brindar facilidades y servicios a personas con discapacidad, mientras que el 79% no cumplen con este requerimiento.

Tabla 46

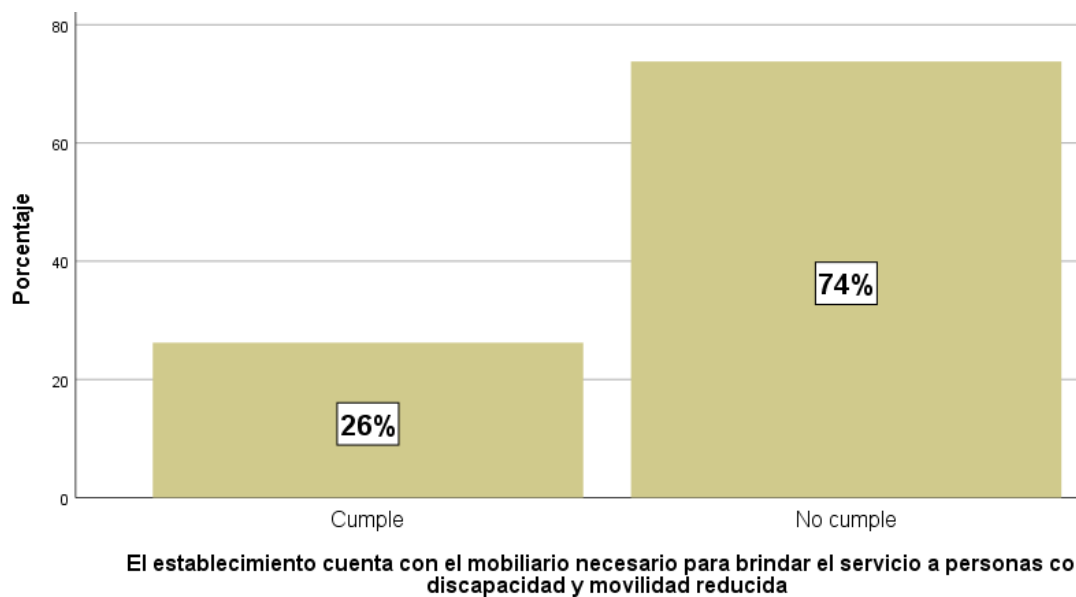
El establecimiento cuenta con el mobiliario necesario para brindar el servicio a personas con discapacidad y movilidad reducida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	16	26,2	26,2	26,2
	No cumple	45	73,8	73,8	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica si el restaurante cuenta con el mobiliario necesario para brindar el servicio a personas con discapacidad y movilidad reducida.

Figura 57

El establecimiento cuenta con el mobiliario necesario para brindar el servicio a personas con discapacidad y movilidad reducida.



Nota: La figura indica el porcentaje de restaurantes que cuentan con el mobiliario necesario para brindar el servicio a personas con discapacidad y movilidad reducida.

Análisis e interpretación: Dentro del mobiliario que es un requerimiento en la categorización de los restaurantes se encuentra un porcentaje alto al momento de brindar el servicio siendo un 74% lo cual amerita una reestructuración de los requerimientos al momento de categorizar al establecimiento.

Después de aplicar el instrumento a los restaurantes de la ciudad de Latacunga se ha podido determinar la situación del turismo accesible. Dentro del catastro turístico la mayoría de establecimientos analizados están en la categoría de 1 y 2 tenedores acumulando el 79%, en cuanto a la infraestructura y accesibilidad el 77% de los establecimientos no cumplen con accesibilidad, es decir no han sido adecuados para personas con capacidades diferentes como son: física, visual, auditiva e intelectual, dentro de este ítem se tiene también que el 72% no posee plazas de aparcamiento, 77% no dispone de rampas de acceso, 77% no cumple con escaleras de acuerdo a norma INEN, 76% no detentan con pasamanos dimensionados en norma INEN, en cuanto a las instalaciones y servicios higiénicos, el 83% carecen de al menos un servicio higiénico designado a este tipo de personas, pese a esto el 79% de los restaurantes tienen sus servicios higiénicos están identificados para su fácil ubicación, al profundizar en el cumplimiento encontramos que solo el 32% cumple con los requerimientos de la autoridad competente, aunque el 62% cuenta con basureros con tapa, dispensador de jabón, dispensador de papel higiénico y sistema de secado de manos, en el tema de administración y gestión el 80% cuenta con un manual organizacional que conoce el personal, con el mismo porcentaje el reglamento de higiene y seguridad para reducir accidentes, solo el 3% carece de un plan de seguridad por temas de aprobación, frente al plan de evacuación especificó

para personas con capacidades especiales el 95% no lo posee, además todos los establecimientos respetan los derechos de las personas con discapacidad y movilidad reducida. Algo a destacar es la información que brindan los establecimientos de sus servicios, en su totalidad es clara y fidedigna, además que en su mayoría con un 66% conocen la condiciones de comunicación y movilidad, por otro lado el 75% cuenta con información y documentación accesible.

Con relación al personal hay una preocupante cifra del 48% que no conoce de los pasos a seguir para la atención a este grupo de personas, pese a esto se refleja en su totalidad que el personal está dispuesto a cumplir con todas las necesidades, la capacitación para brindar información turística apenas es del 38% que lo cumple, el 75% de los restaurantes han desarrollado planes de capacitación al personal para mejorar las competencias laborales, aunque solo el 66% posee uniforme y placa de identificación. El servicio de los restaurantes es una cifra alarmante el 93% de los restaurantes no poseen información turística de la ciudad o el país, todos facilitan con llamadas telefónicas en caso de emergencia, el 98% no poseen menús en sistema braille, el 85% no cumple con menús para personas con requerimientos nutricionales especiales y el 74% no poseen el mobiliario necesario para prestar el servicio.

Cómo se puede observar las condiciones de accesibilidad no son las mejores dentro de los restaurantes del cantón, existen serias deficiencias dentro de los diversos temas analizados muchas de ellas de carácter importante sean en infraestructura, servicios higiénicos, personal, servicio e información, los restaurantes encuestados son parte del catastro turístico del GAD Municipal del cantón Latacunga por ende se interpretaría que desde la cabeza deberían promover mejorar las condiciones accesibles para el turismo, siendo así, se deja un amplio margen de

personas que verán una barrera que les impide realizar turismo donde las condiciones son precarias.

3.10. Comprobación de la hipótesis

Para efectuar la comprobación de la hipótesis, se utiliza el método de la distribución de Chi cuadrado, mismo que permite comprobar si las frecuencias observadas son compatibles entre ambas variables. Para ello se da a conocer la fórmula que se utiliza para el cálculo:

Fórmula Chi Cuadrado

$$x^2 = \left(\frac{Fo - Fe}{Fe} \right)^2$$

En donde:

x^2 = Chi Cuadrado

Fo = Frecuencia esperada

Fe = Frecuencia observada

3.10.1. Planteamiento de la hipótesis

HO: 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.

3.10.2. Construcción de variables

Para la selección de variables que serán tomadas en cuenta en el χ^2 Chi Cuadrado, se han considerado lo siguiente:

- a. Se define la hipótesis alternativa y nula que se encuentran dentro de la hipótesis general.
- b. Se detalla las variables dependiente e independiente con su respectivo indicador, como se muestra a continuación.

Tabla 47

Construcción de variables

Hipótesis	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.
Ho	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.
VARIABLES	INDICADORES
Dependiente Restauración	Categoría del restaurante
Independiente Turismo Accesible	El establecimiento brinda facilidades y servicios a personas con discapacidad con y movilidad reducida.

Nota: La tabla indica las variables de estudio y la hipótesis

Como se puede evidenciar la relación que existe entre la hipótesis nula (Ho), la hipótesis alternativa (H1) y las variables dependiente e independiente, se conectan con dos indicadores identificados en la ficha, que permiten definir si el estudio de los restaurantes del Cantón Latacunga da a conocer las facilidades y servicios para

personas con movilidad reducida, grupos vulnerables y personas con discapacidades especiales.

3.10.3. Grados de libertad

Los grados de libertad en el Chi cuadrado representan el número de observaciones que pueden variar de acuerdo a los parámetros establecidos. Es decir, multiplicado el número de filas por el número de columnas, en el caso del presente estudio para realizar el respectivo cálculo se ha determinado lo siguiente:

Resultados obtenidos de la prueba de hipótesis en cuanto a grados de libertad

Tabla 48

Grados de Libertad

Grados de libertad	3
Valor de significancia	0.25-0.05
Cuartil obtenido	0.76

Nota: La tabla indica los valores obtenidos de T Student

En este sentido, se refleja que la posición del nivel de significancia se encuentra dentro de los extremos que tienden a rechazar la hipótesis nula.

3.10.4. Nivel de significancia

a) Nivel de significancia (α): Consiste en el error que el investigador está dispuesto a asumir, por lo cual, en el presente estudio se constituyó como un margen de error máximo hasta el 5%, que equivale a 0.05, dando paso a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

b) Cálculo de las frecuencias esperadas: Las frecuencias observadas (F_o) se obtuvieron de la relación cruzada entre las variables dependiente e independiente,

por esta razón se realizó el cálculo de las frecuencias esperadas (Fe) donde se multiplica el total de cada fila por el total de cada columna, como se observa en la siguiente tabla.

Resumen de proceso de casos

Tabla 49

Procesamiento de casos

	Resumen de procesamiento de casos					
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
El establecimiento brinda facilidades y servicios a personas con discapacidad y movilidad reducida * Categoría del restaurante	61	100,0%	0	0,0%	61	100,0%

Nota: La tabla indica el número de casos aplicados.

Distribución de frecuencias esperadas

Tabla 50

Distribución de frecuencias esperadas

		Categoría del restaurante				Total	
		1 tenedor	2 tenedores	3 tenedores	4 tenedores		
El establecimiento brinda facilidades y servicios a personas con discapacidad y movilidad reducida	Cumple	Recuento	2	4	5	2	13
		Recuento esperado	3,8	6,4	2,1	,6	13,0
	No cumple	Recuento	16	26	5	1	48
		Recuento esperado	14,2	23,6	7,9	2,4	48,0
Total		Recuento	18	30	10	3	61
		Recuento esperado	18,0	30,0	10,0	3,0	61,0

Nota: La tabla indica la distribución de frecuencias esperadas.

Después de haber aplicado las fichas a los 61 establecimientos de restauración se ha podido determinar que 13 de ellos SI cumplen con los requerimientos mínimos mientras que los 48 restantes NO poseen estas adecuaciones. Tal como se muestra en la tabla de contingencia se evidencia que el 100% de los restaurantes fueron partícipes de este proceso.

3.10.5. Regla de decisión

Es aquella que permite dar a conocer la aceptación o el rechazo de la hipótesis nula, considerando la distribución de la muestra, de acuerdo a la posición en la que se encuentre en la campana de Gauss. Por esta razón, la aplicación de la regla de decisión permite rechazar la hipótesis nula (H_0) si la posibilidad de observar el

estadístico opuesto es igual o menor al nivel de significancia requerido por el investigador, determinado hasta el 0.05 equivalente a 5%.

3.10.6. Cálculo de la distribución Chi cuadrado

Para realizar el cálculo del x^2 es necesario tomar en cuenta las dos variables y los respectivos indicadores que rechazar o aceptan la hipótesis nula o alternativa, proceso que se evidencia a continuación:

Tabla 51

Cálculo chi – cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado						
	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	10,84 3 ^a	3	,013	,017		
Razón de verosimilitud	9,402	3	,024	,031		
Prueba exacta de Fisher	9,533			,017		
Asociación lineal por lineal	8,100 ^b	1	,004	,006	,005	,003
N de casos válidos	61					
a. 4 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,64.						
b. El estadístico estandarizado es -2,846.						

Nota: En la tabla se muestra el cálculo del chi – cuadrado de Pearson.

3.10.7. Decisión final

Se puede evidenciar 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, es decir que 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.

Por lo tanto, la categoría de cada uno de los restaurantes depende de la calidad de servicios y facilidades que prestan al segmento de personas que son objeto de estudio de la presente investigación, generando una oferta turística incluyente misma que desarrollará un efecto multiplicador en los atractivos que rodean la parte hotelera, potencializando el turismo accesible en el Cantón Latacunga.

CAPÍTULO IV

4. Diseño de la propuesta

4.1. Título de la propuesta

Informe estadístico: “Estudio de los restaurantes para el fomento del turismo accesible en el cantón Latacunga”

4.2. Fundamentación de la propuesta

En este capítulo se realiza un informe estadístico en donde se observa de manera técnica los resultados y análisis obtenidos del estudio de los restaurantes para el fomento del turismo accesible en el cantón Latacunga, por otro lado la elaboración de la guía virtual permitirá visualizar de una manera más comprensible y sencilla los resultados obtenidos.

En el informe estadístico se muestra la situación actual de la accesibilidad en los establecimientos de restauración como infraestructura, accesibilidad, instalaciones, administración, gestión, información, comunicación, personal, y servicio visto en datos cuantitativos y porcentuales, el aporte de este contenido servirá para futuras investigaciones de turismo accesible en restaurantes.

4.3. Justificación

La accesibilidad lo constituyen todas las personas sin distinción alguna que, durante su estancia y tiempo de recreación, encuentran algún nivel de dificultad para el acceso, y disfrute en espacios turísticos, siendo el caso de familias, mujeres embarazadas, adultos mayores y niños que demandan lugares con servicios y productos accesibles.

En Ecuador se han puesto en marcha acciones en favor del Turismo Accesible, el mismo que demuestra cómo debe ser la infraestructura, los servicios y productos turísticos que permitan a todas las personas el acceso, disfrute y el uso de las instalaciones a todos los usuarios sin importar el tipo de discapacidad que impida la participación en igualdad de condiciones.

