



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO

TEMA:
“LA ACCESIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y
BEBIDAS EN LA COMUNA PALMAR, PROVINCIA DE SANTA ELENA
2024”

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN TURISMO

AUTORA:
Sandra Odalys Ramírez Zambrano

TUTORA:
Lic. Esther Del Carmen Mullo Romero, PhD.

LA LIBERTAD – ECUADOR
2024

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación **“LA ACCESIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA COMUNA PALMAR, PROVINCIA DE SANTA ELENA 2024”**, elaborado por la estudiante Sandra Odalys Ramírez Zambrano, egresada de la Carrera de Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

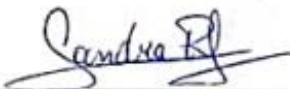


Lic. Esther Del Carmen Mullo Romero, PhD.
Profesora Tutora

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente trabajo denominado “La accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas en la comuna Palmar, provincia de Santa Elena 2024”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Sandra Odalys Ramírez Zambrano, con cédula de identidad número 2450697665, declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Sandra Odalys Ramírez Zambrano
C.C. No.: 2450697665

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento a Dios, quien me ha permitido seguir adelante cada día, dándome fuerzas, sabiduría y determinación para alcanzar mis metas.

A mis padres por su apoyo incondicional, mi madre que es mi gran inspiración, a ella un agradecimiento especial por su sacrificio y amor, pues ha sido el pilar fundamental en mi vida guiándome por el camino del esfuerzo y perseverancia

También quiero reconocer el inmenso apoyo de mi hermana, novio y de todos mis familiares quienes han estado siempre ahí para brindarme su confianza y respaldo que ha sido importante en cada paso de mi formación profesional.

De la misma manera, extendiendo mis agradecimientos a mi querida Universidad Estatal Península de Santa Elena por brindarme las herramientas y conocimientos necesarios para formarme profesionalmente, el conocimiento obtenido por parte de mis docentes y las experiencias vividas durante mi tiempo universitario ha sido invaluable.

Con gratitud,

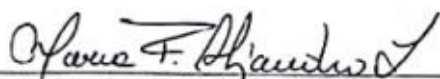
Sandra Odalys Ramírez Zambrano

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado con gratitud y amor a todos aquellos que estuvieron presentes en mi formación profesional. A mis padres, cuyo apoyo incondicional ha sido mi mayor fortaleza, mis hermanos por darme siempre palabras de aliento e inspiración para seguir adelante. A las personas que han estado siempre para mí, abuelas, novio, tíos, primos y amigos por sus sabios consejos y ejemplo a seguir, brindándome amor y comprensión en mi camino. Gracias por ser parte de este viaje, sin su presencia y apoyo este logro no sería posible.

Sandra Odalys Ramírez Zambrano

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Lic. Maria F. Alejandro Lindao, MSc.
DIRECTORA (E) DE LA CARRERA



Lic. Silvia P. Peralta Mendoza, PhD.
PROFESORA ESPECIALISTA



Lic. Esther Del C. Mullo Romero, PhD.
PROFESORA TUTORA



Ing. Edinson P. Palacios Trujillo, PhD
PROFESOR GUÍA DE LA UIC



Secret. Eject. Grace M. Lindao Quimi
ASISTENTE ADMINISTRATIVA

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR.....	2
AUTORÍA DEL TRABAJO	3
AGRADECIMIENTO	4
DEDICATORIA	5
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	6
ÍNDICE GENERAL	7
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	8
ÍNDICE DE TABLAS	9
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I.....	19
MARCO REFERENCIAL	19
1.1. Revisión Literaria.....	19
1.2. Desarrollo de teorías y conceptos.....	23
1.2.1 Accesibilidad.....	23
1.2.1.1 Dimensiones de la accesibilidad.....	23
1.2.1.2 Tipos de accesibilidad	23
1.2.2 Barreras de accesibilidad	24
1.2.2.1 Tipos de barreras en la discapacidad	25
1.2.3 Estrategias de accesibilidad en la discapacidad	27
1.2.4 Discapacidad Física.....	29
1.2.5 Discapacidad sensorial	29
1.2.6 Inclusión.....	29
1.2.7 Turismo Accesible	30
1.2.8 Norma ISO 21902.....	30
1.2.9 Establecimientos Turísticos - Alimentos y bebidas.....	30
1.2.9.1 Clasificación de establecimientos de alimentos y bebidas	31
1.2.10 Experiencia del cliente	32
1.2.11 Satisfacción del cliente	32
1.3. Fundamentos legales	33

CAPÍTULO II	35
METODOLOGÍA	35
2.1. Diseño de la investigación	35
2.1.1 Enfoque	35
Mixto	35
2.2. Métodos de investigación	36
Método deductivo	36
Método Analítico	36
2.3. Diseño y recolección de datos	36
2.3.1. Población	36
2.3.2. Muestra	37
2.3.3 Técnicas e instrumentos	38
2.4 Fichas de observación aplicadas a los establecimientos de alimentos y bebidas.	39
 CAPÍTULO III	 53
RESULTADOS E INTERPRETACIÓN	53
DISCUSIÓN	71
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	78
BIBLIOGRAFÍA	79

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Enfoque estratégico de accesibilidad	28
Ilustración 2: Clasificación de los establecimientos de alimentos y bebidas	32
Ilustración 3: Muestra por el método de muestreo estratificado simple	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Género	53
Tabla 2: Edad.....	54
Tabla 3: Nivel de instrucción	55
Tabla 4: Tipo de turistas con discapacidad que visitan los establecimientos	56
Tabla 5: Condiciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad física:	57
Tabla 6: Condiciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad visual ...	58
Tabla 7: Condiciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad auditiva	59
Tabla 8: Vínculo con una asociación local.....	60
Tabla 9: Asociación local	61
Tabla 10: Estrategias para un servicio adecuado a personas con discapacidades	62
Tabla 11: Manejo de grupos inclusivos.....	63
Tabla 12: Uso de los servicios de alimentos y bebidas para personas con discapacidad	64
Tabla 13: Norma ISO 21902-Turismo y Servicio-Accesible	65
Tabla 14: Recomendaciones para mejorar las condiciones de accesibilidad	66
Tabla 15: Estacionamientos para personas con discapacidad	67
Tabla 16: Menú en braille para personas con discapacidad visual.....	68
Tabla 17: Atención a personas con discapacidad	69
Tabla 18: Estrategias de accesibilidad.....	70
Tabla 19: Ficha de observación - Restaurantes	39
Tabla 20: Ficha de observación - Discotecas	42
Tabla 21: Ficha de observación - Cafetería.....	46
Tabla 22: Ficha de observación - Bar.....	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género.....	53
Gráfico 2: Edad	54
Gráfico 3: Nivel de instrucción.....	55
Gráfico 4: Tipo de turistas con discapacidad que visitan los establecimientos	56
Gráfico 5: Condiciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad física.	57
Gráfico 6: Condiciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad visual	58
Gráfico 7: Condiciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad auditiva	59
Gráfico 8: Vínculo con una asociación local	60
Gráfico 9: Asociación local.....	61
Gráfico 10: Estrategias para un servicio adecuado a personas con discapacidades..	62
Gráfico 11: Manejo de grupos inclusivos	63
Gráfico 12: Uso de los servicios de alimentos y bebidas para personas con discapacidad	64
Gráfico 13: Norma ISO 21902-Turismo y Servicio-Accesible.....	65
Gráfico 14: Recomendaciones para mejorar las condiciones de accesibilidad.....	66
Gráfico 15: Estacionamientos para personas con discapacidad.....	67
Gráfico 16: Menú en braille para personas con discapacidad visual	68
Gráfico 17: Atención a personas con discapacidad	69
Gráfico 18: Estrategias de accesibilidad	70



**“LA ACCESIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y
BEBIDAS EN LA COMUNA PALMAR, PROVINCIA DE SANTA ELENA
2024”**

AUTORA:

Sandra Odalys Ramírez Zambrano

DOCENTE TUTORA:

Lic. Esther Del Carmen Mullo Romero, PhD.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se centra en la accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas en la comuna Palmar, provincia de Santa Elena, tuvo como objetivo general, determinar el nivel de accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas de la comuna Palmar, identificando las condiciones de acceso en dichos establecimientos. Esta investigación busca contribuir directamente a la adecuación de un entorno para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad física, auditiva y visual. Para ello, se estableció como metodología, una investigación exploratoria-descriptiva con enfoque mixto, con método deductivo-analítico, aplicando la técnica de encuestas dirigidas a los propietarios de restaurantes, discotecas, cafeterías y bares activos en la comuna Palmar, además, una ficha de observación. Como resultados se obtuvo que los establecimientos de restauración reciben en su mayoría la visita de personas con discapacidad física, cuyas adecuaciones para recibirlos se basaron en rampas con un 60%, mientras que, de tipo visual un 7% con pasamanos, y respecto a la auditiva un 20% brinda una comunicación efectiva y respetuosa además, de un 13% con señalización visual, asimismo, los propietarios consideraron estar totalmente de acuerdo en que estos grupos objetivos utilicen dichos servicios de forma autónoma en la localidad. Finalmente, que el nivel de desconocimiento sobre accesibilidad es alto en cada uno de los establecimientos, por lo que se proponen estrategias de accesibilidad para brindar una atención cómoda y adecuada a los visitantes con discapacidad.

Palabras claves: Accesibilidad, barreras, discapacidad, establecimientos de alimentos y bebidas, estrategias.



**“ACCESSIBILITY IN FOOD AND BEVERAGE ESTABLISHMENTS IN THE
COMMUNE OF PALMAR, PROVINCE OF SANTA ELENA
2024”**

AUTHOR:

Sandra Odalys Ramírez Zambrano

ADVISOR:

Lic. Esther Del Carmen Mullo Romero, PhD.

ABSTRACT

The present research work focuses on the accessibility of food and beverage establishments in the Palmar commune, province of Santa Elena, its general objective was to determine the level of accessibility in the food and beverage establishments in the Palmar commune. Identifying the conditions of access in said establishments. This research seeks to contribute directly to the adaptation of an environment to meet the needs of people with physical, hearing and visual disabilities. For this, exploratory-descriptive research with a mixed approach, with a deductive-analytical method, was established as a methodology, applying the survey technique aimed at the owners of restaurants, nightclubs, cafes and bars active in the Palmar commune. In addition to, an observation sheet. As a result, it was obtained that the restaurant establishments are mostly visited by people with physical disabilities, whose adaptations to receive people with physical disabilities were based on ramps with 60%, while, visually, a 7% with handrails, and regarding the auditory one, 20% provide effective and respectful communication in addition to, 13% with visual signage, likewise, the owners considered that they totally agree that these target groups use these services autonomously in the location. Finally, the level of ignorance about accessibility is high in each of the establishments, so accessibility strategies are proposed to provide comfortable and adequate attention to tourists with disabilities.

Keywords: Accessibility, barriers, disability, Catering establishments, strategies.

INTRODUCCIÓN

El turismo a nivel mundial se ha convertido en una actividad que realizan las personas para salir de lo cotidiano, ha experimentado un crecimiento significativo, convirtiéndose en uno de los sectores económico más importantes a nivel global. Esta expansión ha llevado consigo la necesidad de comprender, analizar y gestionar impactos del turismo tanto negativos como positivos en diversas regiones.

La Organización Mundial del Turismo (2021), actualmente ONU Turismo, afirma que el turismo accesible o conocido también como inclusivo, sin barreras o turismo para todos, busca que todas las personas, independientemente si tienen o no discapacidad, puedan disfrutar de entornos, productos y servicios turísticos en condiciones de igualdad.

Por tal motivo, la accesibilidad en turismo se ha convertido en una prioridad que permite que todas las personas tengan las mismas oportunidades en realizar y disfrutar de actividades que brinda el sector turístico. En efecto, existe una creciente conciencia sobre la importancia de la inclusión y la igualdad, garantizar que todas las personas sin importar sus capacidades, tengan aquella oportunidad de regocijarse en espacios turísticos de manera igualitaria. Como señala Domínguez et al. (2020), la eliminación de barreras para que las personas con discapacidad accedan en igualdad de condiciones a los servicios y productos turísticos, incluye crear un entorno acogedor y accesible para todos en las diferentes actividades que brinda el turismo.

Asimismo, se requiere que los beneficios sean accesibles para todos, desde la adaptación de infraestructuras y servicios, hasta la capacitación del personal. Por lo tanto, el compromiso con la diversidad y la eliminación de obstáculos no podrían excluir a individuos con discapacidad física, visual y auditiva. Darcy (2006), hace referencia a que las infraestructuras utilizadas por los turistas deben ser libre de limitantes no solo arquitectónicas, sino también cognitivas y sensoriales, permitiendo el disfrute de las actividades de manera cómoda, segura y lo más accesible posible.

Por lo consiguiente, para la Organización Mundial de la Salud - OMS (2024), la discapacidad hace referencia a las afecciones del cuerpo o de la mente, aquella

deficiencia que hace más complicado realizar actividades diarias o las restricciones para que las personas participen en lo que los rodea.

Desde el punto de vista de la Organización Mundial de la Salud citada por Elena Arranz (2023), las personas con discapacidad física o motora son aquellas que tienen malformación en el sistema neuromuscular, dando como resultados alteraciones en el control de la postura y movimiento. Por esta razón, las personas con discapacidad física tienen dificultades en llevar a cabo actividades de la vida cotidiana, pues, requieren del uso de sillas de ruedas, andadores y otras herramientas para poder movilizarse y realizar diferentes actividades.

Por otro lado, también están las personas con deficiencia visual que, según la Organización Mundial de la Salud (2023), existen más de mil millones, dichas personas tienen dificultades para desarrollar diferentes actividades que requieren el uso de la visión.

Por ello, las personas con discapacidad visual se enfrentan a obstáculos como la limitación en el acceso de información, impidiendo que las mismas puedan ser partícipes de diferentes actividades que se realizan en el área turística.

Del mismo modo, según la OMS (2023), la discapacidad auditiva se reconoce como la incapacidad de recibir de manera adecuada la información, dicho de otra manera, son los individuos que presentan disminución para oír, es decir, lo hacen de manera distorsionada. Por lo tanto, a dichas personas se les complica comunicarse con otras, pues, requieren un servicio adecuado para la comunicación.

Por lo antes mencionado, es fundamental investigar sobre la accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas al momento de recibir a personas con diferentes discapacidades, pues dichas personas se desplazan hacia espacios donde faciliten el acceso adecuado.

Por ello, en la provincia de Santa Elena y sus diferentes comunidades, existen establecimientos que brindan el servicio de alimentos y bebidas, específicamente en la comuna Palmar, perteneciente a la parroquia Colonche, existen establecimientos de alimentos y bebidas como: restaurantes, cafeterías, bares y discotecas.

El trabajo de investigación hace énfasis a la accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas, con el fin de promover la participación igualitaria en diferentes actividades del sector turístico, sin importar la condición de las personas, fomentando las facilidades en los diferentes lugares y espacios.

También, la investigación se adentra en una dimensión vital de la accesibilidad, el acceso a servicios de alimentos. Lo fundamental es que todas las personas, independientemente de sus diferencias sensoriales o físicas, tengan el derecho de acceder a establecimientos de alimentos y bebidas.

Por ello, la accesibilidad en dichos locales, debe ofrecer una experiencia sin excluir a ningún segmento de la población. En este sentido, es de gran importancia examinar las necesidades particulares de los visitantes con discapacidad.

La problemática de esta investigación radica en la carencia de establecimientos con acceso adecuado para personas con discapacidad, específicamente individuos con discapacidad física, visual y auditiva, a su vez se traduce en un limitante para el turismo, sobre todo para el servicio de alimento y bebidas.

Según la Organización Mundial de la Salud (2011), existe en el mundo aproximadamente mil millones de personas con discapacidad. Es decir, que el 15% de la población mundial tiene una discapacidad física, auditiva o visual. Se puede observar que en la mayoría del territorio no existe una infraestructura adecuada para el desarrollo del turismo accesible. Asimismo, la Salud Pública del Ecuador en el 2018, registró 473,768 personas con discapacidad.

Esta situación también se presenta en varios lugares donde no hay personal capacitado, como menciona De las Mercedes Díaz et al. (2024), que un factor que limita el disfrute de las experiencias turísticas de las personas con discapacidad es la escasez de información, la baja calidad de comunicación y el personal sin conocimiento para colaborar con personas con discapacidad. De la misma manera, existen espacios que no tienen las estructuras necesarias para garantizar el acceso a las personas impidiendo brindar una atención de calidad. Por ello, muchos individuos prefieren no salir o no visitar estos sitios debido a dichos inconvenientes, optando por otros lugares o realizando pedidos a domicilio, lo cual constituye un obstáculo para el desarrollo de los servicios turísticos.

En la provincia de Santa Elena, específicamente en la comuna Palmar, existen problemáticas debido a la escasez de infraestructuras adaptadas, hasta la insuficiencia de personal capacitado para atender a personas con necesidades específicas, estas barreras impactan negativamente a los establecimientos de alimentos y bebidas. Por lo cual, ocasiona el desplazamiento de los turistas a otros espacios con mejores instalaciones, causando pérdidas económicas en los establecimientos, que a su vez se refleja en la comunidad.

Por otro lado, la carencia de información accesible para el turista con limitado acceso a los servicios no es clara y precisa, pues eso ocasiona malestar en el consumidor, quien se ve restringido al momento de opciones de un menú en un restaurante y en las diferentes actividades turísticas.

Asimismo, la deficiencia de conocimientos de los prestadores de servicios acerca de la atención a las personas con diversidad funcional provoca limitación en la participación de dichas personas en los establecimientos de alimentos. De la misma manera, la ausencia de comodidad que enfrentan las personas con discapacidad al buscar establecimientos accesibles, se tilda tedioso para aquellos individuos. Además, la carencia de sensibilización y comprensión sobre las necesidades de este grupo de clientes, puede resultarles una experiencia insatisfactoria. Por ello, garantizar un servicio accesible en los establecimientos de alimentos y bebidas debe ser prioridad para los que brindan aquel servicio.

En cuanto a lo que se pretende responder en la sistematización de la investigación se consideraron las siguientes interrogantes ¿Cuál es la situación de accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas de la comuna Palmar, provincia de Santa Elena? ¿Cuál es el grado de desconocimiento de las estrategias de accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas? ¿Cuáles son las estrategias de accesibilidad que pueden adaptarse a los servicios de alimentos y bebidas en la comuna Palmar, provincia de Santa Elena? En relación a la formulación del problema se plantea la

siguiente interrogante ¿Cuál es el nivel de accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas en la comuna Palmar, provincia de Santa Elena?

El objetivo general de la presente investigación se basa en Determinar el nivel de accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas en la comuna Palmar, provincia de Santa Elena.

Se establecen como objetivos específicos los siguientes: primero, diagnosticar la situación actual de los establecimientos de alimentos y bebidas en relación con la accesibilidad en la comuna Palmar, provincia de Santa Elena. Segundo objetivo, analizar el grado de desconocimiento de estrategias de accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas de la comuna Palmar, provincia de Santa Elena. Finalmente, proponer estrategias de accesibilidad para los establecimientos de alimentos y bebidas de la comuna Palmar, provincia de Santa Elena.

El propósito de la presente investigación se justifica en determinar el nivel de accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas, pues, se pretende conocer las condiciones de acceso en dichos establecimientos en la comuna Palmar. Esta investigación busca contribuir directamente a la adecuación de un entorno para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad física, auditiva y visual.

Es de suma importancia hablar de la accesibilidad en turismo, pues esta investigación a futuro permitirá que otros establecimientos de alimentos y bebidas tengan en cuenta esta implementación, brindando un aporte al desarrollo turístico sin obstáculos, beneficiando así a las personas con diferentes tipos de discapacidades y a todos los ciudadanos de la comunidad. Es decir, las personas que se beneficiarán con la presente investigación serán todos aquellos turistas con alguna discapacidad que visiten la comunidad, asimismo, las personas que habitan en la misma, y que tengan el libre desplazamiento en los establecimientos de A&B, indistintamente de su condición. Así también, los estudiantes de la carrera de Turismo serán beneficiados

con el presente trabajo de investigación, pues, aportará con el conocimiento de cada uno de ellos en temas relacionados con el turismo y la accesibilidad.

Por ello, determinar el nivel de accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas se convierte en un aspecto necesario para conocer la situación de la comunidad, al analizar el conocimiento que tienen los propietarios y su personal en materia de accesibilidad, se podrá identificar las áreas de mejora y proponer estrategias para asegurar que todas las personas puedan acceder a los establecimientos de manera adecuada.

Por lo antes mencionado, la presente investigación está dividida en tres capítulos secuenciales explicados a continuación:

En el capítulo I, se induce al lector acerca de la problemática, contextualizada en la importancia de la accesibilidad para las personas con discapacidades en los establecimientos de alimentos y bebidas, se presentan los antecedentes relevantes proporcionando información necesaria, siendo importante la comprensión del tema en específico.

En el capítulo II, se procede a validar el modelo metodológico en el que se emplea la accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas, donde se detallan las diversas técnicas que se aplican para la validación. También, se lleva a cabo la integración de los datos recopilados para posteriormente su análisis de acuerdo con la metodología, técnicas e instrumentos a utilizar.

Para finalizar, en el capítulo III, se presenta el análisis de los datos aplicados en la investigación y se complementan en la discusión, conclusiones y recomendaciones específicas que serían aplicadas en el proceso de accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas, también se analiza la viabilidad de la propuesta.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1. Revisión Literaria

Para la elaboración del presente trabajo de investigación acerca de la accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas en la comuna Palmar, provincia de Santa Elena, se consideraron varios estudios procedentes de diferentes localidades nacionales e internacionales. Mediante esta revisión literaria se buscó identificar el nivel de accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas, lo cual contribuyó al análisis y desarrollo de la investigación.

El trabajo de investigación de Ramírez Andrea, Méndez Alexandra y Tinoco Lenny (2023) titulado “Propuesta de diseño de un modelo de café restaurante de accesibilidad universal en el corredor turístico La Calzada en la ciudad de Granada, Nicaragua” tuvo como objetivo proponer un diseño de modelo de café-restaurante de accesibilidad universal, con la finalidad de contribuir para que todas las personas participen con las mismas oportunidades. El estudio realizado fue de carácter exploratorio-explicativo, lo que permitió explorar y explicar las diferentes variables planteadas en la investigación, los instrumentos aplicados fueron entrevista y encuesta dando como resultados el diseñar componentes de un modelo de negocio con accesibilidad universal, demostrando que la ciudad es un espacio ideal para desarrollar el turismo accesible.

Citando a Cabeza Valeria y Pérez Frank (2021), en su trabajo de investigación denominado “Condiciones turísticas que presenta el centro histórico de Trujillo para el desarrollo accesible” se evidenció que tuvo como objetivo el análisis de las condiciones que presenta dicho centro histórico, la población estuvo conformada por la planta turística, recursos turísticos, infraestructura, accesibilidad y servicios complementarios que resultan aptos para el desarrollo accesible. La investigación plasmó un diseño no experimental, con enfoque cualitativo, tipo observacional y en un grado descriptivo, para lo cual se analizaron los elementos que permiten el desarrollo accesible del centro histórico. Mediante la investigación se determinó que cuatro atractivos, cinco establecimientos y un servicio complementario cuentan con la infraestructura eficaz y accesible. Sin embargo, solo tres de ellos poseen accesos a

personas con discapacidad, a pesar de aquello, se concluyó que el sitio no se encuentra preparado para recibir a turistas con discapacidad limitando así su oferta turística.

Layla Guacales (2022), en su trabajo de investigación denominado “Turismo accesible como alternativa para diversificar la oferta turística en la provincia de Tungurahua” planteó como objetivo principal proponer una estrategia de difusión para el turismo accesible, esto mediante el uso de herramientas tecnológicas abarcando la oferta turística, determinando la existencia de servicios turísticos accesibles, así también el nivel de la accesibilidad. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva con un enfoque cualitativo, dividiendo el trabajo en tres partes: revisión bibliográfica con que se delimitó el lugar para iniciar el diagnóstico al prestar un servicio con personas con discapacidad utilizando el método de observación, segundo se determinó la cantidad de establecimientos accesibles, así como el nivel de accesibilidad y finalmente se realizó una aplicación móvil para difundir la oferta, obteniendo como resultados que el desarrollo de la aplicación será de apoyo a la información turística del cantón.

Considerando a Ilimbor Rodríguez (2022), en su trabajo denominado “Análisis del grado de accesibilidad en el restaurante Donde Fercho en el cantón Babahoyo” cuyo propósito central fue, analizar el grado de accesibilidad en el restaurante “Donde Fercho” para mejorar el servicio a personas con discapacidad, es importante señalar que empleó como metodología para determinar el grado de accesibilidad una investigación descriptiva utilizando métodos cualitativos mediante la observación y entrevistas, obteniendo como resultados la recolección de la información necesaria para determinar el grado de accesibilidad utilizando la ficha sobre la accesibilidad en dicho establecimiento, logrando identificar carencias en la infraestructura que son indispensables para brindar una cómoda atención a turistas con discapacidad.

Como señala Darling Iza (2021), en su trabajo de investigación titulado “Análisis de la situación de los atractivos y planta turística de la zona urbana del cantón Mejía para la práctica de turismo accesible”, su objetivo fue el de analizar la situación actual de atractivos y planta turística para la práctica de turismo accesible en la zona urbana de Mejía, con una investigación de carácter descriptivo-analítico. En el proceso de caracterizar las condiciones de accesibilidad, se examinó el inventario actualizado de atractivos turísticos para la identificación de varios establecimientos, entre ellos 31 establecimientos de alimentos y bebidas, luego se verificaron las condiciones de

accesibilidad para las personas con discapacidad física, visual, auditiva e intelectual mediante fichas, luego de realizar lo dicho, se determinó que los establecimientos no son completamente accesibles por las falencias existentes. Finalmente se recomendó la continuación de procesos de evaluación de las condiciones accesibles, adecuación de espacios y eliminación de barreras físicas.