La creación del informe estadístico es el resultado de la investigación, lo cual permitirá a las entidades gubernamentales del cantón Latacunga conocer la situación actual de la accesibilidad en restaurantes, cumpliendo con los objetivos propuestos.

4.4. Beneficiarios

Los principales beneficiarios serán las entidades gubernamentales relacionadas con el turismo del cantón Latacunga, fundamentalmente la Dirección de turismo.

4.5. Objetivos de la propuesta

Conocer el nivel de accesibilidad de los restaurantes del cantón Latacunga mediante la elaboración de un informe estadístico.

- Presentar los resultados obtenidos del estudio de los restaurantes para el fomento del turismo accesible en el cantón Latacunga.
- Analizar e interpretar los resultados obtenidos.
- Aportar al estudio del turismo accesible del cantón Latacunga.

4.6. Descripción de la propuesta

El informe ha sido realizado basándose en la metodología propuesta por Cassany (2007), que propone un modelo de informe técnico el cual debe constar de los siguientes parámetros:

- Título

- Resumen
- Introducción
- Método
- Resultado y análisis
- Conclusiones

4.7. Diseño de la propuesta

Informe estadístico: “Estudio de los restaurantes para el fomento del turismo accesible en el cantón Latacunga”

1. Introducción

En la actualidad todas las empresas destinadas a ofrecer servicios turísticos compiten en un mercado aún más globalizado con altas exigencias, debido a esto los estándares para lograr el cumplimiento de estos objetivos están encaminados hacia la creación de nuevas formas de dinamización tomando a consideración aspectos relevantes como la calidad del servicio, la imagen, innovación, infraestructura y accesibilidad.

En este escrito se muestran los resultados obtenidos del estudio de los restaurantes para el fomento del turismo accesible en el cantón Latacunga, mediante la elaboración de un informe estadístico que permita conocer información relevante sobre el nivel de accesibilidad de los restaurantes.

El trabajo está basado en 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, así mismo la Norma de Calidad

Turística “Distintivo Q” aplicada al sector de alimentos y bebidas emitida por Quito Turismo, en donde se evalúa el cumplimiento de estándares técnicos, medibles y objetivos para la operación del establecimiento.

2. Método

La metodología se basó en un enfoque cuantitativo que según Ñaupas Paitán (2014), emplea la recolección de datos y el análisis de los mismos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente y enfoque cualitativo que Hernández Sampieri (2006), emplea la recolección de los datos para luego ser analizados e interpretados.

La modalidad de investigación utilizada es descriptiva, ya que Hernández Sampieri (2010) busca explicar las propiedades, características y rasgos significativos de cualquier fenómeno que se estudie, y modalidad exploratoria que tiene como objetivo indagar un tema o problema de investigación poco estudiado.

Para el presente trabajo de investigación se aplica una ficha de evaluación a los restaurantes registrados en el catastro de servidores turísticos del catón Latacunga, el instrumento permite evaluar las facilidades y servicios que brindan a las personas con movilidad reducida, grupos vulnerables y personas con discapacidades especiales, esta ficha consta de 6 temas claves como infraestructura, instalaciones, administración, información, personal y servicio, cada tema con los indicadores a evaluar, cada indicador cuenta con el parámetro de calificación.

La población en el trabajo de investigación consta de todos los restaurantes que están registrados en el catastro 2020 de servidores turísticos, en el que se han evidenciado 95 establecimientos, de los cuales 34 establecimientos no respondieron

a la encuesta debido al cierre de instalaciones y problemas económicos producidos por la pandemia COVID-19.

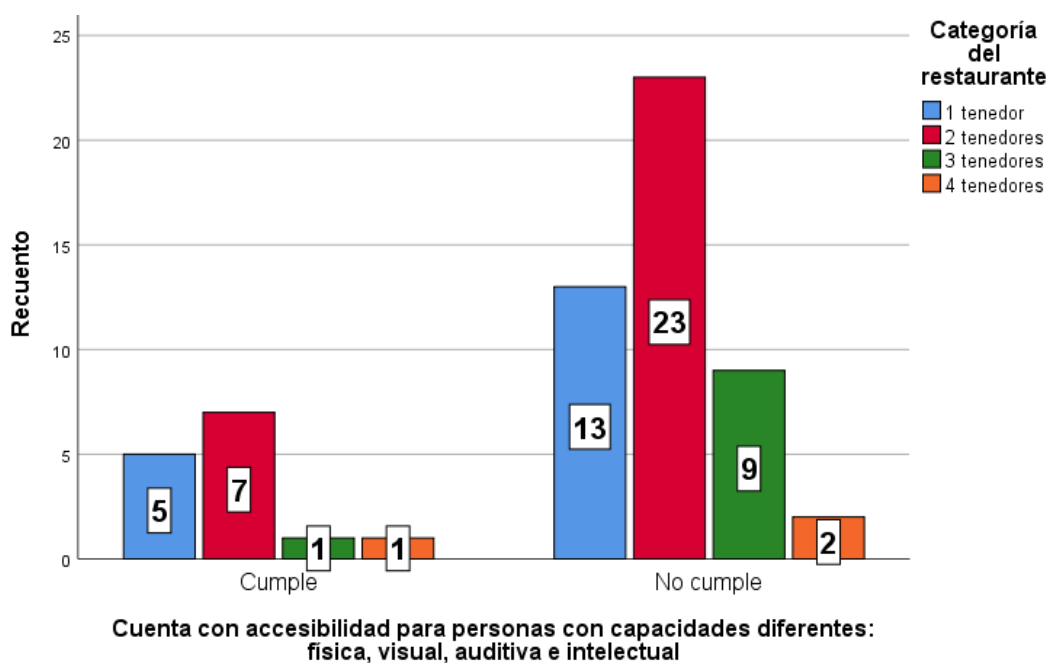
3. Resultados y Análisis

La ficha de evaluación ha sido aplicada a 61 restaurantes del cantón Latacunga obteniendo los siguientes resultados:

DATOS BASADOS EN: INFRAESTRUCTURA / ACCESIBILIDAD

Figura 58

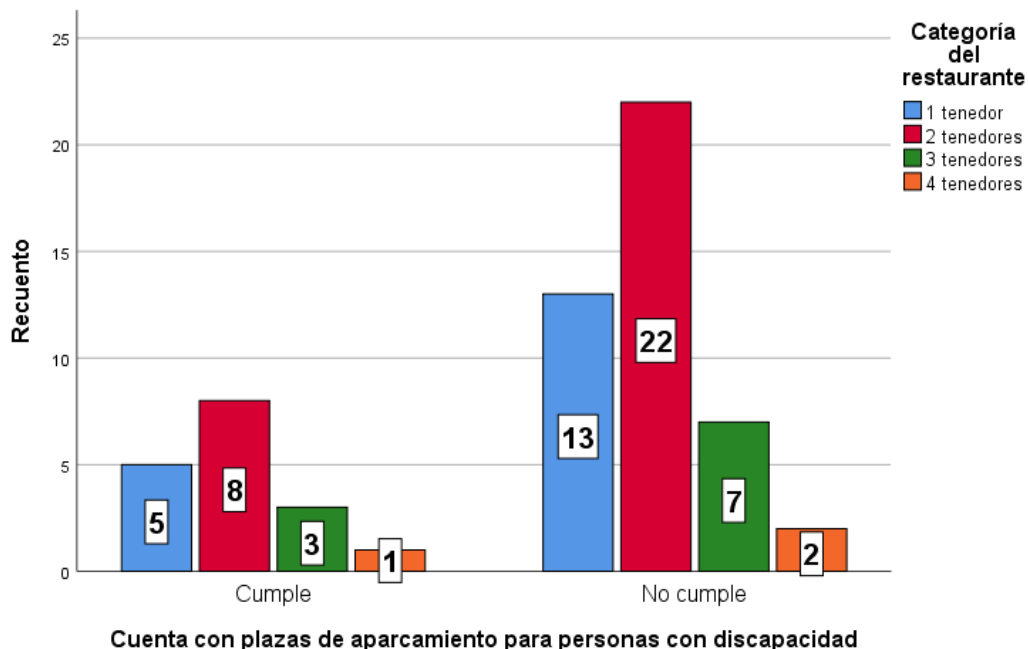
Accesibilidad para personas con discapacidades especiales



Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría que cumplen y no cumplen con lo solicitado en la pregunta.

Figura 59

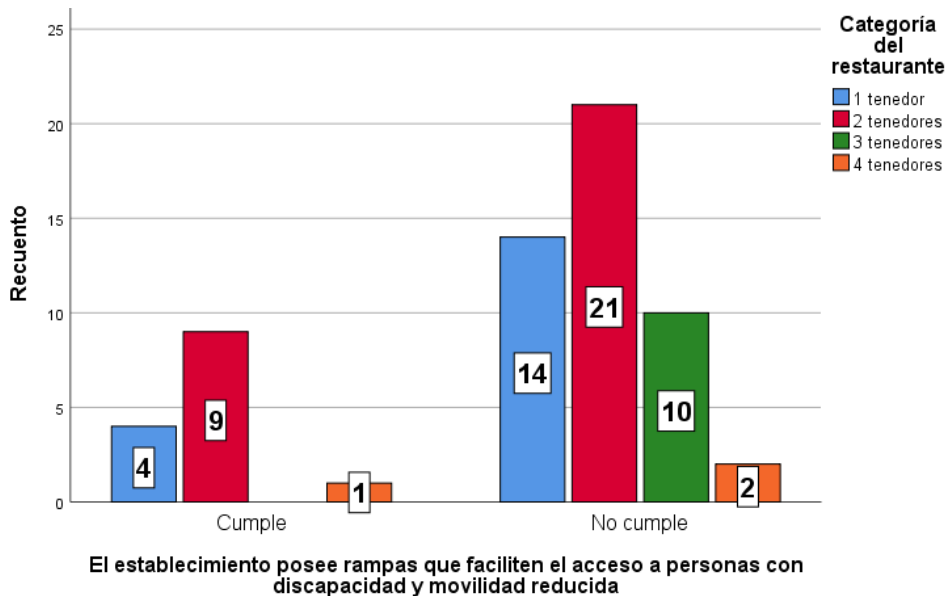
Aparcamiento



Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría con y sin aparcamiento.

Figura 60

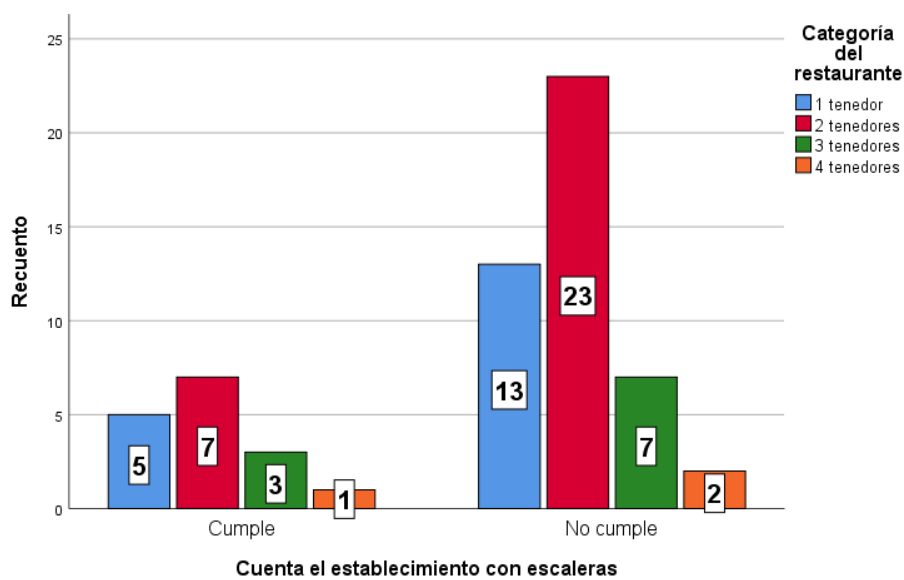
Rampas



Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría con y sin rampa

Figura 61

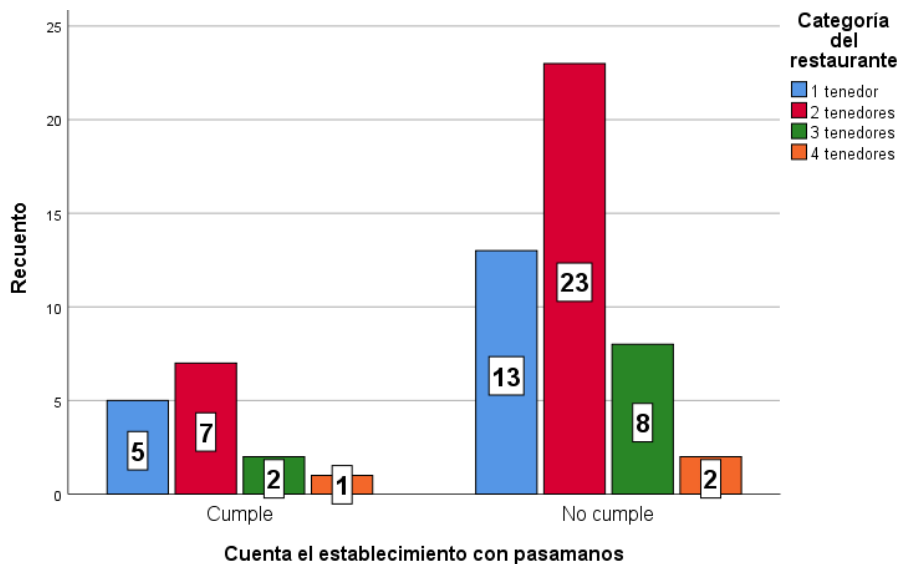
Escaleras



Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría con y sin escaleras.

Figura 62

Pasamanos



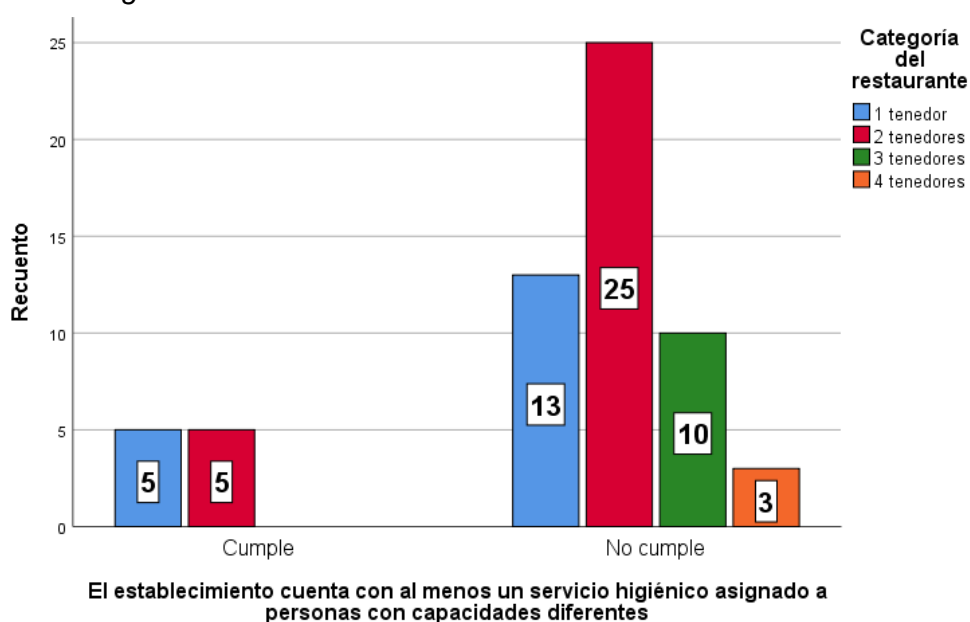
Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría con y sin pasamanos

Análisis: Dentro del catastro turístico la mayoría de establecimientos analizados están en la categoría de 1 y 2 tenedores, en cuanto a la infraestructura y accesibilidad el 77% de los establecimientos no cumplen con accesibilidad, es decir no han sido adecuados para personas con capacidades diferentes como son: física, visual, auditiva e intelectual, dentro de este ítem se tiene también que el 72% no posee plazas de aparcamiento, 77% no dispone de rampas de acceso, 77% no cumple con escaleras de acuerdo a norma INEN, 76% no detentan con pasamanos dimensionados en norma INEN.

DATOS BASADOS EN: INSTALACIONES / SERVICIOS HIGIÉNICOS

Figura 63

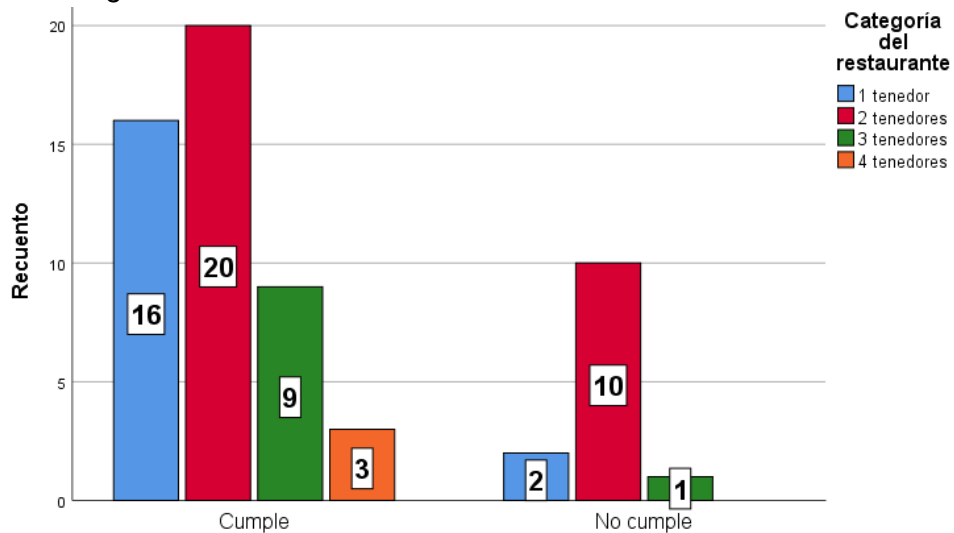
Servicios Higiénicos



Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría que tienen y no servicios higiénicos.

Figura 64

Servicios higiénicos identificados

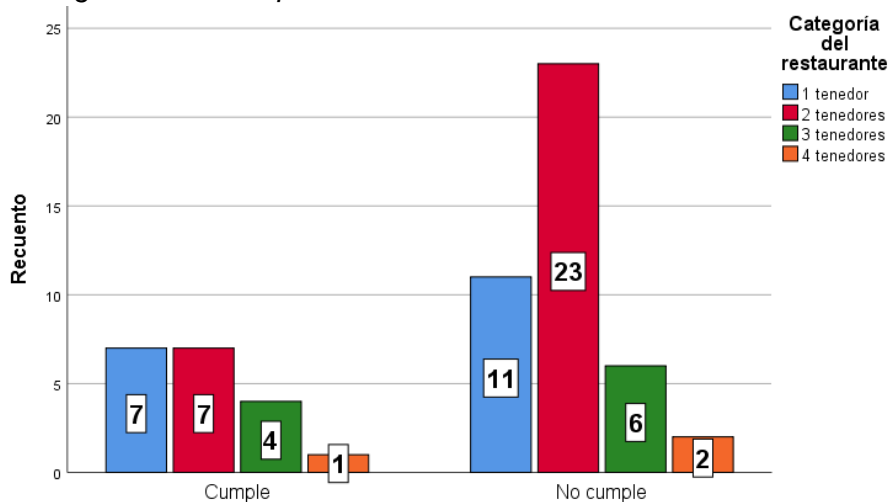


El área de servicios higiénicos se encuentran identificados, de manera que facilite su ubicación al cliente

Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría que tienen y no sus servicios higiénicos identificados.

Figura 65

Servicios higiénicos con especificaciones

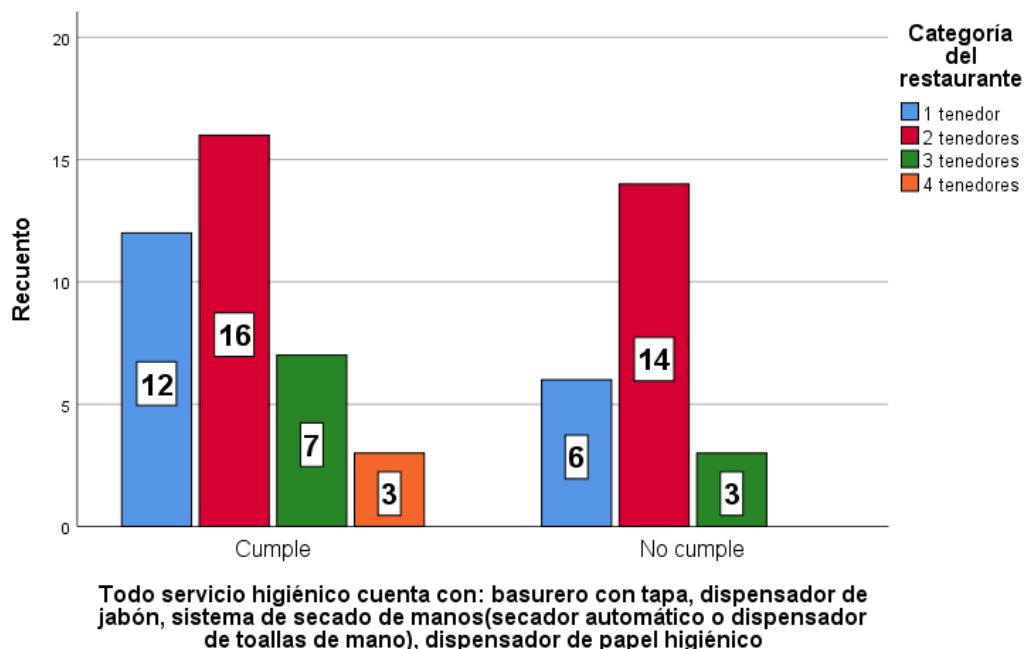


Este servicio higiénico cumple con las especificaciones de la autoridad competente

Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría que cumplen y no cumplen con las especificaciones de la autoridad competente.

Figura 66

Accesorios de baño



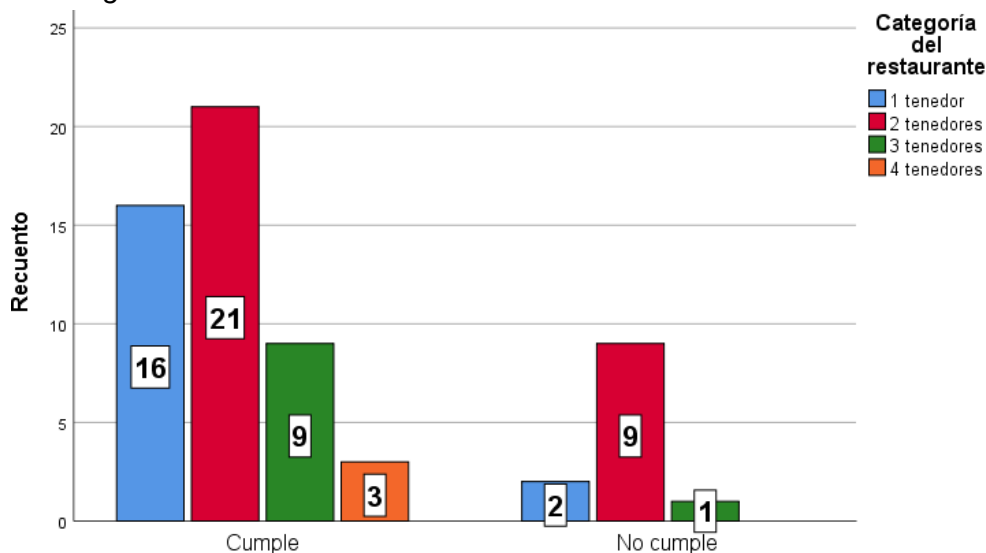
Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría que poseen y no accesorios de baño.

Análisis: En cuanto a las instalaciones y servicios higiénicos, el 83% carecen de al menos un servicio higiénico designado a este tipo de personas, pese a esto el 79% de los restaurantes tienen sus servicios higiénicos están identificados para su fácil ubicación, al profundizar en el cumplimiento encontramos que solo el 32% cumple con los requerimientos de la autoridad competente, aunque el 62% cuenta con basureros con tapa, dispensador de jabón, dispensador de papel higiénico y sistema de secado de manos.

DATOS BASADOS EN: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Figura 67

Manual organizacional

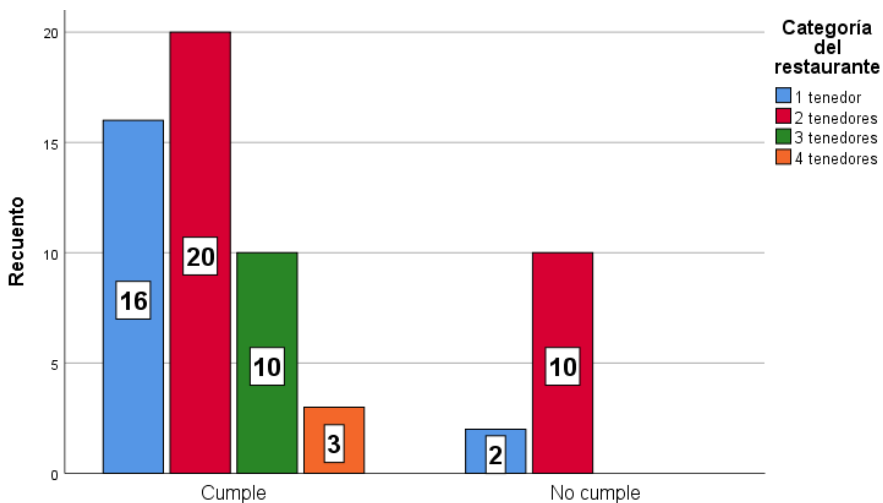


Cuenta con un manual organizacional en el que conste: misión, visió, objetivos y políticas que son de conocimiento del personal

Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría que tienen y no un manual organizacional.

Figura 68

Reglamento de higiene y seguridad

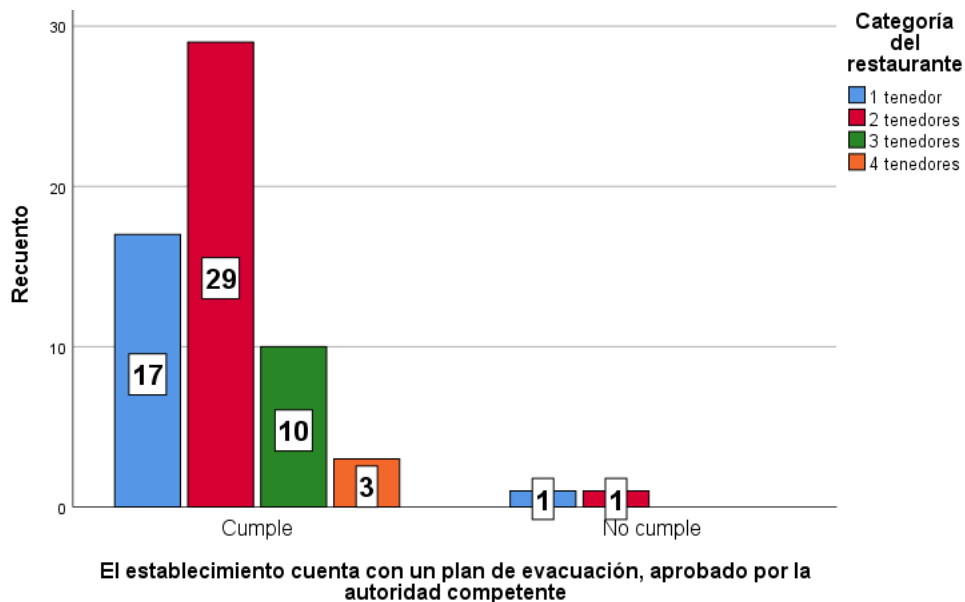


Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral

Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría que tienen y no un reglamento de higiene y seguridad.