Ochoa et al. (2021), en su trabajo de investigación científica denominado “Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador” señalaron como objetivo analizar la gestión del turismo accesible, su importancia y herramientas que permiten exponer dimensiones fundamentales para la gestión del turismo accesible. El estudio utilizó una metodología aplicada que involucró un enfoque exploratorio-descriptivo. Se emplearon métodos como el analítico-sintético, inductivo-deductivo y sistemático-estructural. Además, se utilizaron métodos empíricos como entrevistas, encuestas, observación científica y criterios de especialistas, obteniendo como resultados dimensiones, entre ellas: humana, tecnológica, relacional, aspectos importantes para incorporar criterios de inclusión en la gestión de turismo accesible.

La investigación realizada por Alison Paneluisa (2023), titulada “Turismo Accesible como alternativa para diversificar la oferta turística en la provincia de Cotopaxi” tuvo como finalidad, obtener información acerca de la situación del turismo accesible y de qué manera ayudaría en la diversificación de la oferta turística específicamente en el cantón Latacunga. La metodología de la investigación fue exploratoria-descriptiva, mediante el estudio se determinó que existen dos establecimientos de alojamiento en un 78% que son accesibles, es decir, el cantón no es accesible. Por ellos se elaboró un artículo científico en donde se presenta de manera resumida la información obtenida de toda la investigación. Esto proporciona una contribución dirigida a transformar al cantón en un destino turístico accesible, al mismo tiempo fomenta la inclusión de personas con discapacidad.

Según Macías (2020), en su trabajo de investigación denominado “Turismo Accesible en los Establecimientos Turísticos de la Comuna Atravezado: Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad” el turismo accesible es una actividad que contribuye al acceso de las personas con discapacidad. La investigación tuvo como principal objetivo diseñar dicha herramienta mediante el diagnóstico de los establecimientos de restauración, bares, alojamiento, para fomentar el desarrollo del turismo accesible en la comunidad y la provincia. La investigación fue de alcance

descriptivo, lo que permitió identificar las carencias y fortalezas que tienen aquellos establecimientos en cuanto al turismo accesible, dentro de los métodos aplicados estuvieron el deductivo e inductivo, aplicando técnicas como encuestas, entrevistas y ficha de observación dirigidas a turistas, autoridades y establecimientos de la comunidad. Los resultados de esta investigación fueron que la comuna Atravezado no cuenta con espacios adaptados para el turismo accesible, por lo que la guía y una correcta planificación pueden lograr un buen servicio para las personas con discapacidad.

Citando a Malucín et al. (2019), en su investigación denominada “Turismo accesible para personas con discapacidad física. Caso: Cantón Salinas”, en el estudio se analizaron las formas y condiciones en que las personas con discapacidad física, acceden a sitios turísticos del cantón. Para dicho trabajo, aplicó una investigación descriptiva junto a una observación de campo y entrevista, asimismo, se revisaron manuales de accesibilidad para personas con discapacidad. Presentando como resultados que en el cantón Salinas existen limitaciones para las personas con discapacidad física en cuanto a la participación y oportunidades.

Citando a De las Mercedes Díaz et al. (2024), en su trabajo denominado “Argumentos del turismo accesible como segmento de mercado postcovid-19”, tuvo como objetivo proporcionar argumentos para el turismo accesible en cuanto al segmento de mercado en tiempos de postcovid-19, donde se promueven la inclusión, fomentando la igualdad de acceso en experiencias turísticas para todos los individuos con discapacidades. La investigación fue de tipo documental con método deductivo, examinando limitaciones y progresos de accesibilidad mediante un análisis comparativo. Logró determinar finalmente que las mejoras de accesibilidad en turismo tienen oportunidades de negocios y que el turismo inclusivo requiere generar estrategias a un segmento conformado por personas a nivel mundial.

Los trabajos de investigación antes mencionados aportan de manera significativa a la presente investigación denominada “La accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas en la comuna Palmar, provincia de Santa Elena”, puesto a que, proporcionan información que podría adaptarse o aplicarse en diferentes lugares, asimismo, comprende la importancia de mejorar la accesibilidad en los establecimientos y que cuenten con el debido acceso para todos, independientemente de su discapacidad.

1.2. Desarrollo de teorías y conceptos

1.2.1 Accesibilidad

La accesibilidad es un conjunto de características de un espacio, servicio o producto utilizable y comprensible por todas las personas en condiciones seguras y confort de la manera más natural y autónoma (Murillo, 2022, Pg.54).

En base a los ingenieros Diego Leone y Claudio Giordani (2019), la accesibilidad engloba a las características del entorno, es decir, aquellas condiciones que hacen posible el llegar, entrar, salir y utilizar cosas. Por lo tanto, la accesibilidad permite a las personas que participen en diferentes actividades, entre ellas está la comunicación, el ocio, turismo y transporte.

Del mismo modo, Boudeguer et al. (2012), manifiestan que la accesibilidad se centra a un diseño equitativo y de valor agregado, por ser considerada una necesidad vital para las personas que padecen de algún tipo de discapacidad seguido para la ciudadanía en general, puesto a que, implica una variedad de características que deben disponer los entornos, las estructuras, el producto, el servicio como tal e inclusive los medios de comunicación, que otorguen directamente la comodidad como la seguridad a todos los ciudadanos sin excepción a un tipo o grupo de personas.

1.2.1.1 Dimensiones de la accesibilidad

La accesibilidad posee un enfoque de reducción de barreras relacionadas en primera instancia, al entorno físico como social e inclusive a la información y la prestación de servicios, es decir, la accesibilidad se encarga de las condiciones sociológicas en las que se encuentra rodeada la humanidad, iniciando desde el hogar, la localidad, hasta el ambiente en general como es la naturaleza, los parques, y el mismo transporte (Plan Nacional de Accesibilidad, 2018).

1.2.1.2 Tipos de accesibilidad

De acuerdo a los Ingenieros Claudio Giordani y Diego Leone (2019), la accesibilidad toma en cuenta la diversidad (humana - espacios – titularidad), por ende, presentan los siguientes tipos:

- **Accesibilidad en los elementos comunes:** Apartamentos adaptados de acuerdo a las necesidades de los usuarios como son escaleras, rampas, ascensores, elementos higiénicos y vestuario adaptado.

- **Accesibilidad en los entornos urbanizados:** Lugares que permiten el desplazamiento liberal de las personas tanto interna como externa (Fundosa Accesibilidad, 2009).
- **Accesibilidad en los entornos edificados:** Administración orientada a una atención accesible, bajo condiciones que otorgan el bienestar de la sociedad, ya sea por las edificaciones técnicas – estructuras que permitan a las personas desplazarse de un lado a otro, libre de obstáculos, y con el uso oportuno de las rutas de accesibilidad, por ejemplo: escaleras, puertas, botones de ascensores, etc.
- **Accesibilidad en la comunicación y en la señalización:** El acceso al desarrollo informático y la tecnología aporta a este grupo de personas una conexión directa a la ciudadanía por el hecho de que se implementan formas para transmitir el mensaje, ya sea, a través de la visión, audición, y/o manuales, por ello, la aplicación de medios prioriza la interacción con las personas, sin convertirse en un obstáculo, sino más bien en un apoyo, como es el caso de las personas con discapacidad sensorial que requieren de un panel informativo, información gráfica - señales, intérprete de lenguas, etc.
- **Accesibilidad en el entorno laboral:** Las empresas deben priorizar la protección de los derechos humanos con una igualdad de condiciones, brindando la oportunidad de obtener un puesto laboral adaptable a la necesidad que presente tanto el trabajador como el empresario.
- **Accesibilidad en el transporte:** Medios con condiciones que brinden una mejor comodidad cubriendo así las necesidades de la sociedad en general.
- **Accesibilidad en el turismo y el ocio:** Desplazamiento seguro y bajo las condiciones y necesidades requeridas como personal capacitado.

1.2.2 Barreras de accesibilidad

Citando a Murillo (2022), menciona que las barreras de accesibilidad son obstáculos o impedimentos para que las personas interactúen con el entorno físico, el transporte, productos o servicios.

La Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad – CDPD, citado en el Manual de atención en derechos de personas con discapacidad en la función judicial (2022), expresa que las barreras que enfrentan las personas con discapacidad son cualquier distinción o restricción por motivos de

discapacidad que tenga el objetivo de obstaculizar el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

1.2.2.1 Tipos de barreras en la discapacidad

Según la Agencia Nacional de Discapacidad (2023), existen barreras que impactan en el acceso a los derechos de las personas con discapacidad como son las barreras físicas, comunicacionales, en el diálogo, de acceso a la información y actitudinales, las mismas que se detallan a continuación:

1.2.2.1.1 Barreras físicas

Se refiere a los impedimentos en el entorno que complican o dificultan a que las personas se muevan y accedan a sitios públicos o privados. Así como:

- Instalaciones que dificultan que las personas con discapacidad se desplacen independientemente, tales como, la carencia de rampas en las entradas como dentro de las instalaciones o la falta de amplios espacios para permitir el desplazamiento libre.
- También, la inexistencia de accesibles baños para personas con discapacidad física.
- Carencia de señalización precisa y accesible que indique aquellas rutas de circulación, incluyendo carteles fáciles de entender para todas las personas y distintivos en el suelo o paredes de colores, tamaño y texturas táctiles y podotáctiles adecuados.
- Impedimento en sitios públicos que restringen el movimiento de personas con discapacidad, tal es el caso de mesas de restaurantes ubicadas de maneras desordenadas, carteles de diferentes alturas, vallas que bloquean el paso sin disponer de rutas alternativas accesibles.

1.2.2.1.2 Barreras comunicacionales

Son obstáculos que impiden la comunicación entre personas o que dificultan el acceso, comprensión de información proporcionada en diversos espacios y lugares. Esta barrera se divide en dos subcategorías:

1.2.2.1.2.1 Barreras en el diálogo

Son las dificultades que experimentan las personas con discapacidad cuando se comunican debido al uso de métodos tradicionales, lo que no resulta efectiva en el diálogo. Por ejemplo:

- Ausencia de lenguaje de señas.
- No considerar dispositivos de asistencia para la comunicación, como pictogramas o programa informático específico para la comunicación aumentativa y alternativa para personas con discapacidad que no utilizan el lenguaje oral.
- Ignorar factores del entorno que pueden interrumpir la comunicación, tales como la iluminación, el ruido y el exceso de estímulos.
- Falta de empatía al interactuar con personas con discapacidad auditiva que necesitan leer los labios, con personas con discapacidad intelectual que requieren un lenguaje con mensajes claros, o con personas con discapacidad visual que requieren descripciones visuales detalladas durante el diálogo.

1.2.2.1.2.2 Barreras de acceso a la información

Estas barreras surgen al no tener en cuenta las diferentes formas en que las personas con discapacidad pueden comprender, leer o percibir información. Es decir, en medios de comunicación como periódicos, televisión y revistas, así como también, el internet y sus redes sociales mediante videos, publicaciones, volantes y en la información útil para personas con discapacidad proporcionada por entidades públicas o privadas. Otros ejemplos de barreras son:

- Textos en reducido tamaño, falta de contraste entre el fondo y figura, ausencia de braille, formatos no compatibles con lectores de pantalla o falta de descripción en imágenes.
- Mensajes auditivos que carecen de interpretación mediante subtítulos o lenguaje de señas. El uso de lenguaje técnico o extensas frases pueden representar barreras para la comprensión de información.
- Ausencia de accesibilidad en espacios como sitios web y aplicaciones móviles.

1.2.2.1.3 Barreras actitudinales

Son ideas o prejuicios que tienen las personas, los cuales obstaculizan la creación de espacios inclusivos y la participación de las personas con discapacidad en la comunidad. Tal es el caso de:

- Reiterar estereotipos mediante mensajes, conversaciones o situaciones como, por ejemplo, la creencia que las personas con discapacidad no pueden trabajar.
- Adoptar una actitud sobreprotectora, es decir, tratar de manera infantil a una persona con discapacidad.

- Discriminación.
- Resistencia a promover modificaciones que fomenten la inclusión, como personas se resisten a la instalación de rampas, pasamanos, entre otras.

1.2.2.1.3.1 Tipos de barreras actitudinales

- **Directa:** se refleja mediante acciones que implican una percepción inferior. Por ejemplo, cuando en un entorno no se asignan tareas a personas con discapacidad por la creencia de que no podrá realizarlas adecuadamente.
- **Indirecta:** son las normas que parecen justas o neutrales, pero que en realidad excluyen las personas, es decir, la falta de ajustes en el presentismo en los entornos laborales que no consideran las necesidades de las personas con discapacidad.

1.2.3 Estrategias de accesibilidad en la discapacidad

Las estrategias de accesibilidad en la discapacidad son acciones que radican en la implementación de políticas inclusivas que aborden herramientas y directrices que oriente a esa oportunidad de integrar y mejorar la calidad de vida social, ya sea por las sensatas adaptaciones, los estándares de accesibilidad, las medidas en contra de las constantes problemáticas (discriminación, exclusión, entre otras), por lo cual, el paso crucial para lograr un entorno accesible es generar conciencia para así promover la transformación a la situación actual (Carretero, 2022).