Figura 69

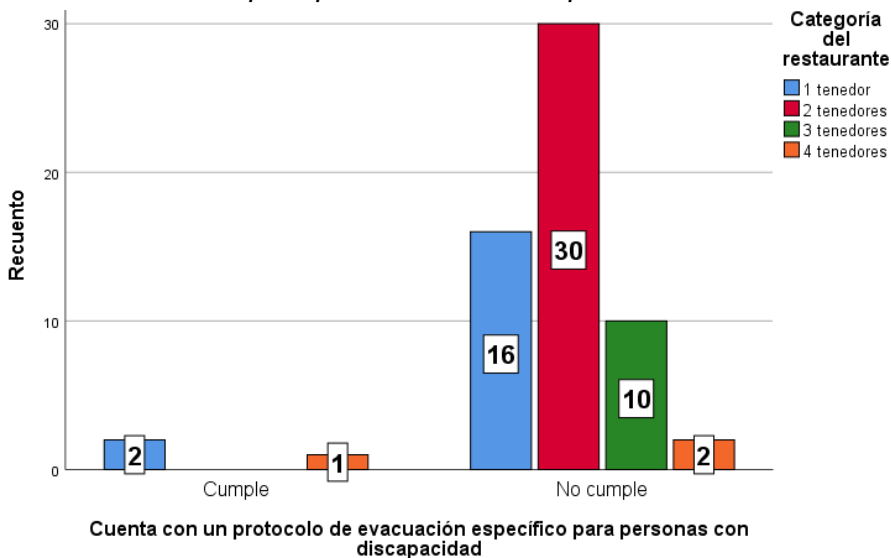
Plan de evacuación



Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría que tienen y no un plan de evacuación.

Figura 70

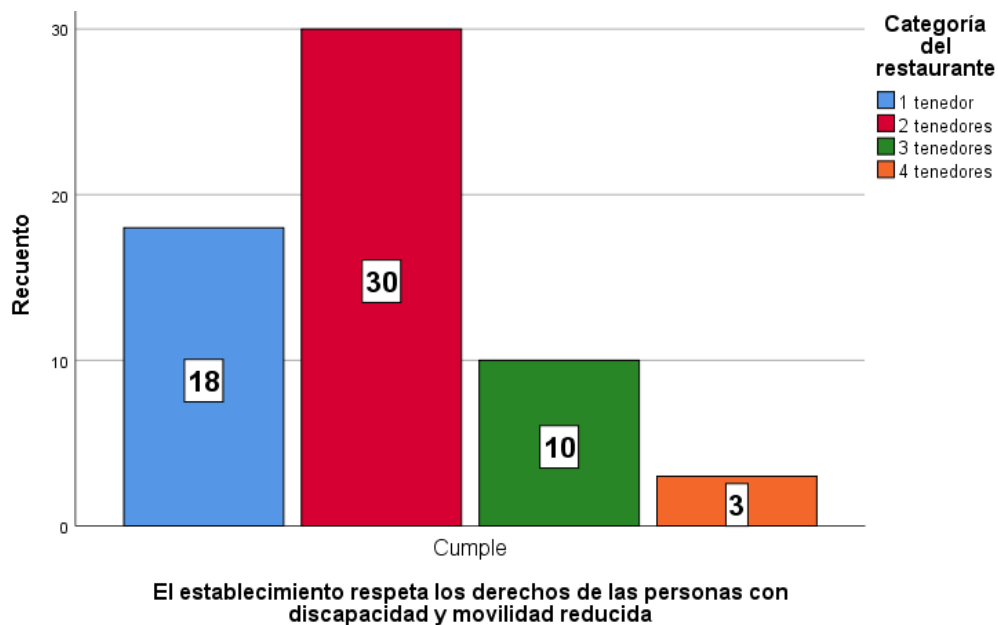
Protocolo de evacuación para personas con discapacidad



Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría que tienen y no un protocolo de evacuación para personas con discapacidad.

Figura 71

Respeto los derechos de las personas con discapacidad y movilidad reducida



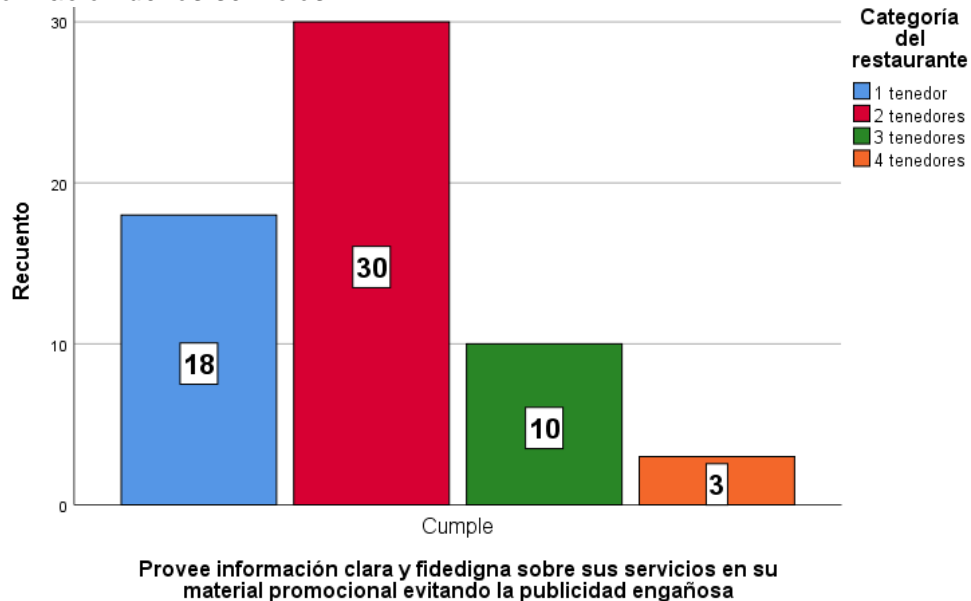
Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría que respetan los derechos de las personas con discapacidad.

Análisis: En el tema de administración y gestión el 80% cuenta con un manual organizacional que conoce el personal, con el mismo porcentaje el reglamento de higiene y seguridad para reducir accidentes, solo el 3% carece de un plan de seguridad por temas de aprobación, frente al plan de evacuación específico para personas con capacidades especiales el 95% no lo posee, además todos los establecimientos respetan los derechos de las personas con discapacidad y movilidad reducida.

DATOS BASADOS EN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Figura 72

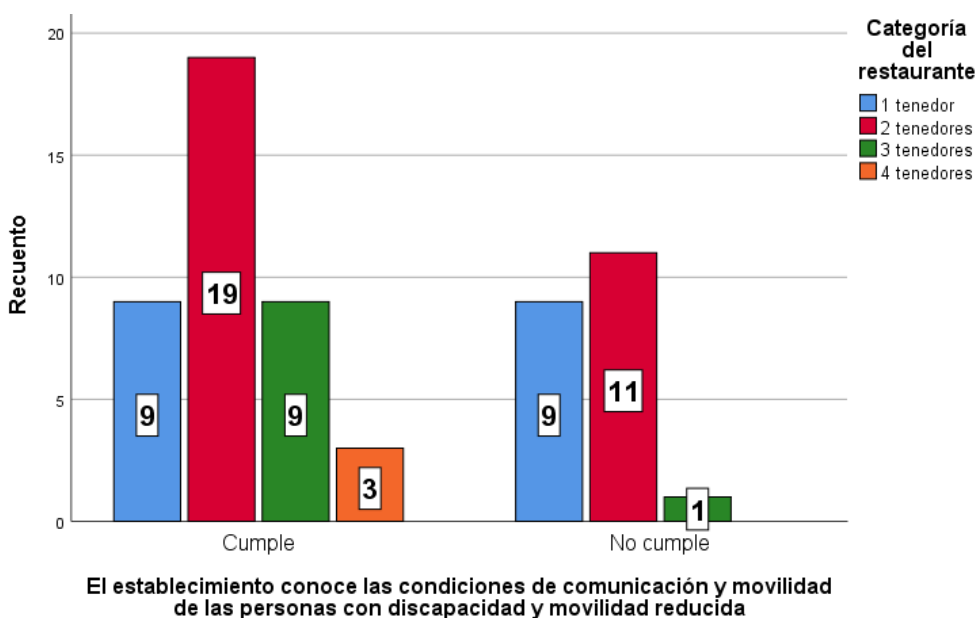
Información de los servicios



Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría que proporcionan información clara y fidedigna de sus servicios.

Figura 73

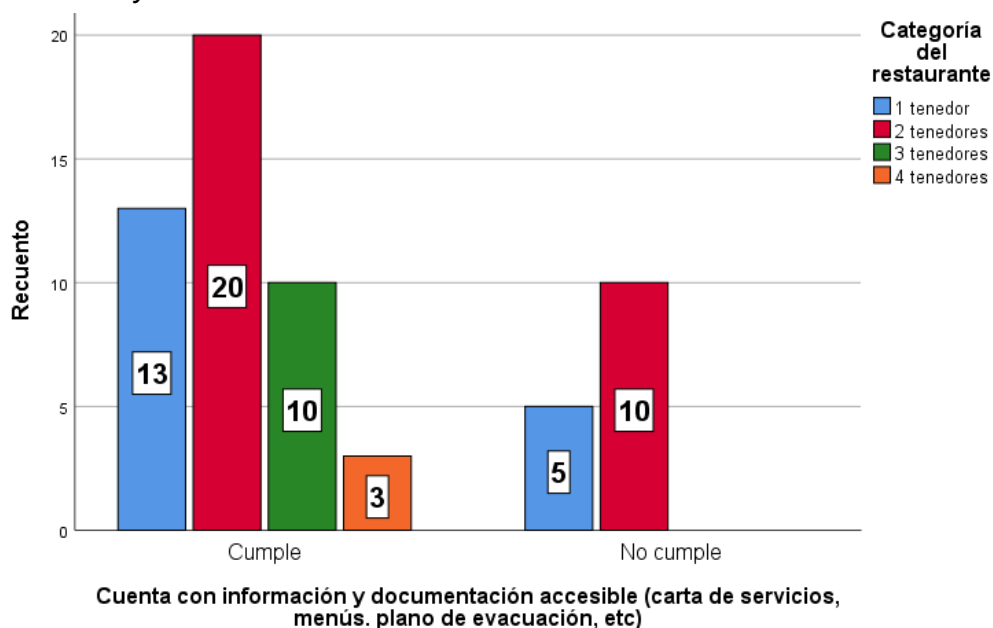
Condiciones de comunicación y movilidad



Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría que conocen y no las condiciones de comunicación y movilidad de las personas con discapacidad.

Figura 74

Información y documentación accesible



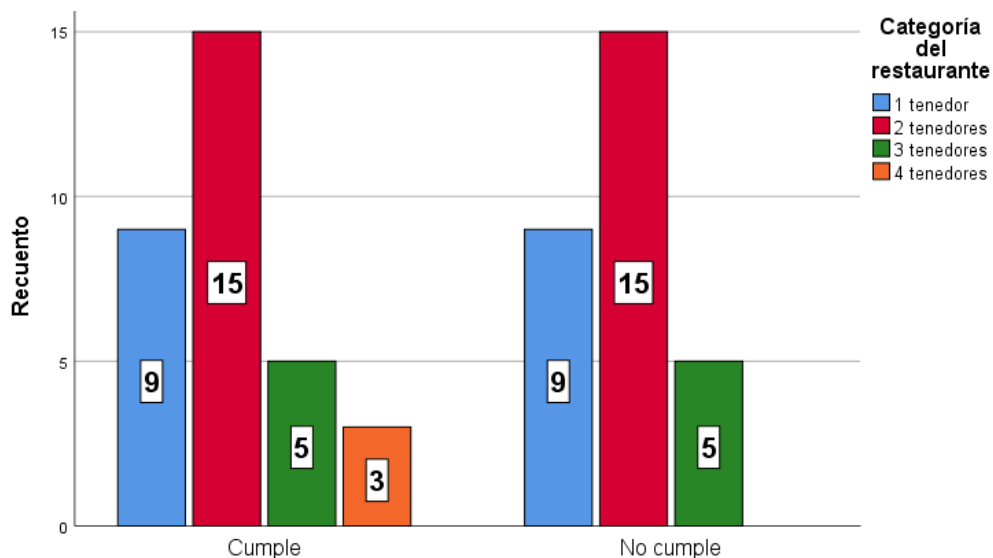
Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría que cuentan y no con documentación accesible.

Análisis: Algo a destacar es la información que brindan los establecimientos de sus servicios, en su totalidad es clara y fidedigna, además que en su mayoría con un 66% conocen la condiciones de comunicación y movilidad, por otro lado el 75% cuenta con información y documentación accesible.

DATOS BASADOS EN: EL PERSONAL

Figura 75

Protocolo de atención

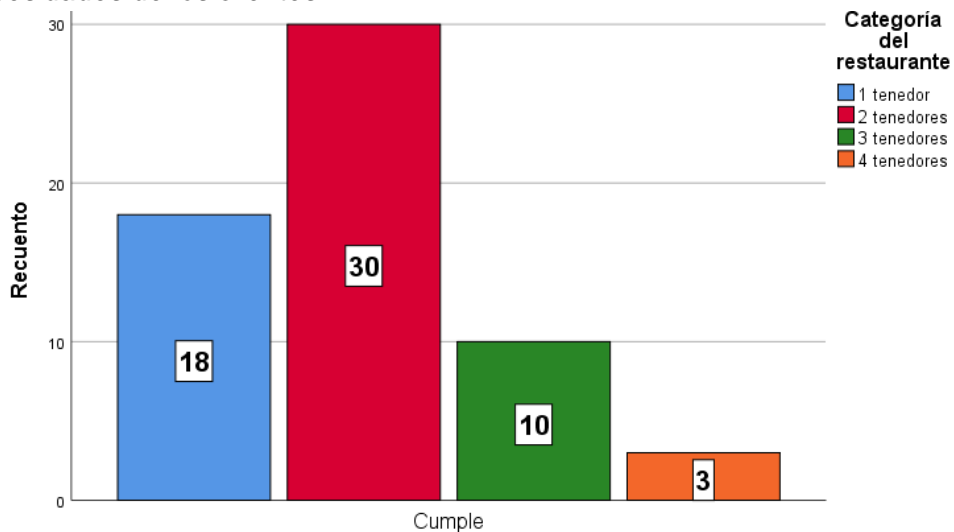


El personal conoce el protocolo a seguir para la atención a personas con diferentes tipos de discapacidad

Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría si el personal conoce o no el protocolo de atención a personas con discapacidad.

Figura 76

Necesidades de los clientes

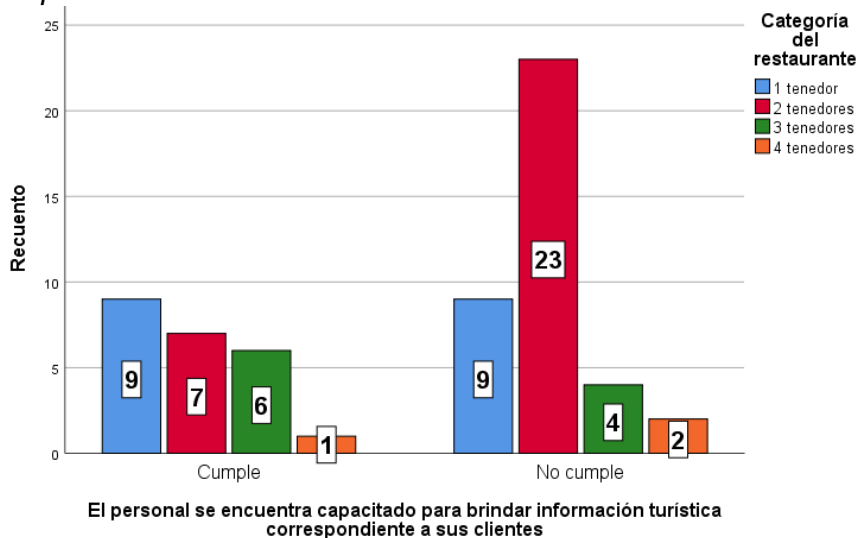


El personal se preocupa por cumplir con todas las necesidades de los clientes

Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría si el personal cumple o no con las necesidades de los clientes.

Figura 77

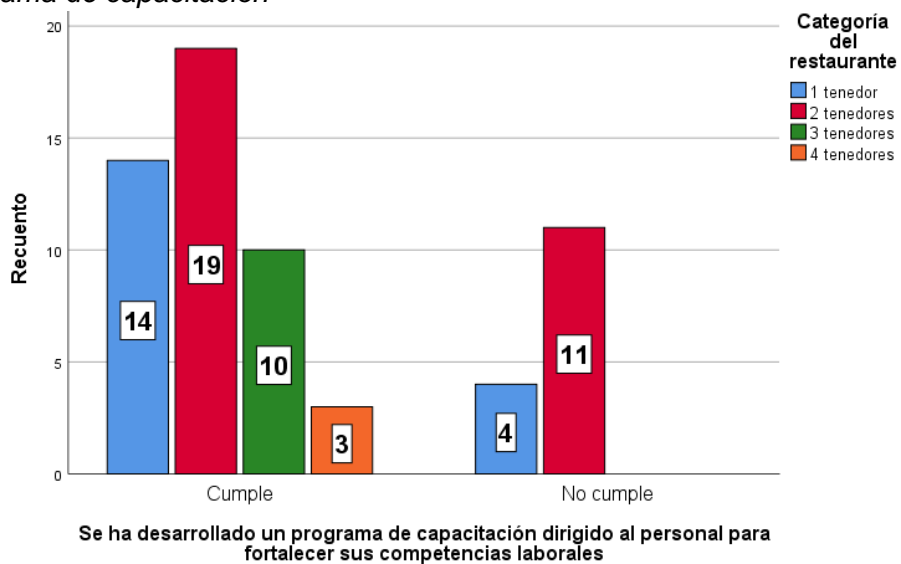
Personal capacitado



Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría si el personal esta o no capacitado para brindar información turística.

Figura 78

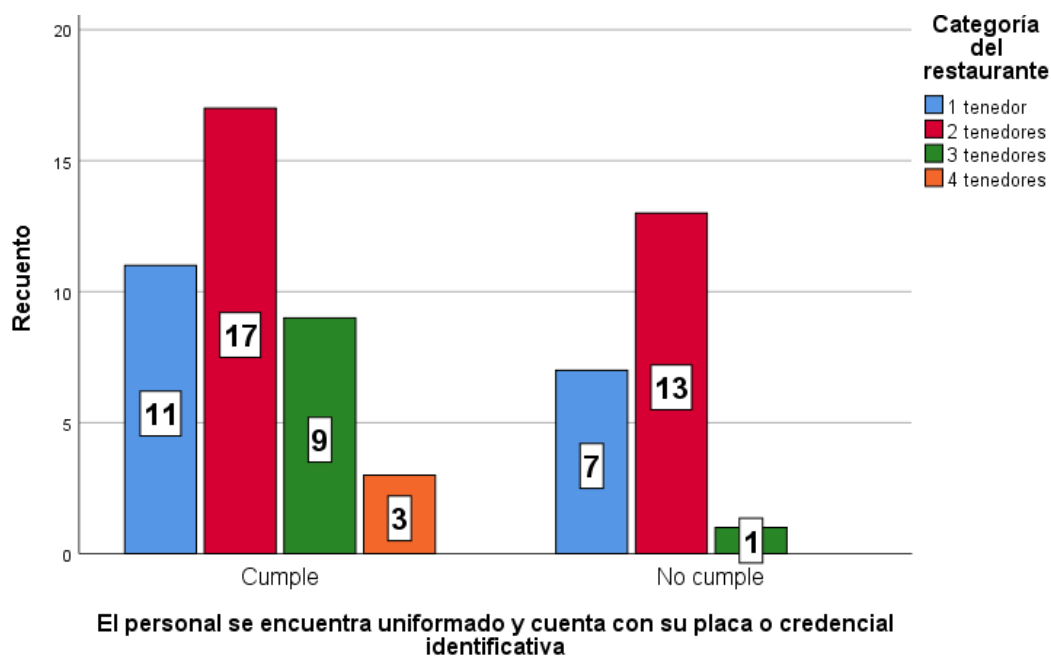
Programa de capacitación



Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría en el que si se ha realizado o no un programa de capacitación al personal

Figura 79

Personal uniformado



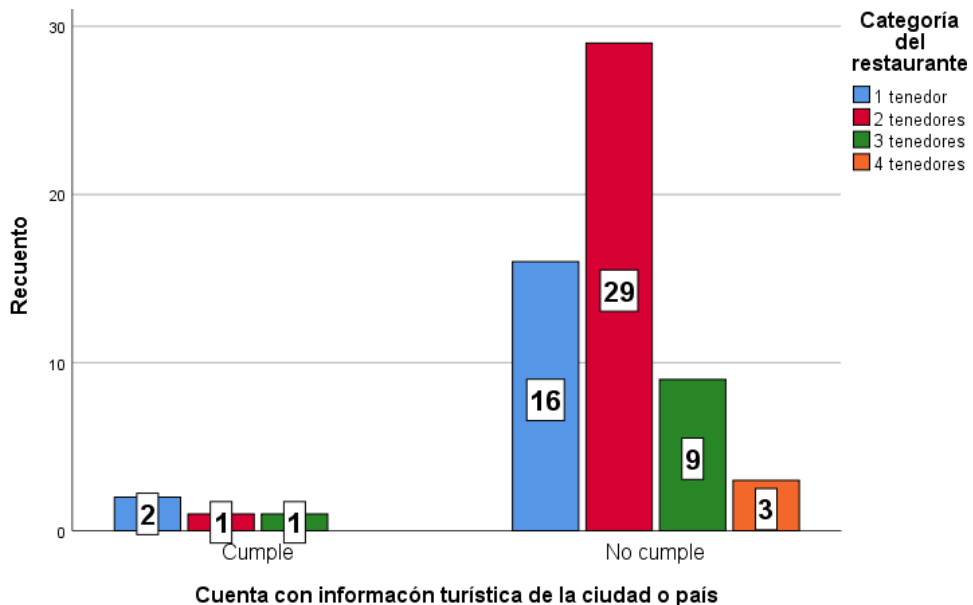
Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría en que el personal esta o no uniformado.

Análisis: En relación con el personal hay una preocupante cifra del 48% que no conoce de los pasos a seguir para la atención a este grupo de personas, pese a esto se refleja en su totalidad que el personal está dispuesto a cumplir con todas las necesidades, la capacitación para brindar información turística apenas es del 38% que lo cumple, el 75% de los restaurantes han desarrollado planes de capacitación al personal para mejorar las competencias laborales, aunque solo el 66% posee uniforme y placa de identificación.

DATOS BASADOS EN: EL SERVICIO

Figura 80

Información turística

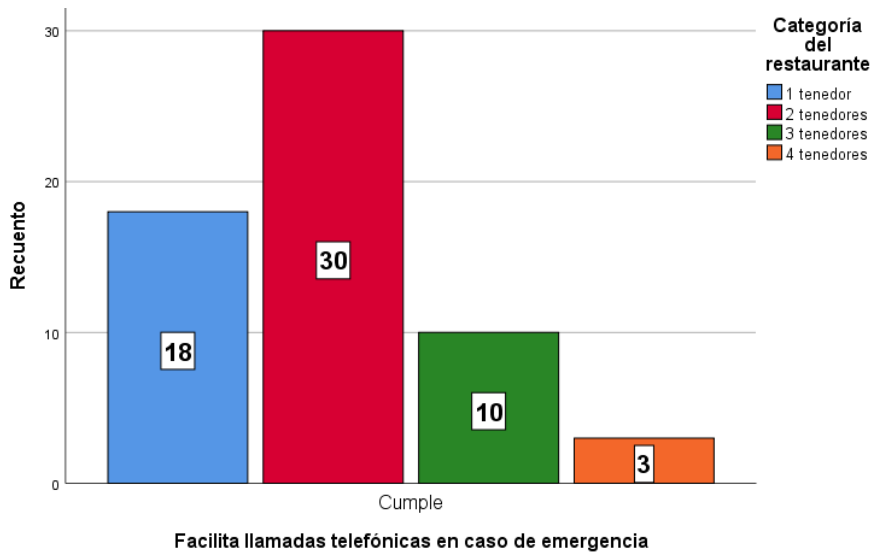


Cuenta con información turística de la ciudad o país

Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría que cuentan o no con información turística.

Figura 81

Llamadas telefónicas

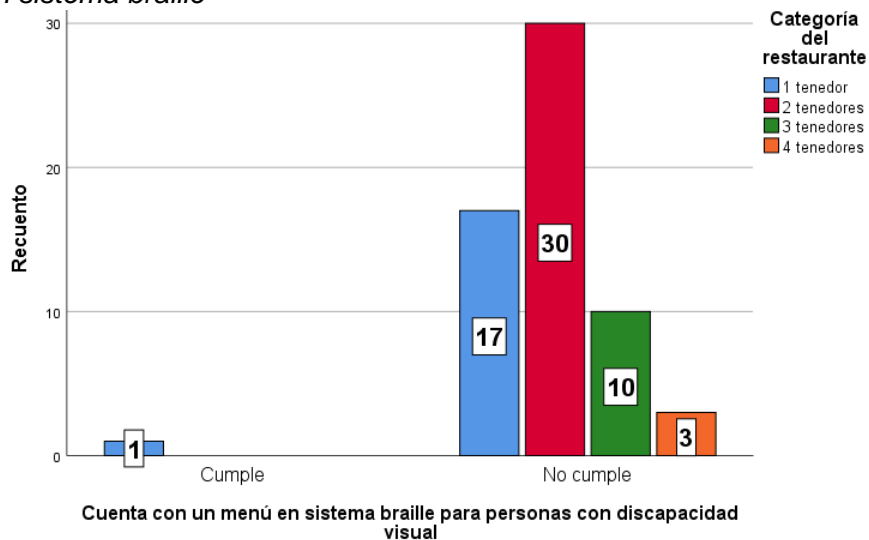


Facilita llamadas telefónicas en caso de emergencia

Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría que facilitan o no llamadas telefónicas en casos de emergencia.

Figura 82

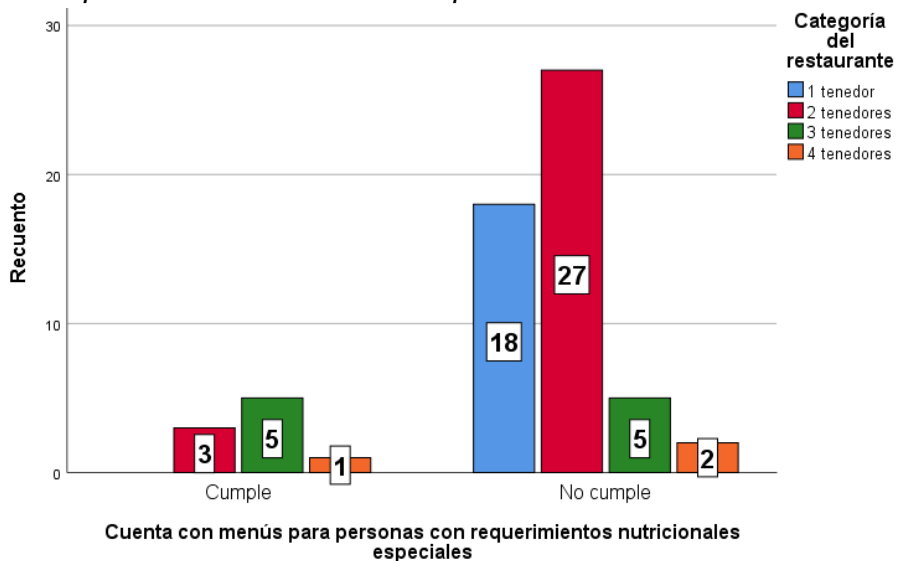
Menú en sistema braille



Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría que cuentan o no con un menú en sistema braille.