La implementación de estrategias de accesibilidad en la actualidad es fundamental, puesto que, constantemente los consumidores buscan cubrir sus necesidades sin complicaciones, figurando en sí la fuerza laboral en gestiones de responsabilidad social, lo que genera una relación sólida (ITGRARTE, 2021).

Por ende, las estrategias según Boudeguer et al. (2010), están orientadas al diseño de posibles soluciones relacionadas a la infraestructura como al mismo objeto, siempre y cuando se les otorgue una igualdad de uso, flexibilidad, información comprensible, reducción de riesgos e incluso el uso simple y funcional, por ello, entre las estrategias de accesibilidad para cada tipo de discapacidad se encuentran:

Ilustración 1:
Enfoque estratégico de accesibilidad



Fuente: Manual de Accesibilidad Universal

1.2.3.1 Estrategias de accesibilidad en la discapacidad física

- **Rampas**, medio de accesibilidad que debe contener:
 - Un mínimo de 120 cm de ancho con una pendiente entre 8% y 12%.
 - Bordes laterales de 10 cm de alto, para evitar caídas accidentales.
 - Espacios de descansos en cada 9 metros como máximo en superficies horizontales.
 - Pasamanos de alturas de 95 y 75 cm.
 - Superficie en material compacto y firme.
- **Estacionamientos**, espacio público y privado, enriquecido en:
 - Señaléticas nítidas
 - Espacios de 360 cm de ancho por 500 cm de largo.
 - Correcta ubicación, priorizando el desplazamiento, es decir, que permitan el acceso a las veredas y a la entrada de los lugares.

- Presencia de al menos un estacionamiento para personas con movilidad reducida en cada establecimiento.

1.2.3.2 Estrategias de accesibilidad en la discapacidad auditiva

- **Señalización táctil y guías**
 - Instalaciones de superficie podotáctiles.
 - Pasamanos accesibles mediante el uso del sistema Braille.
 - Bordes que guíen a la población referente a su orientación y movilidad.

1.2.3.3 Estacionamientos de accesibilidad en la discapacidad visual

- **Señalización visual y sistemas de información, implementación de:**
 - Letreros visuales claros y legibles, que permitan la orientación de las personas en cuanto a los servicios, la salida de emergencia u otras áreas.
 - Medios visuales para lograr la comunicación e interacción oportuna a la hora de adquirir un servicio, como son las promociones de un restaurante.
 - Sistema de emergencias inclusivos, que pongan en alerta a la comunidad por medio de sus señales visuales como sonoras, por ejemplo, luces parpadeantes.

1.2.4 Discapacidad Física

Según ONU Turismo (2014), las personas con discapacidad física son aquellas que tienen deficiencia en la capacidad de movimiento o dificultad para realizar actividades motoras convencionales, ya sea de manera parcial o general.

1.2.5 Discapacidad sensorial

De acuerdo al Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades - CONADIS (2013), al hablar de personas con discapacidad sensorial, se refieren a las limitaciones en los sentidos como la visión, auditivo y el habla. Es decir, todas las personas que tienen dificultad en la comunicación.

1.2.6 Inclusión

La inclusión posee un enfoque social que ofrece al individuo la oportunidad de ser partícipe en todos los ámbitos (familiar, educativa, laboral y social), con una igualdad de condiciones. De este modo, cotidianamente la inclusión juega un rol fundamental al momento de integrar a la sociedad en general, dado a la existencia de barreras, de ahí la importancia de generar prácticas como:

- **La inclusión social** “*es un proceso que asegura que aquellos individuos con bajos recursos y exclusión social, tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar en la vida a nivel de bienestar que se considere normal en la sociedad que viven*”, por lo tanto, la inclusión social se orienta a una equidad de oportunidades dando paso a la integración de las personas que eventualmente hacen frente a situaciones de restricción a causa de las condiciones en las que habita (Mayorga et al. 2021).
- **La inclusión de la discapacidad**, misma que otorga mejoras que prioricen la seguridad y disfrute máximo, tanto de las capacidades como de los deseos de las personas que presenten algún tipo de discapacidad (Naciones Unidas, 2019).

1.2.7 Turismo Accesible

El turismo accesible ha evolucionado de las adaptaciones para que las personas con discapacidad pueden realizar turismo de una forma autónoma hacia un turismo de calidad para todos, teniendo en cuenta que la accesibilidad es fundamental para la calidad (Organización Mundial del Turismo, 2014).

Citando a López y Luna (2017), señalan que el turismo accesible es aquella adaptación del entorno, productos o servicios turísticos para permitir acceso, uso y el disfrute de todos los individuos, sin importar su deficiencia, de manera que logren participar en igualdad de condiciones con las demás personas. Por ello, es necesario implementar mecanismos para eliminar las barreras que impiden el acceso y asegurarse que todas las personas puedan gozar de las actividades turísticas.

1.2.8 Norma ISO 21902

La primera norma internacional conocida como Norma ISO 21902 de Turismo Accesible para todos, la cual tiene como objetivo establecer de manera clara los requisitos y recomendaciones necesarias para asegurar que las empresas que formen parte de la cadena de valor de turismo en cualquier parte del mundo, dispongan de las herramientas necesarias para asegurar que sus productos y servicios sean accesibles para todos (ESGinnova Group, 2017).

1.2.9 Establecimientos Turísticos - Alimentos y bebidas

En cuanto a los establecimientos de alimentos y bebidas, el Ministerio de Turismo menciona que estos abarcan todo lo relacionado con el servicio gastronómico, desde la producción hasta el servicio o la venta. Dichos lugares se encargan de ofrecer una

variedad de opciones culinarias, platos tradicionales y creaciones más innovadoras, satisfaciendo los gustos y preferencia de los comensales.

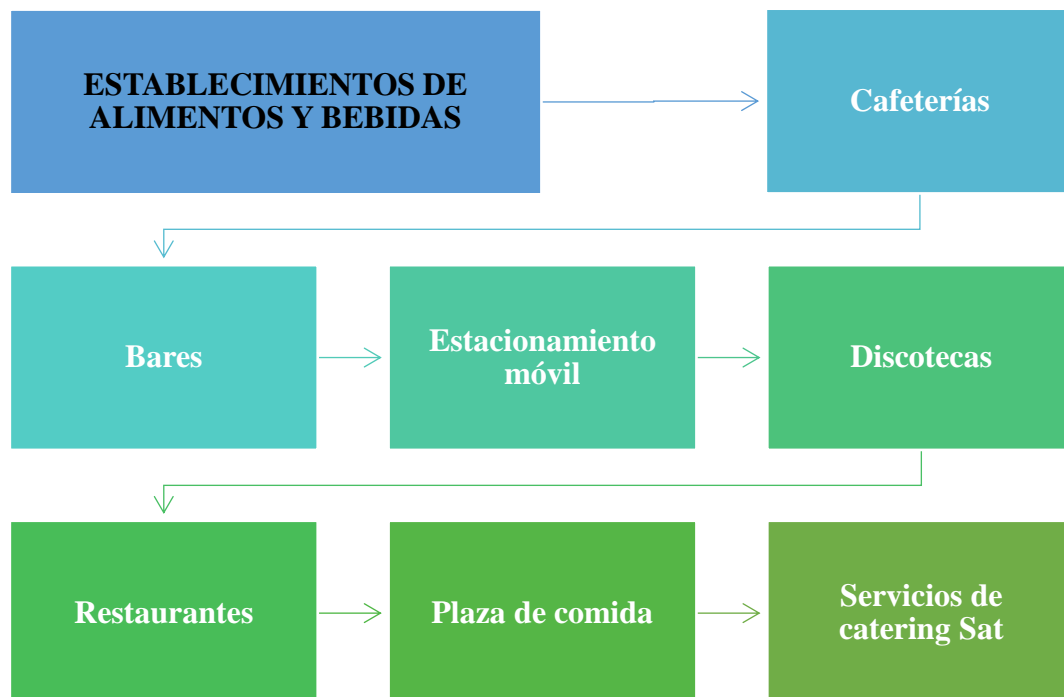
1.2.9.1 Clasificación de establecimientos de alimentos y bebidas

Según el MINTUR (2018), los establecimientos de alimentos y bebidas están clasificados en:

- **Cafeterías:** establecimientos donde se preparan, venden y sirven alimentos que son rápidos o de elaboración precocinados, ya sean fríos o calientes y que requieren poca preparación, junto con la venta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.
- **Bares:** lugar donde se consumen bebidas alcohólicas y no alcohólicas, así como alimentos ligeros como picadas, sándwiches, entre otros. La estructura del establecimiento debe contar con un mostrador donde se sirvan las bebidas y todos los consumidores ordenen para sí mismos dentro del establecimiento. Sin embargo, no permite contar con área de baile.
- **Restaurantes:** establecimientos donde se preparan y venden alimentos, en estos lugares se puede ofertar servicios de cafetería.
- **Discotecas:** lugar donde se puede escuchar música grabada y en vivo, bailar y consumir bebidas alcohólicas y no alcohólicas, cuenta con una pista de baile.
- **Establecimiento móvil:** establecimiento que se caracteriza por ofrecer servicios itinerantes de alimentos y bebidas, donde se elaboran, venden y sirven alimentos preparados fríos y calientes, así como bebidas alcohólicas y no alcohólicas.
- **Plaza de comidas:** son lugares que reúnen diferentes establecimientos turísticos que ofrecen alimentos y bebidas, pero que no están ubicados dentro de un centro comercial.
- **Servicios de catering:** es el servicio de comida preparada que se ofrece externamente y puede proveer todo lo necesario para la organización de eventos, banquetes, fiestas y otras ocasiones similares. En general, se refiere a la prestación de servicio de preparación de comidas que venden o se sirven en lugares diferentes a donde son elaboradas.

Ilustración 2:

Clasificación de los establecimientos de alimentos y bebidas



Fuente: Ministerio de Turismo (MINTUR).

1.2.10 Experiencia del cliente

Citando a Kavitha et al. (2018), definen a la experiencia del cliente como la manera en que percibe el cliente el trato en un establecimiento.

Ali et al. (2018), considera que la experiencia del cliente es un concepto diverso y complejo, desarrollado por diversos factores que incluyen al espacio físico, las interacciones con el personal y con los otros clientes.

1.2.11 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente como lo señalan Lucila, Víctor y Enrique (2018), es una respuesta ante esa adquisición de un producto o servicio, englobada en la evaluación instantánea del cliente, considerando la calidad del servicio, el producto y el precio, en este sentido, para un servicio como la restauración, lo primordial es, el personal capacitado, los horarios de atención, las instalaciones, el mobiliario, la variedad de menú, la sazón, el ambiente, entre otras.

1.3.Fundamentos legales

En los últimos años, Ecuador ha experimentado cambios significativos en la percepción social de las personas con discapacidad. Se ha pasado de considerarlas individuos que enfrentan dificultades para desplazarse a un contexto en el que la igualdad es un derecho y no puede ser motivo de exclusión.

La fundamentación legal del presente trabajo de investigación se centra en la identificación de leyes, normativas, reglamentos establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, así como en la Ley Orgánica de Discapacidades y la Norma ISO relacionada al Turismo Accesible, haciendo énfasis a la comprensión del tema de la accesibilidad y los servicios recomendados para las personas con discapacidad en la industria turística.

1.3.1 Constitución de la República del Ecuador

En la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el primer capítulo artículo once, literal dos, se establece el derecho a la igualdad, comunicación y la no discriminación para todas las personas, lo cual significa que las personas tienen derechos, deberes y oportunidades que nadie puede discriminar o impedir. La Constitución expresa de manera precisa la prohibición de discriminación por motivos como la etnia, sexo, identidad cultural, discapacidad, entre otros. Aquellos que no cumplan con estos derechos estarán sujetos a medidas de acción de acuerdo con la ley.

En la tercera sección, artículo 16, literal 4, se aborda el derecho a la información y comunicación con el objetivo de promover la equidad. Este artículo establece derechos de igualdad en la comunicación, que incluye la interacción social en cualquier forma,

ya sea a través de su propio idioma o símbolos. Buscar garantizar las condiciones materiales, políticas y sociales para todos los ecuatorianos en dicho aspecto.

1.3.2 Ley de Turismo

El Ministerio de Turismo (2018) en el reglamento turístico de alimentos y bebidas menciona que el literal a) del artículo 43 del reglamento General a la ley de Turismo, establece que la actividad de alimentos y bebidas se basa en ofrecer servicios gastronómicos, bares y establecimientos similares, cuyos propietarios se dediquen a la producción, servicio y venta de alimentos y bebidas, además se puede brindar otros servicios como entretenimiento, animación y diversión.

1.3.3 Ley Orgánica de Discapacidades

En la Ley Orgánica de discapacidades (2012), en el Art.1 se dispone que todas las personas con discapacidad recibirán atención oportuna y se garantizarán sus derechos. En cuanto al alcance de esta ley, el Art.2 especifica que la protección de la ley se extiende a todas las personas con discapacidad sin excepción alguna.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Diseño de la investigación

Para determinar el nivel de accesibilidad que tienen los establecimientos de alimentos y bebidas en la comuna Palmar, se realizó una investigación mixta, es decir cualitativa y cuantitativa, con un alcance descriptivo y exploratorio, mediante el método deductivo y analítico, con técnicas de observación y encuestas, basado en información confiable que corrobora los datos presentados en el trabajo de investigación, a través de este proceso se busca identificar la accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas para turistas con discapacidad.