Figura 83

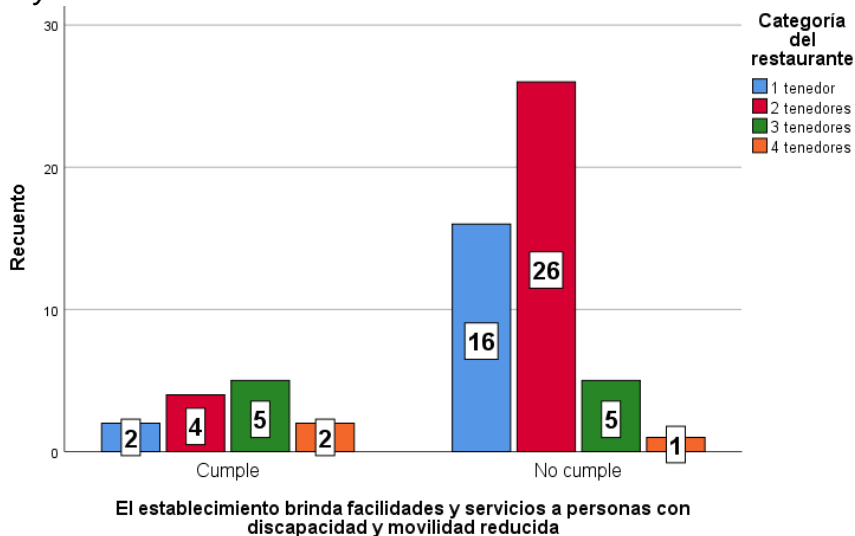
Menús con requerimientos nutricionales especiales



Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría que poseen o no menús con requerimientos nutricionales especiales.

Figura 84

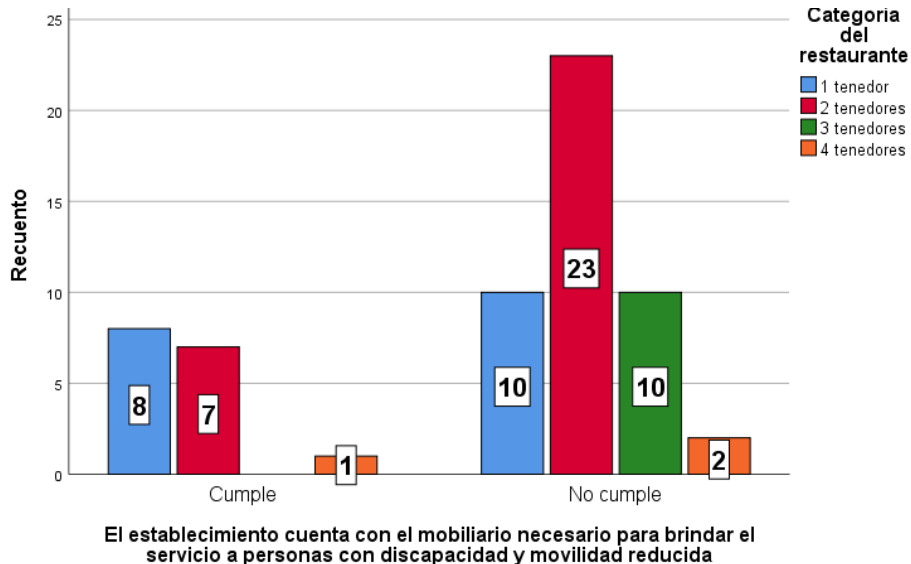
Facilidades y servicios



Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría que brindan o no facilidades y servicios para las personas con discapacidad y movilidad reducida.

Figura 85

Mobiliario adecuado



Nota: La figura muestra el número de restaurantes de acuerdo a su categoría que cuenta o no con el mobiliario para personas con discapacidad y movilidad reducida.

Análisis: El servicio de los restaurantes es una cifra alarmante el 93% de los restaurantes no poseen información turística de la ciudad o el país, todos facilitan con llamadas telefónicas en caso de emergencia, el 98% no poseen menús en sistema braille, el 85% no cumple con menús para personas con requerimientos nutricionales especiales el 79% no brinda facilidades y servicios a este segmento y el 74% no poseen el mobiliario necesario para prestar el servicio.

4. Conclusiones

Las personas con discapacidad en el país han sobrellevado algunos años la falta de inclusión, debido a que existen barreras físicas que impiden la realización de actividades en todos los campos en los que el ser humano se desenvuelve, y el turismo no ha sido la excepción en la falta de alternativas para satisfacer esta necesidad en las personas que requieren atención especial.

En la ciudad de Latacunga el turismo está en vías de expansión, los grupos vulnerables están presentes en todo lugar y rincón del mundo por ello se necesita que existan particularidades orientadas a los servidores turísticos, dichas particularidades son referentes a la accesibilidad, en este caso enfocadas a los restaurantes del cantón, quienes buscan igualar las condiciones de visitar, disfrutar e interactuar en un atractivo

Al comparar estas evidencias, las condiciones de accesibilidad no son las mejores dentro de los restaurantes del cantón, existen serias deficiencias dentro de los diversos temas analizados muchas de ellas de carácter importante sean en infraestructura, servicios higiénicos, personal, servicio e información, los restaurantes encuestados son parte del catastro turístico del GAD Municipal del cantón Latacunga por ende se interpretaría que desde la cabeza deberían promover mejorar las condiciones accesibles para el turismo, siendo así, se deja un amplio margen de personas que verán una barrera que les impide realizar turismo donde las condiciones son precarias.

CAPÍTULO V

5. Diseño de la guía virtual

5.1. Título de la propuesta

La guía se podrá visualizar a través del código QR

Dirección:

<https://www.flipsnack.com/TurismoAccesible/estudiodelosrestaurantesparaelfomentodelturismoaccesible.html>



5.2. Diseño de la propuesta

Para la elaboración de la guía virtual se tomará en cuenta la metodología de buenas prácticas de turismo accesible como hacer un restaurante accesible de (Turismo Accesible para todos, 2018), sirviendo de apoyo para su desarrollo, misma que contiene:

- Portada
- Descripción de Turismo accesible para todos
- Recomendaciones para hacer un restaurante accesible
- Infraestructura/Accesibilidad
- Instalaciones

- Administración y Gestión
- Información y comunicación
- Personal
- Servicio

5.3. Desarrollo de la guía virtual

Portada

En la primera parte de la guía virtual se indica el título completo, nombres de los autores, año, sellos de la universidad y carrera.

Figura 86

Portada



Nota: La figura muestra la portada de la guía.

Descripción de Turismo accesible para todos

Figura 87

Definición de turismo accesible



TURISMO ACCESIBLE PARA TODOS

La accesibilidad es un elemento primordial de toda política de turismo responsable y sostenible, es un asunto de derechos humanos y a su vez una maravillosa oportunidad de negocio. Ante todo, el turismo accesible no solo es bueno para las personas con necesidades especiales, sino para todos.

La accesibilidad beneficia a todos, es un requisito imprescindible para una parte de la población, en el caso de las personas con discapacidad, esto representa una condición esencial, si involucramos a los adultos mayores y familias con niños, definitivamente, la accesibilidad es bienestar y comodidad para todos

ACCESIBLE RAMP

Braille

02

Nota: La figura muestra la definición de turismo accesible

Figura 88

Recomendaciones para hacer un restaurante accesible

RECOMENDACIONES PARA HACER UN RESTAURANTE ACCESIBLE



Una zona de restauración accesible cuenta con todas las necesidades que tienen las personas, desde un enfoque físico, sensorial, cognitivo y alimenticio, a partir de este punto de vista los servicios y la arquitectura están adaptados para todos los clientes.



Ahora bien, a continuación, se describen las características que se deben tomar en cuenta sobre accesibilidad en los restaurantes, mismos que proporcionen seguridad e independencia para todas las personas