2.1.1 Enfoque

Mixto

La presente investigación tiene un enfoque mixto cualitativo-cuantitativo. Como señala Alicia Hamui (2013), los métodos mixtos se refieren a un único estudio que emplea diversas estrategias o enfoques combinados para responder a las preguntas de la investigación. Para la investigación fue indispensable utilizar este enfoque para medir el nivel de accesibilidad de los establecimientos.

Cuantitativa

De acuerdo con Mata (2019), la investigación cuantitativa se enfoca en recopilar y generalizar datos numéricos entre grupos o explicar un fenómeno en particular (Pág.33). A través de este tipo de investigación se obtuvo datos estadísticos relevantes para la medición de los resultados.

Cualitativa

La investigación cualitativa se centra en la relación entre variables, lo que permite la recolección de datos y detallada descripción de contextos, fenómenos, circunstancias y hechos. Además, permite identificar características conjuntas e individuales para comprender como se representan dentro de una específica población (Sampieri, et al., 1997).

2.1.2 Tipos de Investigación

Investigación Exploratoria

Esteban (2018), menciona que la investigación exploratoria está enfocada en investigar aquellos aspectos que ocurren dentro de la realidad y que han sido poco

estudiados, lo que permite obtener un primer acercamiento al objeto de estudio y generar un mayor interés para futuros análisis del mismo.

Investigación Descriptiva

Citando a Mohammad Naghi (2005), la investigación descriptiva, es aquella que tiene como objetivo proporcionar una descripción detallada del fenómeno que se está estudiando para obtener una comprensión más clara de por qué está ocurriendo. Este tipo de investigación resultó beneficioso para dar a conocer la situación actual de la accesibilidad y los diversos obstáculos que impiden su desarrollo en los establecimientos de alimentos y bebidas en la comunidad.

Para el desarrollo del trabajo, fue necesario utilizar este tipo de investigación, principalmente para estudiar a la población utilizando diversas técnicas y herramientas, esto permitió nuevos datos y cifras que fueron analizados e interpretados con el objetivo de tener una comprensión más precisa sobre la accesibilidad dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas.

2.2. Métodos de investigación

Método deductivo

Según César Bernal (2006), el método deductivo es aquel que utiliza un pensamiento que va desde un razonamiento más general y lógico, basado en leyes o principios hasta un hecho concreto. Su objetivo es obtener conclusiones a partir de una serie de principios establecidos (Pág.56). Con el método deductivo, se verificó si los prestadores de servicios cumplen tanto con las leyes como con las normas técnicas de accesibilidad al atender a los turistas discapacitados.

Método Analítico

El método analítico de investigación implica desintegrar un conjunto completo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y efectos de cada uno. El análisis se refiere a la observación y examen de un hecho específico (Coca, 2017).

2.3. Diseño y recolección de datos

2.3.1. Población

La población del trabajo de investigación estuvo constituida por 30 establecimientos de alimentos y bebidas que están ubicados en la comuna Palmar, estos incluyen restaurantes, bares, cafeterías y discotecas. Esta composición permitió identificar el nivel de accesibilidad de estos establecimientos para personas con discapacidad, permitiendo el acceso adecuado para ellos.

2.3.2. Muestra

De acuerdo a Hernández (2014), el muestreo probabilístico estratificado permite separar a la población como son, establecimientos formales e informales de A&B existentes en la comuna Palmar, por 4 conjuntos en las categorías de restaurantes, discotecas, cafeterías y bares, de tal forma que se seleccionó una muestra al azar de 15, lo que garantiza la participación de cada tipo de establecimiento y con ello, obtener información relevante para el presente trabajo de investigación, esto al encontrarse registrado solo un establecimiento en el catastro del Ministerio de Turismo.

Ilustración 3:

Muestra por el método de muestreo estratificado

Restaurantes		Discotecas			
21	Restaurante D' Oswaldo	X	2	Las Palmas	X
	Restaurante D' Mary	X		Las Cañitas	X
	Restaurante Puerto del Marisco	X	1	Cafetería	
	Restaurante D' Fátima			Sun Coffee	X
	Restaurante La Capullita	X	1	Bar	
	Restaurante D' Xavi			Bar Emelec	X
	Restaurante - Cabaña D' Alex	X			
	Restaurante Camino a la Naturaleza	X			
	Restaurante Los González				
	Restaurante – Cabaña Irmita	X			
	Fonda Tijuana	X			

	Restaurante D' Mati	
	Restaurante D' Elenita	X
	Restaurante – cabaña 7 hermanos	
	Restaurante Ocaso	X
	Restaurante Jeremías	
	Restaurante D' Mamita Bertha	

	Restaurante Carmita	
	Restaurante El Turismo	X
	Restaurante Sabores Costeños de Karla	
	Restaurante – Cabaña El Caribe	

Elaborado por: Ramírez (2024).

2.3.3 Técnicas e instrumentos

Para el trabajo de investigación se emplearon diferentes técnicas e instrumentos para así, obtener información relevante:

2.3.3.1 Ficha de observación

Se utilizó como referencia la ficha de accesibilidad del Ministerio de Turismo (2018), para obtener información sobre la situación de accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas en la comuna Palmar, identificando sus condiciones, tales como la presencia de rampas, baños adaptados, entre otras facilidades que permiten brindar una mejor atención a las personas con discapacidad.

2.3.3.2 Encuestas

Las encuestas estuvieron dirigidas a los propietarios de los establecimientos de alimentos y bebidas con la finalidad de obtener información sobre el grado de desconocimiento acerca de las estrategias de accesibilidad, asimismo, si aplicaban estrategias en sus establecimientos.

2.4 Fichas de observación aplicadas a los establecimientos de alimentos y bebidas.

Tabla 1:

Ficha de observación - Restaurantes

Investigadora: Ramírez Zambrano Sandra Odalys		
Lugar: Comuna Palmar		
Tipo de establecimiento:		
Restaurante		11
Indicadores a calificar para determinar la accesibilidad en los establecimientos, dirigida a personas con discapacidad física.		
	SI	NO
Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso	7	4
Pasamanos	1	10
Puntos accesibles de concentración turística (rampas, pasamanos, señaléticas, etc.)		11
Baño - Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)	11	
Baño – barras de apoyo		11
Baño- Grifería de pulsación, palanca o sensor	2	9
Baño – lavado sin pedestal		11
Puntos de limpieza y aseo (Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 y 1100 mm desde el piso	5	6
Indicadores a calificar para determinar la accesibilidad en los establecimientos, dirigida a personas con discapacidad visual		
	SI	NO

Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros de braille, sistemas accesibles, otras herramientas de apoyo al cliente)		11
Sensores de voz		11
Rotulación para personas ciegas (Braille, alto relieve)		11
Baño – espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)	10	1
Baño – grifería de pulsación, palanca o sensor	2	9
Bandas todo táctiles o contraste en piso		11
Baño – sistema de asistencia (botón o cordón de halar)		11
Puntos accesibles de concentración turística (Información autodescriptiva, braille, audio)		11
Maquetas táctiles (3D)		11
Vía de circulación peatonal accesibles (senderos, veredas, pasillo) con bandas todo táctiles	4	7
Indicadores a calificar para determinar la accesibilidad en los establecimientos, dirigida a personas con discapacidad auditiva.	SI	NO
Recepciones adaptadas para personas con discapacidad (Registros ilustrados, intérprete de lengua de señas, personas capacitadas, subtítulo formato accesible, otras herramientas de apoyo al cliente)		11

Sensores y alarmas visuales (luces intermitentes)			11
Rotulación de personas sordas (visual, ilustrada)			11
Baño – sistema de asistencia (botón o cordón de halar)			11
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica, fotografías, posters videos)			11
Vías de circulación peatonal accesibles (senderos, veredas, pasillo) Rotulación, ilustraciones	4		7

Análisis de la ficha de observación en los establecimientos de alimentos y bebidas – Restaurantes.

Dentro de los restaurantes seleccionados como objeto de estudio, se pudo observar que, en cuanto a los indicadores de accesibilidad para personas con discapacidad física que estos establecimientos en su mayoría poseen, (11) baño - espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m), (7) rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso, (7) puntos accesibles de concentración turística (rampas, pasamanos, señaléticas, etc.); por otra parte, se observó menor presencia en los indicadores como, puntos de limpieza y aseo (Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 y 1100 mm desde el piso, baño- grifería de pulsación, palanca o sensor, pasamanos; por último, una carencia en puntos accesibles de concentración turística (rampas, pasamanos, señaléticas, etc.), baño – barras de apoyo, baño – lavado sin pedestal.

En cuanto a los indicadores de accesibilidad para personas con discapacidad visual, los restaurantes poseen en su mayoría (10) baño – espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m), mientras que se identificó, vía de circulación peatonal accesibles (senderos, veredas, pasillo) con bandas podotáctiles, baño – grifería de pulsación, palanca o sensor, y de manera carente, una recepción adaptada para personas con discapacidad (registros de braille, sistemas accesibles, otras herramientas de apoyo al cliente), sensores de voz, rotulación para personas ciegas (braille, alto relieve), bandas todo táctiles o contraste en piso, baño – sistema de asistencia (botón o cordón de halar), puntos accesibles de concentración turística (información autodescriptiva, braille, audio), maquetas táctiles (3D).

Los indicadores de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva se identificaron que, en menor cantidad (4) restaurantes solo disponen de vías de circulación peatonal accesibles (senderos, veredas, pasillo), rotulación, ilustraciones, mientras que se evidenció una carencia en los demás indicadores como, recepciones adaptadas para personas con discapacidad (registros ilustrados, intérprete de lengua de señas, personal capacitado, subtítulo formato accesible, otras herramientas de apoyo al cliente, sensores y alarmas visuales (luces intermitentes), rotulación de personas sordas (visual, ilustrada), baño – sistema de asistencia (botón o cordón de halar), puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica, fotografías, posters videos).

Tabla 2:

Ficha de observación - Discotecas

Investigadora: Ramírez Zambrano Sandra Odalys

Lugar: Comuna Palmar

Tipo de establecimiento:

Discotecas

2

Indicadores a calificar para determinar la accesibilidad en los establecimientos, dirigida a personas con discapacidad física.	SI	NO
Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso	1	1
Pasamanos	1	1
Recepción adaptada para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja)		2
Baño - Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)	2	
Baño – barras de apoyo		2
Baño- Grifería de pulsación, palanca o sensor	1	1
Baño – lavado sin pedestal		2
Puntos de limpieza y aseo (Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 y 1100 mm desde el piso	2	
Puntos accesibles de concentración turística (rampas, pasamanos, señaléticas, etc.)	2	
Indicadores a calificar para determinar la accesibilidad en los establecimientos, dirigida a personas con discapacidad visual	SI	NO
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros de braille, sistemas accesibles, otras herramientas de apoyo al cliente)		2
Sensores de voz		2
Rotulación para personas ciegas (Braille, alto relieve)		2

Baño – espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)	2	
Baño – grifería de pulsación, palanca o sensor	1	1
Bandas todo táctiles o contraste en piso		2
Baño – sistema de asistencia (botón o cordón de halar)		2
Puntos accesibles de concentración turística (Información autodescriptiva, braille, audio)		2
Maquetas táctiles (3D)		2
Vía de circulación peatonal accesibles (senderos, veredas, pasillo) con bandas podotáctiles	2	
Indicadores a calificar para determinar la accesibilidad en los establecimientos, dirigida a personas con discapacidad auditiva.	SI	NO
Recepciones adaptadas para personas con discapacidad (Registros ilustrados, intérprete de lengua de señas, personal capacitado, subtítulo formato accesible, otras herramientas de apoyo al cliente)		2
Sensores y alarmas visuales (luces intermitentes)		2
Rotulación de personas sordas (visual, ilustrada)		2
Baño – sistema de asistencia (botón o cordón de halar)		2
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica, fotografías, posters videos)		2
Vías de circulación peatonal accesibles (senderos, veredas, pasillo) Rotulación, ilustraciones	2	

Análisis de la ficha de observación en los establecimientos de alimentos y bebidas – Discotecas.

Refiriendo a las discotecas, se identificó en los indicadores de accesibilidad para personas con discapacidad física, que en su totalidad (2) poseen baño - espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m), puntos de limpieza y aseo (dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 y 1100 mm desde el piso, puntos accesibles de concentración turística (rampas, pasamanos, señaléticas, etc.), mientras que, en menor cantidad, Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso, pasamanos, baño- grifería de pulsación, palanca o sensor, y de manera carente se evidenció, recepción adaptada para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja), baño – barras de apoyo, baño – lavado sin pedestal.

En cuanto a los indicadores de accesibilidad para personas con discapacidad visual, en su totalidad (2) poseen baño – espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m) y vía de circulación peatonal accesibles (senderos, veredas, pasillo) con bandas podotáctiles, por otra parte, en menor cantidad posee baño – grifería de pulsación, palanca o sensor, por último, se observó una carencia en los indicadores de, recepción adaptada para personas con discapacidad (registros de braille, sistemas accesibles, otras herramientas de apoyo al cliente), sensores de voz, rotulación para personas ciegas (braille, alto relieve), bandas todo táctiles o contraste en piso, baño – sistema de asistencia (botón o cordón de halar), puntos accesibles de concentración turística (información autodescriptiva, braille, audio) y maquetas táctiles (3D).

Por consiguiente, en los indicadores de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva, en su totalidad (2) poseen vías de circulación peatonal accesibles (senderos, veredas, pasillo) rotulación, ilustraciones, evidenciando que existe una carencia en los demás indicadores como, recepciones adaptadas para personas con discapacidad (registros ilustrados, intérprete de lengua de señas, personal capacitado, subtítulo formato accesible, otras herramientas de apoyo al cliente), sensores y alarmas visuales (luces intermitentes), rotulación de personas sordas

(visual, ilustrada), baño – sistema de asistencia (botón o cordón de halar), y puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica, fotografías, posters videos).

Tabla 3:

Ficha de observación - Cafetería

Investigadora: Ramírez Zambrano Sandra Odalys

Lugar: Comuna Palmar

Tipo de establecimiento:

Cafetería

1

Indicadores a calificar para determinar la accesibilidad en los establecimientos, dirigida a personas con discapacidad física.

SI

NO

Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso

1

Pasamanos

1

Recepción adaptada para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja)

1

Baño - Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)

1

Baño – barras de apoyo

1

Baño- Grifería de pulsación, palanca o sensor

1

Baño – lavado sin pedestal

1

Puntos de limpieza y aseo (Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 y 1100 mm desde el piso

1

Puntos accesibles de concentración turística (rampas, pasamanos, señaléticas, etc.)	1		
Indicadores a calificar para determinar la accesibilidad en los establecimientos, dirigida a personas con discapacidad visual	SI	NO	
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros de braille, sistemas accesibles, otras herramientas de apoyo al cliente)		1	
Sensores de voz		1	
Rotulación para personas ciegas (Braille, alto relieve)		1	
Baño – espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)		1	
Baño – grifería de pulsación, palanca o sensor		1	
Bandas todo táctiles o contraste en piso		1	
Baño – sistema de asistencia (botón o cordón de halar)		1	
Puntos accesibles de concentración turística (Información autodescriptiva, braille, audio)		1	
Maquetas táctiles (3D)		1	
Vía de circulación peatonal accesibles (senderos, veredas, pasillo) con bandas todo táctiles	1		
Indicadores a calificar para determinar la accesibilidad en los establecimientos, dirigida a personas con discapacidad auditiva.	SI	NO	
Recepciones adaptadas para personas con discapacidad (Registros ilustrados, intérprete de lengua de señas, personal capacitado, subtulado)	1		

formato accesible, otras herramientas de apoyo al cliente)

Sensores y alarmas visuales (luces intermitentes)	1
Rotulación de personas sordas (visual, ilustrada)	1
Baño – sistema de asistencia (botón o cordón de halar)	1
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica, fotografías, posters videos)	1
Vías de circulación peatonal accesibles (senderos, veredas, pasillo) Rotulación, ilustraciones	1

Análisis de la ficha de observación en los establecimientos de alimentos y bebidas – Cafetería.

En lo que concierne a la cafetería, se obtuvo en los indicadores de accesibilidad para personas con discapacidad física, que el establecimiento si posee rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso, además de puntos accesibles de concentración turística (rampas, pasamanos, señaléticas, etc.), no obstante carece de pasamanos, recepción adaptada para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja), baño - espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m), baño – barras de apoyo, baño-grifería de pulsación, palanca o sensor, baño – lavado sin pedestal, incluyendo, puntos de limpieza y aseo (dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 y 1100 mm desde el piso.

En lo que respecta a indicadores de accesibilidad para personas con discapacidad visual, se presenció que la cafetería si cuenta con vía de circulación peatonal accesibles (senderos, veredas, pasillo) con bandas podotáctiles, no obstante, presentó una

ausencia de los demás indicadores como, recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros de braille, sistemas accesibles, otras herramientas de apoyo al cliente), sensores de voz, rotulación para personas ciegas (braille, alto relieve), baño – espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m), baño – grifería de pulsación, palanca o sensor, bandas todo táctiles o contraste en piso, baño – sistema de asistencia (botón o cordón de halar), puntos accesibles de concentración turística (información autodescriptiva, braille, audio), maquetas táctiles (3D).

Posteriormente, en los indicadores de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva, solo posee recepciones adaptadas para personas con discapacidad (registros ilustrados, intérprete de lengua de señas, personal capacitado, subtítulo formato accesible, otras herramientas de apoyo al cliente), mientras que, presentando una insuficiencia en los demás indicadores como, sensores y alarmas visuales (luces intermitentes), rotulación de personas sordas (visual, ilustrada), baño – sistema de asistencia (botón o cordón de halar), puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica, fotografías, posters videos), vías de circulación peatonal accesibles (senderos, veredas, pasillo) Rotulación, ilustraciones.

Tabla 4:

Ficha de observación - Bar

Investigadora: Ramírez Zambrano Sandra Odalys

Lugar: Comuna Palmar

Tipo de establecimiento:

Bar

1

Indicadores a calificar para determinar la accesibilidad en los establecimientos, dirigida a personas con discapacidad física.

SI

NO

Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso	1	
Pasamanos		1
Recepción adaptada para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja)		1
Baño - Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)	1	
Baño – barras de apoyo		1
Baño- Grifería de pulsación, palanca o sensor		1
Baño – lavado sin pedestal		1
Puntos de limpieza y aseo (Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 y 1100 mm desde el piso	1	
Puntos accesibles de concentración turística (rampas, pasamanos, señaléticas, etc.)		1
Indicadores a calificar para determinar la accesibilidad en los establecimientos, dirigida a personas con discapacidad visual	SI	NO
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros de braille, sistemas accesibles, otras herramientas de apoyo al cliente)		1
Sensores de voz		1
Rotulación para personas ciegas (Braille, alto relieve)		1
Baño – espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)	1	
Baño – grifería de pulsación, palanca o sensor		1

Bandas todo táctiles o contraste en piso		1
Baño – sistema de asistencia (botón o cordón de halar)		1
Puntos accesibles de concentración turística (Información autodescriptiva, braille, audio)		1
Maquetas táctiles (3D)		1
Vía de circulación peatonal accesibles (senderos, veredas, pasillo) con bandas podotáctiles	1	
Indicadores a calificar para determinar la accesibilidad en los establecimientos dirigida a personas con discapacidad auditiva.	SI	NO
Recepciones adaptadas para personas con discapacidad (Registros ilustrados, intérprete de lengua de señas, personal capacitado, subtítulo formato accesible, otras herramientas de apoyo al cliente)		1
Sensores y alarmas visuales (luces intermitentes)		1
Rotulación de personas sordas (visual, ilustrada)		1
Baño – sistema de asistencia (botón o cordón de halar)		1
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica, fotografías, posters videos)		1
Vías de circulación peatonal accesibles (senderos, veredas, pasillo) Rotulación, ilustraciones	1	

Análisis de la ficha de observación en los establecimientos de alimentos y bebidas – Bar.

En lo que respecta al establecimiento bar, en los indicadores de accesibilidad para personas con discapacidad física, si cuenta con rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso, baño - espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m), puntos de limpieza y aseo (dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 y 1100 mm desde el piso, mientras que, de manera carente se identificaron, pasamanos, recepción adaptada para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja), baño – barras de apoyo, baño- grifería de pulsación, palanca o sensor, baño – lavado sin pedestal, puntos accesibles de concentración turística (rampas, pasamanos, señaléticas, etc.).

Por su parte, en los indicadores de accesibilidad para personas con discapacidad visual, se obtuvo que si cuenta con baño – espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m) y vía de circulación peatonal accesibles (senderos, veredas, pasillo) con bandas podotáctiles, pero se presenció la falta de recepción adaptada para personas con discapacidad (registros de braille, sistemas accesibles, otras herramientas de apoyo al cliente), sensores de voz, rotulación para personas ciegas (braille, alto relieve), baño – grifería de pulsación, palanca o sensor, bandas todo táctiles o contraste en piso, baño – sistema de asistencia (botón o cordón de halar), puntos accesibles de concentración turística (Información autodescriptiva, braille, audio), maquetas táctiles (3D).

En lo correspondiente a indicadores de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva, el bar solo cuenta con vías de circulación peatonal accesibles (senderos, veredas, pasillo) rotulación, ilustraciones, mientras que en los demás no dispone de recepciones adaptadas para personas con discapacidad (registros ilustrados, intérprete de lengua de señas, personal capacitado, subtítulo formato accesible, otras herramientas de apoyo al cliente), sensores y alarmas visuales (luces intermitentes), rotulación de personas sordas (visual, ilustrada), baño – sistema de asistencia (botón o cordón de halar) y puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica, fotografías, posters videos).

CAPÍTULO III

RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

1) Género

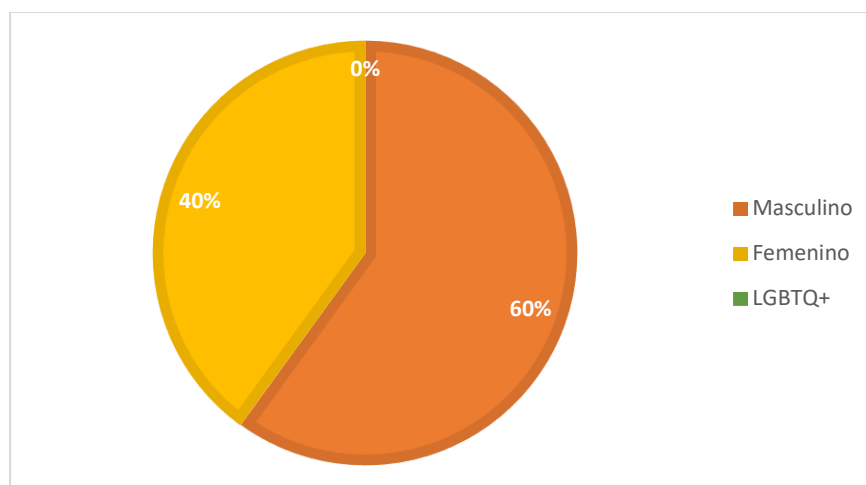
Tabla 5:

Género

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	9	60%
Femenino	6	40%
LGBTQ+	0	0%
TOTAL	15	100%

Gráfico 1:

Género



Análisis e interpretación:

Del total de encuestados, el 60% de los propietarios de los establecimientos de alimentos y bebidas son de género masculino, mientras que el 40% son mujeres

2) EDAD

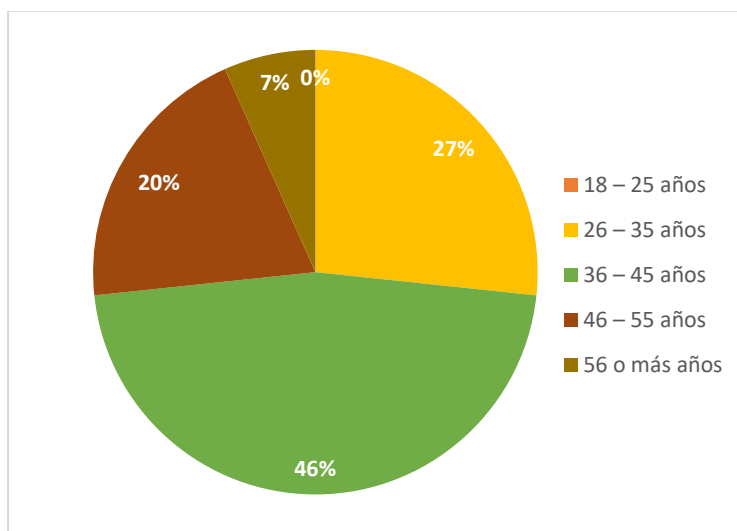
Tabla 6:

Edad

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
18 – 25 años	0	0%
26 – 35 años	4	27%
36 – 45 años	7	47%
46 – 55 años	3	20%
56 o más años	1	7%
TOTAL	15	100%

Gráfico 2:

Edad



Análisis e interpretación:

De la población a investigar el 7% tienen un rango de edad de 56 años en adelante, el 20% está entre los 46-55 años, mientras que el 27% de la población es de 26-35 años y el 46% tiene entre 36-45 años, siendo este último el mayor porcentaje del rango de edad en los propietarios de los establecimientos de alimentos y bebidas.

3) ¿Cuál es su nivel de instrucción?