03

Nota: La figura muestra las recomendaciones para hacer un restaurante accesible

Figura 89

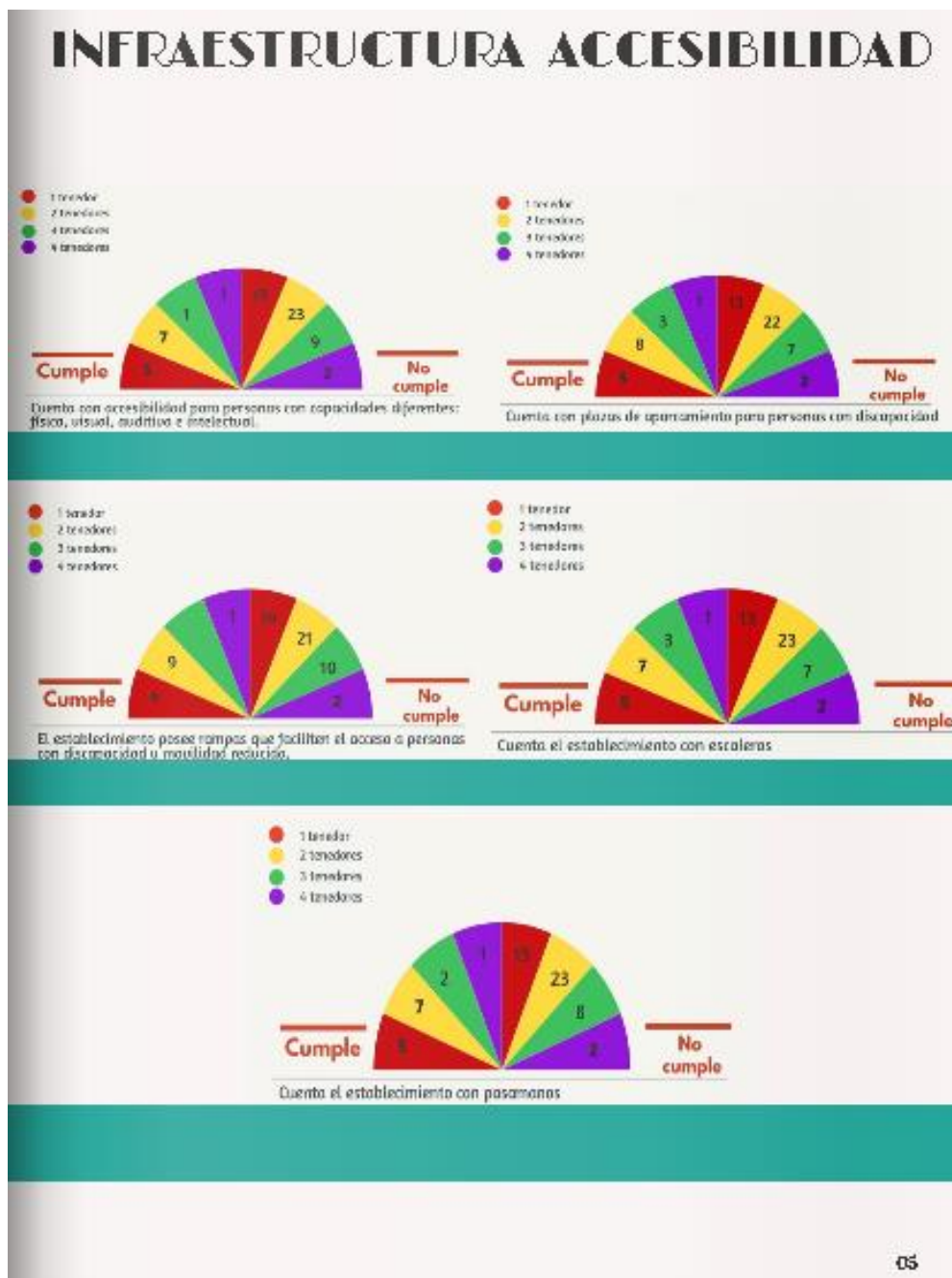
Categoría de los restaurantes



Nota: La figura muestra la categoría de los restaurantes

Figura 90

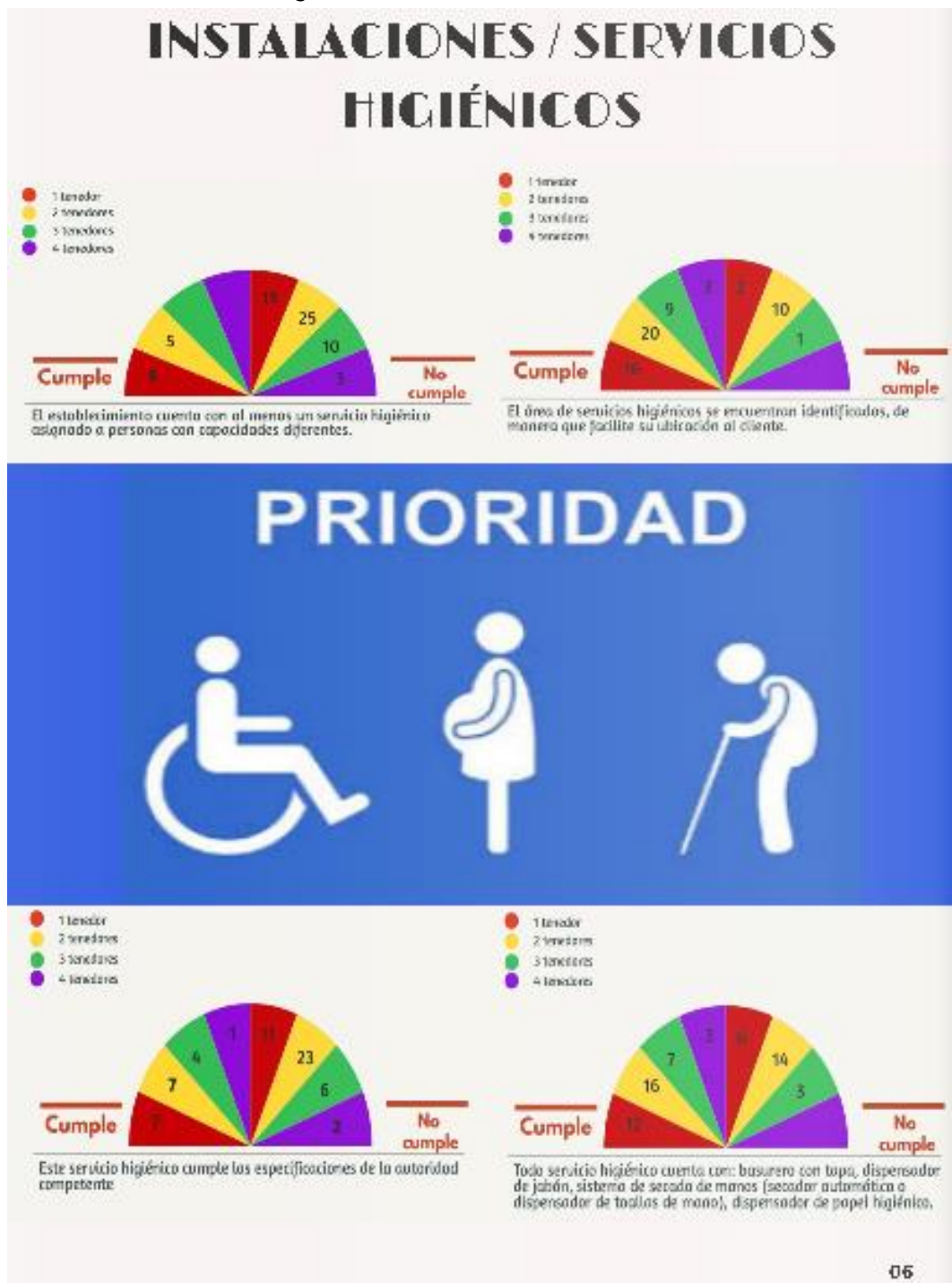
Infraestructura / Accesibilidad



Nota: La figura muestra datos relacionados con infraestructura y accesibilidad.

Figura 91

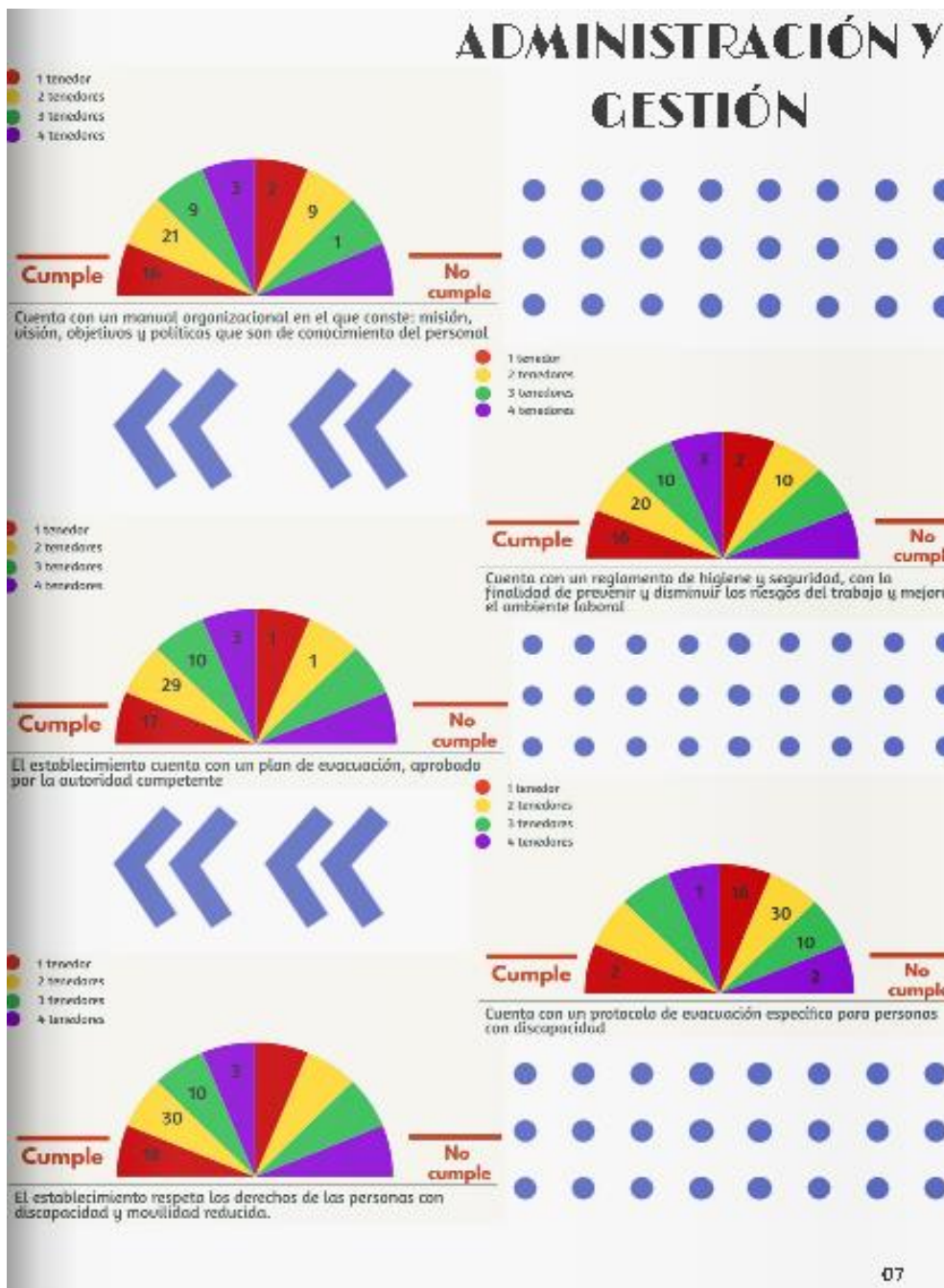
Instalaciones / Servicios higiénicos



Nota: La figura muestra datos relacionados con Instalaciones / Servicios higiénicos.

Figura 92

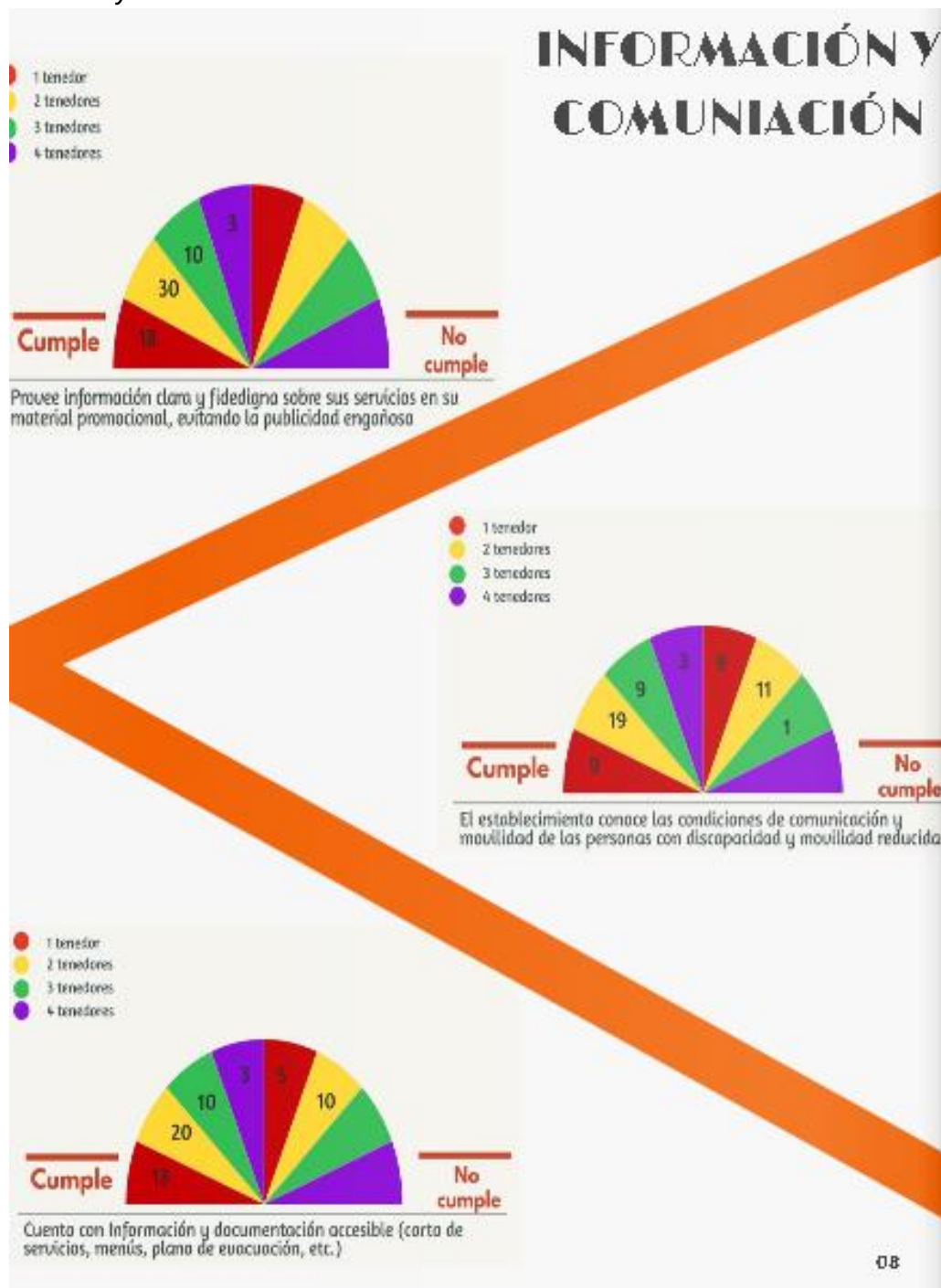
Administración y gestión



Nota: La figura muestra datos relacionados con Administración y gestión.

Figura 93

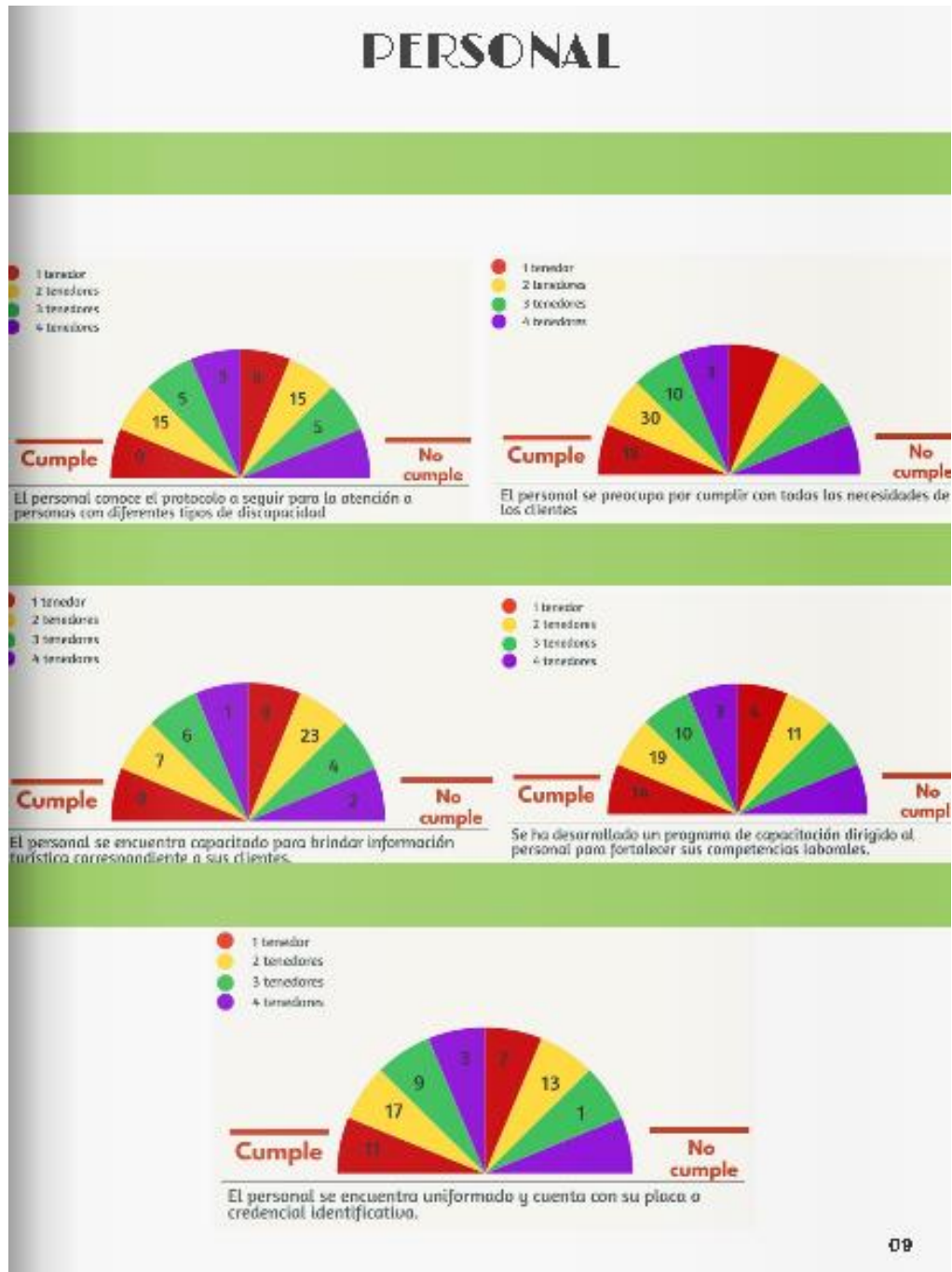
Información y comunicación



Nota: La figura muestra datos relacionados con Información y comunicación.