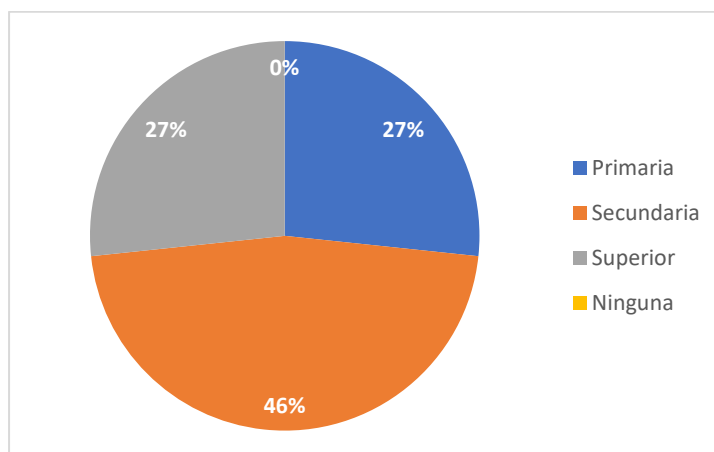
Tabla 7:

Nivel de instrucción

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Primaria	4	27%
Secundaria	7	47%
Superior	4	27%
Ninguna	0	0%
TOTAL	15	100%

Gráfico 3:

Nivel de instrucción



Análisis e interpretación:

Del grupo investigado, el 27% tiene un título de tercer nivel. Asimismo, con un porcentaje de 27% en primaria, y un 46% en secundaria, por ello, se puede evidenciar que la mayor parte de los propietarios de los establecimientos de alimentos y bebidas tienen un nivel de instrucción de secundaria.

4) ¿Qué tipo de turistas con discapacidad visitan su establecimiento?

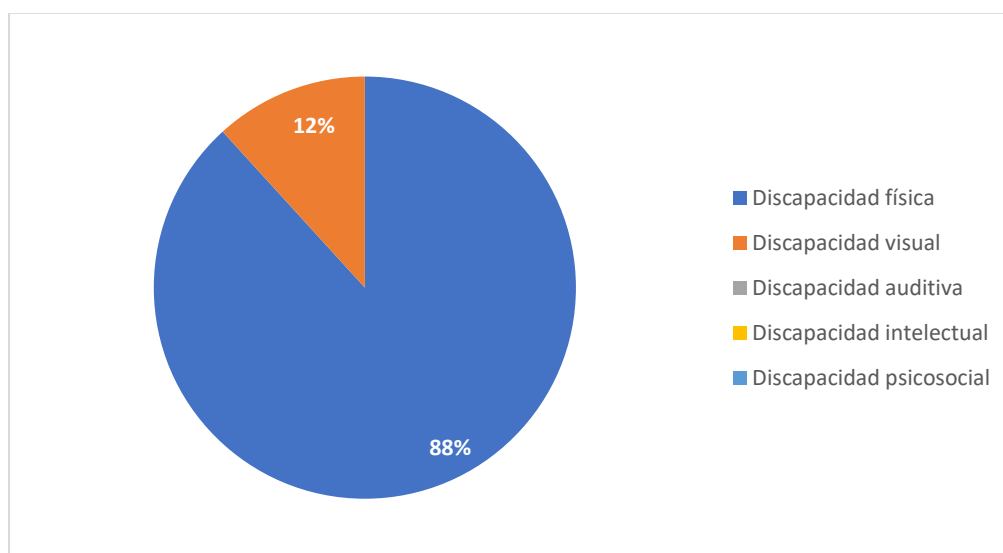
Tabla 8:

Tipo de turistas con discapacidad que visitan los establecimientos

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Discapacidad física	15	88%
Discapacidad visual	2	12%
Discapacidad auditiva	0	0%
Discapacidad intelectual	0	0%
Discapacidad psicosocial	0	0%
TOTAL	17	100%

Gráfico 4:

Tipo de turistas con discapacidad que visitan los establecimientos



Análisis e interpretación:

Según los involucrados, el 8% de los turistas que visitan los establecimientos tienen una discapacidad visual, mientras que el mayor porcentaje con 51% son turistas con discapacidad física. Así como lo afirmó Ruiz (2021), los establecimientos de alimentos y bebidas son más visitados por personas con discapacidad física.

5) ¿Su establecimiento cuenta con condiciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad física, ¿cómo?

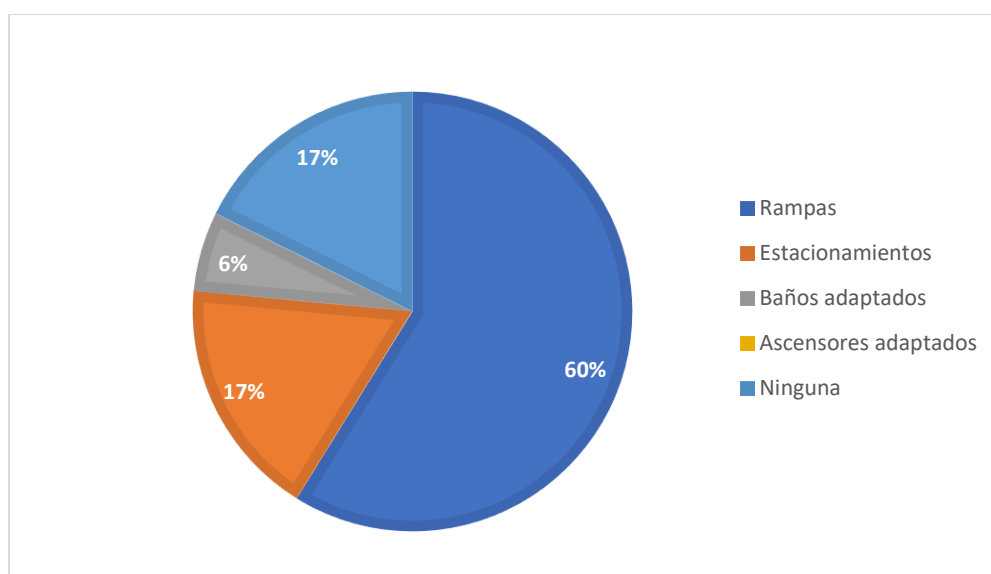
Tabla 9

Condiciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad física:

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rampas	10	60%
Estacionamientos	3	17%
Baños adaptados	1	6%
Ascensores adaptados	0	0%
Ninguna	3	17%
TOTAL	17	100%

Gráfico 5:

Condiciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad física



Análisis e interpretación:

Del total de encuestados, el 6% cuenta con baños adaptados para personas con discapacidad física, el 17% con estacionamientos en sus establecimientos, asimismo con un 17% no tienen ninguna adecuación para recibir a dichas personas, y finalmente un 60% tiene rampas para recibir a personas con discapacidad física. Así como lo afirma CONADIS (2019), se evidencia que la mayor parte de establecimientos requiere de adecuaciones para recibir a personas con discapacidad física.

6) ¿Su establecimiento cuenta con condiciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad visual, ¿cómo?

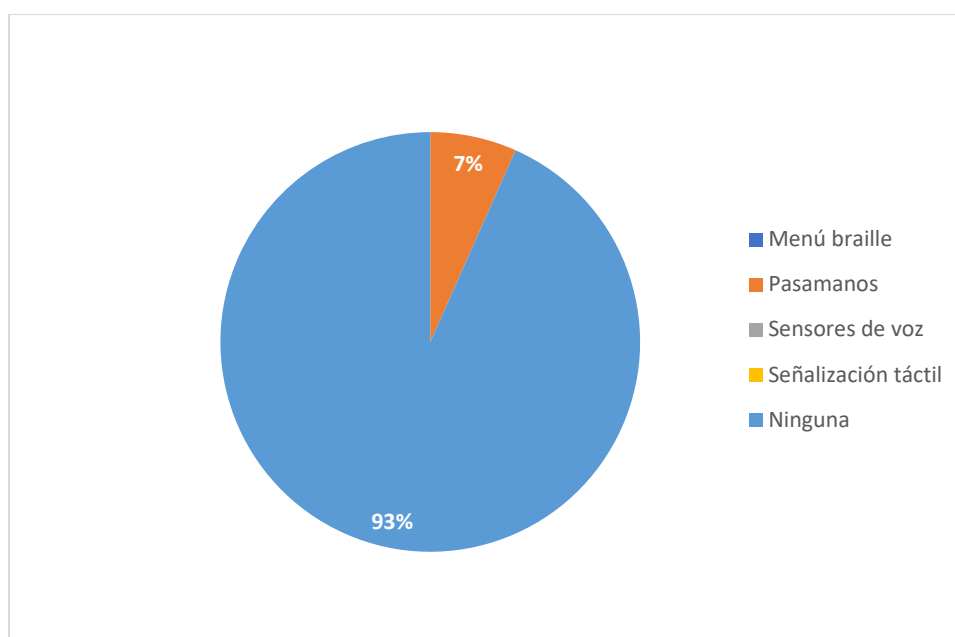
Tabla 10:

Condiciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad visual

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Menú braille	0	0%
Pasamanos	1	7%
Sensores de voz	0	0%
Señalización táctil	0	0%
Ninguna	14	93%
TOTAL	15	100%

Gráfico 6:

Condiciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad visual



Análisis e interpretación:

Del grupo investigado, el 93% no cuenta con ninguna adecuación para recibir a personas con discapacidad visual, mientras que el 7% tiene pasamanos en sus establecimientos. Como indica el Ministerio del Trabajo (2024), existe un escaso direccionamiento en los establecimientos para atender a este grupo de personas.

7) ¿Su establecimiento cuenta con condiciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad auditiva, ¿cómo?

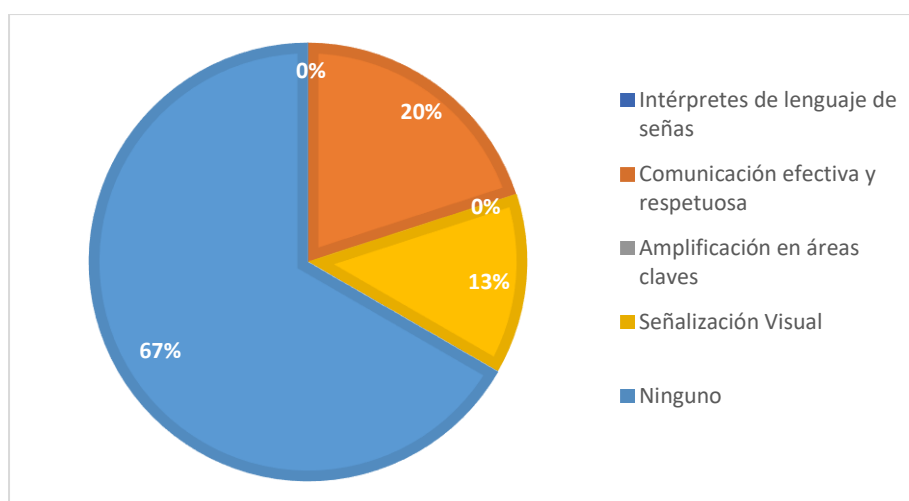
Tabla 11:

Condiciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad auditiva

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Intérpretes de lenguaje de señas	0	0%
Comunicación efectiva y respetuosa	3	20%
Amplificación en áreas claves	0	0%
Señalización Visual	2	13%
Ninguna	10	67%
TOTAL	15	100%

Gráfico 7:

Condiciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad auditiva



Análisis e interpretación:

Según los involucrados, el 20% recibe a dicho grupo de personas con una comunicación efectiva y respetuosa seguido del, 13% que cuenta con señalización visual para personas con discapacidad auditiva, mientras que, más del 60% no posee ninguno. Así como señala Espinola y Bensusan (2015), se muestra que los establecimientos cuentan con una parte importante para atender a este grupo de personas con discapacidad auditiva.

8) ¿Está su establecimiento vinculado con alguna asociación local?

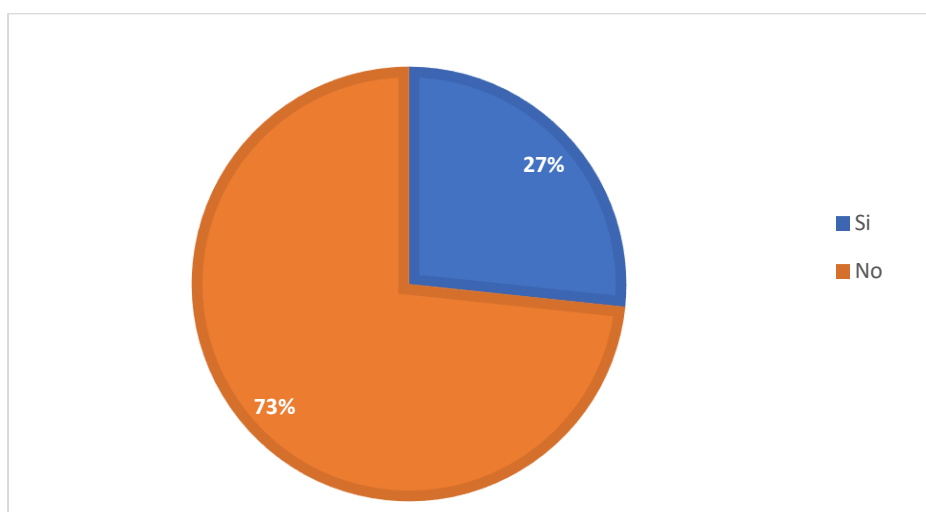
Tabla 12:

Vínculo con una asociación local

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	4	27%
No	11	73%
TOTAL	15	100%

Gráfico 8:

Vínculo con una asociación local



Análisis e interpretación:

De la población investigada, el 27% de los establecimientos está vinculado a una asociación local, mientras que la mayor parte con un porcentaje de 73% menciona que no. Tal como señala CONADIS (2019), la mayoría de los establecimientos de alimentos y bebidas no pertenece a ninguna asociación local.