Figura 94

Personal



Nota: La figura muestra datos relacionados con el personal.

Figura 95

Servicio



Nota: La figura muestra datos relacionados con el servicio.

Figura 96*Contraportada*

Nota: La figura muestra la contraportada de la guía.

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.
- Para la propuesta 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.

BIBLIOGRAFÍA

- Albornoz, L. (2014). Propuesta de un manual de operaciones para restaurantes de segunda categoría del sector norte de la ciudad de Quito. Recuperado el 10 de enero de 2020, de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11918/1/58001_1.pdf
- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales (Vol. 3). Colombia: Pearson Educación.
- Cáceres Rodríguez, C. (2021). Revisión teórica Sobre el concepto de discapacidad. Una revisión de las propuestas de la OMS. Recuperado el diciembre de 02 de 2020, de <http://www.auditio.com/docs/File/vol2/3/020304.pdf>
- Camacaro, A. (2008). Turismo Básico: Un Enfoque Integral. Venezuela: Editorial Biosfera.
- Cassany, D. (2007). Afilar el lapicero. Guía de redacción para profesionales . Barcelona: Anagrama.
- Cedillo, C. (2018). Elaboración de una guía de gestión operativa para una muestra de cinco restaurantes del centro histórico de Cuenca. Recuperado el 04 de diciembre de 2020, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/29705/1/Proyecto%20de%20Intervenci%C3%B3n.pdf>
- Chisag, F. F., & Ashqui, K. E. (2011). Estudio de Factibilidad Económica Financiera de los Productos Ecoturísticos en el Polo Turístico Marea del Portillo. Recuperado el 05 de diciembre de 2020, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/740/1/T-UTC-1130.pdf>
- Comunidad de Madrid. (2010). Guía para una prevención de riesgos laborales inclusiva en las organizaciones. Recuperado el 07 de diciembre de 2020, de <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM010763.pdf>

- CONADIS. (2016). CONADIS, FENEDIF y el Ministerio de Turismo firmaron convenio de cooperación para impulsar el turismo accesible en Ecuador. Recuperado el 08 de diciembre de 2020, de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/conadis-fenedif-y-el-ministerio-de-turismo-firmaron-convenio-de-cooperacion-para-impulsar-el-turismo-accesible-en-ecuador/>
- CONADIS. (27 de Octubre de 2017). Reglamento Ley Orgánica de Discapacidades. Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/Reglamento-Ley-Org%C3%A1nica-de-Discapacidades.pdf>
- CONADIS. (Marzo de 2020). Estadísticas de Discapacidad. Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Defensoría del Turista de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2015). Turismo Accesible "Consideraciones para la atención de la demanda en el sector turístico". Obtenido de <http://www.defensoriaturista.org.ar/archivos/turismo-accesible-consideraciones-para-la-atencion-de-la-demanda-en-el-sector-turistico.pdf>
- Del Río, J. (2018). Diseño y comercialización de ofertas de restauración. H0TR0309. Málaga: IC Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=hWhvDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Dise%C3%B1o+y+comercializaci%C3%B3n+de+ofertas+de+restauraci%C3%B3n.+H0TR0309&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjIxdS95-XuAhWaTjABHY9zAKkQ6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=Dise%C3%B1o+y%20comercializaci%C3%B3n+de+ofertas+de+restauraci%C3%B3n>
- Dominguez, A., & Rivera, A. (14 de Mayo de 2010). Estudio sobre la percepción de los meseros en respuesta a las actitudes, buenas o malas, de los clientes en los restaurantes independientes de especialidad, y de servicio completo, ubicados en la avenida Juárez de la Zona Esmeralda en la ciudad de Puebla. Recuperado el 11 de diciembre de 2020, de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/dominguez_b_a/capitulo_2.pdf

- Fernández Alles, M. T. (2009). Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*, nº 9, 211-224. Recuperado el 12 de diciembre de 2020, de <https://drive.google.com/file/d/0BznreGikN7KkVzR3dTBaeHdkWDA/view>
- Fernández, M. T. (2009). Turismo Accesible: Beneficios y Beneficiarios. Obtenido de https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/77838/turismo_accesible_beneficios_y_beneficiarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fonseca, E. (2007). *Turismo, Hotelería y Restaurantes*. Lima: Lexus.
- Font, M. (2018). En torno al segmento turista sénior, una aproximación sobre su comportamiento en Manta, Ecuador. Recuperado el 14 de diciembre de 2020, de <https://www.eumed.net/actas/18/turismo/10-en-torno-al-segmento-turista.pdf>
- Fundación ACS , & Organización Mundial del Turismo . (2014). *Manual de Turismo Accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas*. Madrid. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415687>
- González, J., & Rodríguez, C. (2018). La Accesibilidad Turística como Estrategia de Inclusión Social. Recuperado el 15 de diciembre de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/333881489_LA_ACCESIBILIDAD_TURISTICA_COMO ESTRATEGIA_DE_INCLUSION_SOCIAL
- Guerrero, P. E., & Ramos, J. R. (2017). *Introducción al Turismo*. México: Patria, S.A. de C.V. Recuperado el 19 de diciembre de 2020, de <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384130.pdf>
- Gutiérrez, L. (2011). *Turismo Accesible en San Martín de los Andes*. Recuperado el 19 de diciembre de 2020, de http://nulan.mdp.edu.ar/1534/1/gutierrez_l.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación (Vol. 5). México: Mc Graw-Hill Education.
- Hernández, D. (2008). Antecedentes Del Sector De Restaurantes y Hoteles. Recuperado el 20 de diciembre de 2020, de https://www.academia.edu/9578112/CAPITULO_I_ANTECEDENTES_DEL_SECTOR_DE_RESTAURANTES_Y_HOSTALES
- Hunziker, W., & Krapf, K. (1942). Grundriss der allgemeinen Fremdenverkehrslehre. Zürich: Polygraphischer Verl.
- Ibáñez, R., & Cabrera, C. (2011). Teoría General del Turismo: Un enfoque global y nacional. México: Comite Editorial de Serie Didáctica. Recuperado el 20 de diciembre de 2020, de http://uabcs.mx/difusion2017/files/libros/pdf/184_20160908023838.pdf
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2016). NTE INEN 2245: Accesibilidad de las personas al medio físico. Rampas. Recuperado el 22 de diciembre de 2020, de <https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJSjdmZlh6YjVmTEE/view>
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2016). NTE INEN 2248: Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos. Recuperado el 21 de diciembre de 2020, de <https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJUHZOYXM1c0s2dzA/view>
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2016). NTE INEN 2249: Accesibilidad de las personas al medio físico. Circulaciones verticales. Escaleras. Requisitos. Recuperado el 27 de diciembre de 2020, de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/NTE-INEN-2249-ESCALERAS.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2018). NTE INEN 2293: Accesibilidad de las personas al medio físico. Servicios Higiénicos, Cuarto de baño y baterías sanitarias. Requisitos. Recuperado el 27 de diciembre de 2020, de https://drive.google.com/file/d/1L5Mr4j0LHpyThg9pSHhSZWEevgR_TtT4/view

- Lamboggia, J. C. (Agosto de 2014). Análisis del Turismo y su Importancia en el Crecimiento Económico en América Latina: El Caso del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7460/2/TFLACSO-2014JCLO.pdf>
- Lamboggia, J. C. (2014). Análisis del Turismo y su Importancia en el Crecimiento Económico en América Latina: El Caso del Ecuador. Recuperado el 01 de enero de 2021, de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7460/2/TFLACSO-2014JCLO.pdf>
- Malucín, W., & Carrión, A. (2019). Turismo Accesible para personas con discapacidad física. Caso: Cantón Salinas. Revista Científica y Tecnológica UPSE, 56-66.
- Marcos, D., & González, D. (2003). "Turismo Accesible" Hacia un turismo para todos. Obtenido de <https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO6436/cermi4.pdf>
- Mendoza, S. (2008). Antecedentes del sector de restaurantes y hoteles. Obtenido de https://www.academia.edu/9578112/CAPITULO_I_ANTECEDENTES_DEL_SECTOR_DE_RESTAURANTES_Y_HOSTALES
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2013). Propuesta de atención integral para personas con discapacidad. Recuperado el 02 de enero de 2020, de <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/Modelo-de-Atenci%C3%B3n-de-Discapacidades.pdf>
- Ministerio de Turismo. (12 de Octubre de 2018). El turismo accesible avanza a paso firme. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-accesible-avanza-a-paso-firme/>
- Ministerio de Turismo. (2018). El turismo accesible avanza a paso firme. Recuperado el 04 de enero de 2021, de <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-accesible-avanza-a-paso-firme/>

- Ministerio de Turismo. (2018). Establecimientos registrados. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>
- Ministerio de Turismo. (2018). Reglamento turístico de alimentos y bebidas. Recuperado el 05 de enero de 2021, de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Morfín, M. d. (2006). Administración de comedor y bar . México: Trillas.
- Narváez, M., & Fernández, G. (2010). El Turismo desde la perspectiva de la demanda. Lugar de Estudio: Península de Paraguaná Venezuela. U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica 13 (2), 175-183. Recuperado el 07 de enero de 2021, de <https://revistas.udca.edu.co/index.php/ruadc/article/view/745/801>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Pucar, A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa -cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=VzOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Pucar, A. (2014). Metodología de la investigacióncuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (Vol. 5). Bogotá: Ediciones de la U.
- OMT. (1999). Recomendaciones OMT-ONU. Recuperado el 10 de enero de 2021, de <https://unstats.un.org/unsd/statcom/doc00/m83note-s.pdf>
- OMT. (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos : Principios, herramientas y buenas prácticas. Recuperado el 13 de enero de 2021, de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415687>

- OMT. (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos : Principios, herramientas y buenas prácticas Módulo II : Cadena de accesibilidad y recomendaciones. Recuperado el 13 de enero de 2021, de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>
- OMT. (2015). Manual sobre Turismo Accesible para todos: Principios, Herramientas y buenas prácticas - Modulo I: Turismo Accesible definicion y contexto. Recuperado el 13 de enero de 2021, de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486>
- OMT. (2016). Compilacion de recomendaciones de la OMT, 1975-2015. Madrid. Recuperado el 13 de enero de 2021, de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417780>
- Organización de las Naciones Unidas. (2019). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Obtenido de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Organizacion Mundial de la Salud. (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Dscapacidad y de la Salud. Obtenido de https://aspace.org/assets/uploads/publicaciones/e74e4-cif_2001.pdf
- Predif. (2007). Como hacer restaurantes accesibles para personas con movilidad reducida. Recuperado el 15 de enero de 2021, de http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4163/como_hacer_restaurantes_accesibles_para_personas_con_movilidad_reducida.pdf?sequence=1&rd=0031678296008980
- Predif. (2009). Restaurantes Accesibles para Todos. Recuperado el 16 de enero de 2021, de <http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1220657884583&ssbinary=true>
- PREDIF. (2018). Buenas prácticas de turismo accesible: Como hacer un restaurante accesible.

- Quesada, R. (2007). Elementos del Turismo. Costa Rica: EUNED Editorial Universidad Estatal a Distancia. Recuperado el 18 de enero de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=z8SgCXUlsGUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Robalino Baraona, R. A. (2011). Facilidades turísticas orientadas a personas con discapacidad visual como aporte a la inclusión social en los establecimientos de alimentos y bebidas del. Recuperado el 19 de enero de 2021, de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18596/1/Robalino%20Barona%20Roc%c3%ado....pdf>
- Rodríguez, M. (2010). Diagnóstico de Turismo Accesible para personas con capacidades motrices restringidas. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC096147.pdf>
- Rogerson, C. (2008). Developing Small Tourism Businesses in Southern Africa. Botswana notes and records, 23-34.
- Salazar, W. (2013). Propuesta de creación de una Ruta Turística amigable en el Centro Histórico de la Ciudad de Quito para personas con Discapacidad Física. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3598/1/UDLA-EC-TTT-2013-01%28S%29.pdf>
- Sampayo Rodríguez, S. M. (2010). Diagnóstico de turismo accesible para personas con cpacidades motrices restringidas, en la Cuidad de Luján. Recuperado el 20 de enero de 2021, de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC096147.pdf>
- Sánchez, J. (Julio de 2014). Análisis de la situación actual del Turismo Accesible para personas con discapacidad en el entro histórico de la ciudad de Quito como destino turístico. Recuperado el 21 de enero de 2021, de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13502/1/58182_1.pdf
- Sancho, A. (2004). Introducción al Turismo. Recuperado el 21 de enero de 2021, de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>

Schenkel, E. (2018). Turismo Social en América Latina: La Conquista de un Derecho Desigual. Lurralde : invest. espac., 93-113. Recuperado el 23 de enero de 2021, de

https://www.researchgate.net/publication/313627823_Turismo_social_en_America_Latina_la_conquista_de_un_derecho_desigual

Siavichay, Y. (2016). Desarrollo social de las personas con discapacidad en Ecuador. Recuperado el 23 de enero de 2021, de

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23532/1/tesis.pdf>

Turismo Accesible para todos. (2018). Como atender a los clientes con necesidades de accesibilidad. Obtenido de

<https://www.tur4all.es/documents/publications/otras-publicaciones/clientes-con-necesidades-de-accesibilidad.pdf>

ANEXOS