9) En caso de responder sí ¿Qué asociación local?

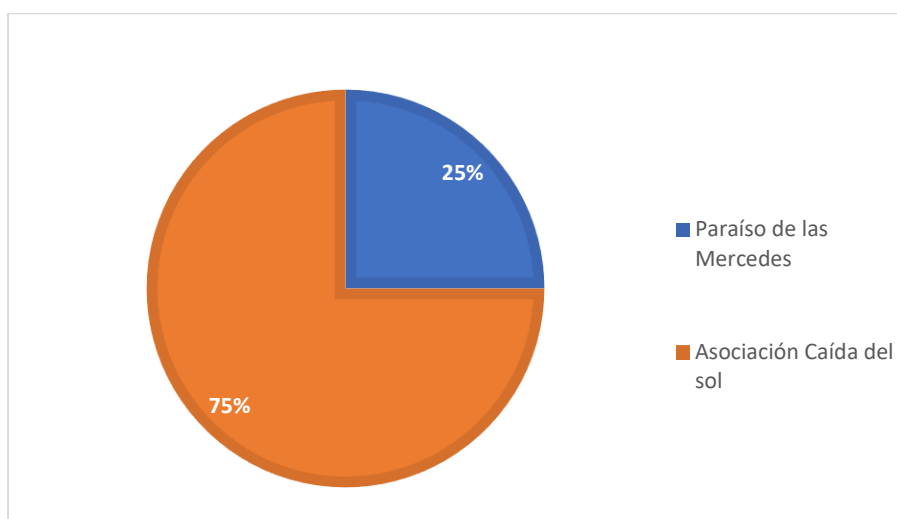
Tabla 13:

Asociación local

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Paraíso de las Mercedes	1	25%
Asociación Caída del sol	3	75%
TOTAL	4	100%

Gráfico 9:

Asociación local



Análisis e interpretación:

Dentro de los establecimientos que afirmaron tener un vínculo con alguna asociación local, el 75% indicó estar vinculada con la Asociación Caída del sol, mientras que, el 25% manifestó Paraíso de las Mercedes.

10) ¿Por medio de las asociaciones se establecen estrategias para brindar un servicio adecuado a personas con diferentes tipos de discapacidades?

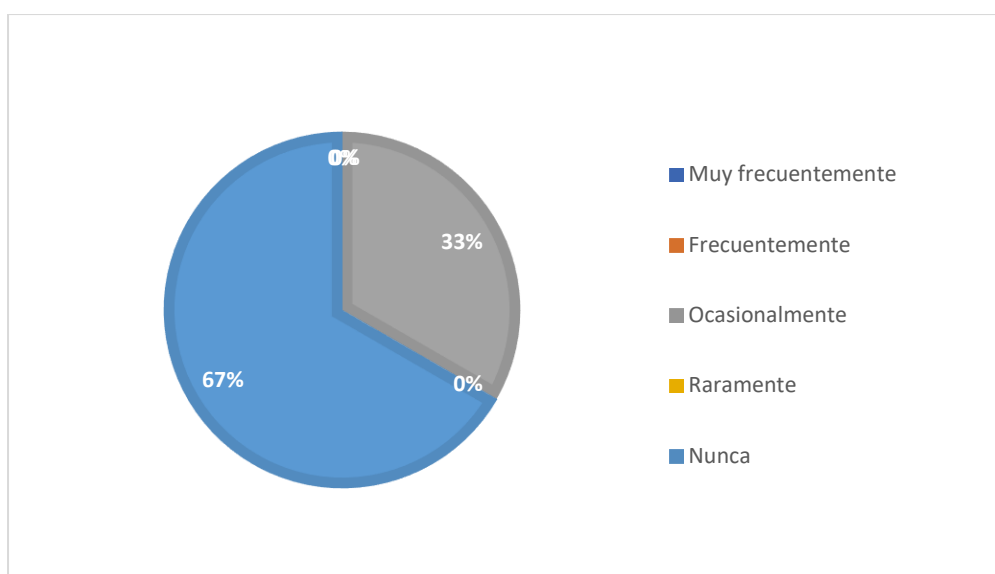
Tabla 14:

Estrategias para un servicio adecuado a personas con discapacidades

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	5	33%
Raramente	0	0%
Nunca	10	67%
TOTAL	15	100%

Gráfico 10:

Estrategias para un servicio adecuado a personas con discapacidades



Análisis e interpretación:

Del total de encuestados, un 33% de los propietarios mencionó que ocasionalmente en las asociaciones se establecen estrategias para recibir a personas con discapacidad en sus establecimientos, mientras que el 63% nunca ha recibido estos tipos de estrategias. Es decir, que por parte de las asociaciones no reciben este tipo de información para mejorar su servicio (Sánchez, 2021).

11) ¿Ha manejado usted grupos inclusivos en su establecimiento?

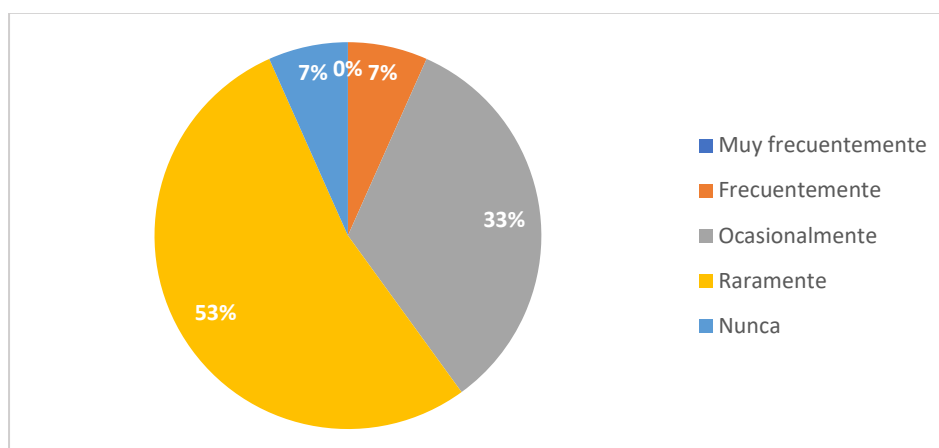
Tabla 15:

Manejo de grupos inclusivos

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	1	7%
Ocasionalmente	5	33%
Raramente	8	53%
Nunca	1	7%
TOTAL	15	100%

Gráfico 11:

Manejo de grupos inclusivos



Análisis e interpretación:

Según los investigados, el 7% de manera frecuentemente recibe grupos inclusivos en sus establecimientos, asimismo otro 7% mencionó que nunca han recibido a dicho grupo, el 33% de los propietarios dijeron que ocasionalmente han manejado grupos inclusivos en sus establecimientos, y un 53% raramente recibe a dichas personas, por lo tanto se puede observar lo que señaló CONADIS (2019), que los propietarios reciben raramente en sus establecimientos a grupos inclusivos

12) ¿Considera usted que las personas con algún tipo de discapacidad pueden hacer uso de los servicios de alimentos y bebidas de forma autónoma dentro de la comuna Palmar?

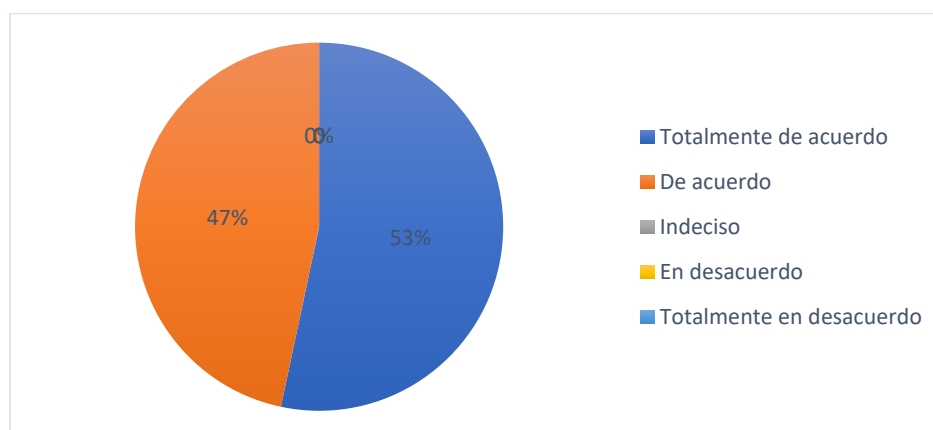
Tabla 16:

Uso de los servicios de alimentos y bebidas para personas con discapacidad

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	8	53%
De acuerdo	7	47%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Gráfico 12:

Uso de los servicios de alimentos y bebidas para personas con discapacidad



Análisis e interpretación:

De la población investigada, un 47% estuvo de acuerdo en que las personas con algún tipo de discapacidad pueden hacer uso del servicio de alimentos y bebidas, mientras que el 53% de los propietarios estuvieron totalmente de acuerdo en que dichas personas pueden de la misma manera ser parte de aquello. Esto denota lo que obtuvo CONADIS (2019).

13) ¿Usted como propietario y su personal han recibido charlas sobre la norma ISO 21902-Turismo y Servicio-Accesible?

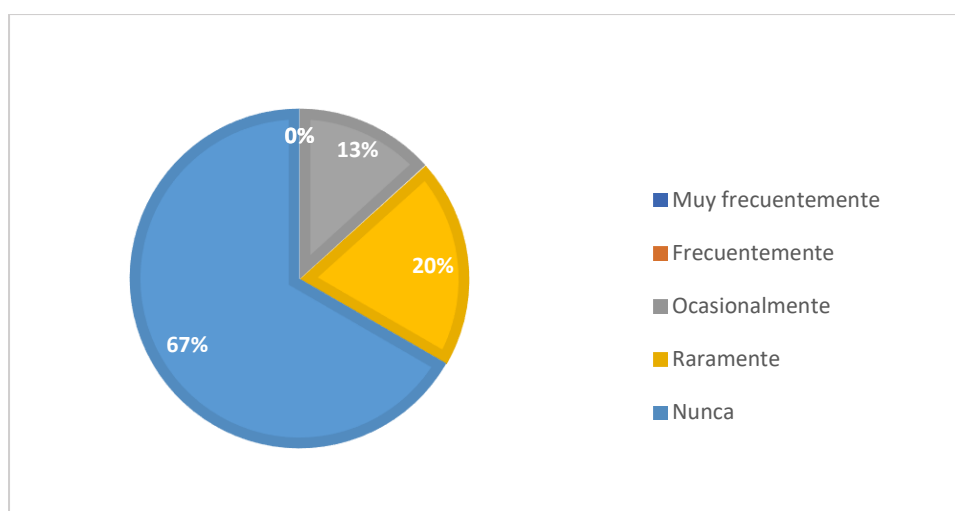
Tabla 17:

Norma ISO 21902-Turismo y Servicio-Accesible

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	2	13%
Raramente	3	20%
Nunca	10	67%
TOTAL	15	100%

Gráfico 13:

Norma ISO 21902-Turismo y Servicio-Accesible



Análisis e interpretación:

Del total de encuestados se obtuvieron varios porcentajes, un 67% mencionó que nunca han recibido charlas sobre la norma ISO 21902, el 20% raramente, mientras que el 13 % de los propietarios junto a su personal ocasionalmente ha recibido dichas charlas. Al igual que CONADIS (2019), la mayor parte de los propietarios junto a su personal no han recibido charlas sobre la Norma ISO 21902 de Turismo - servicio accesible.

14) ¿Ha recibido recomendaciones por parte de turistas para mejorar las condiciones de accesibilidad en su establecimiento?

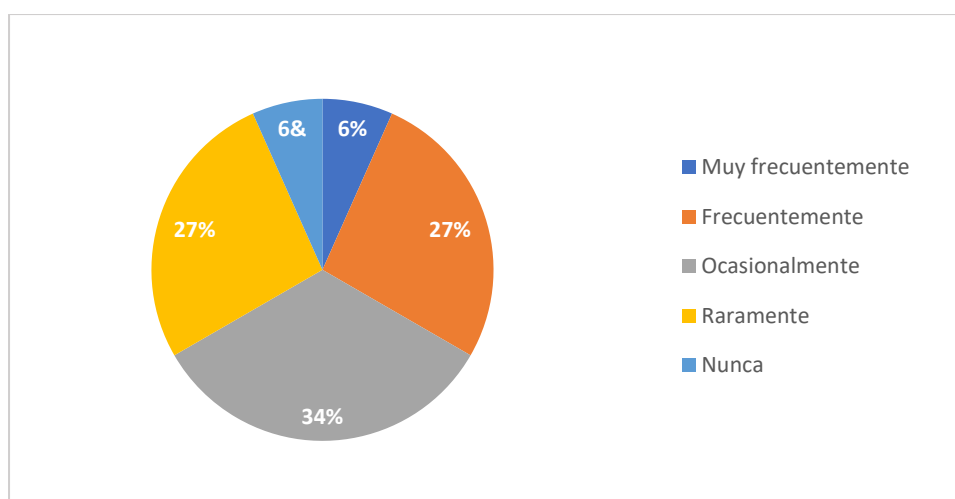
Tabla 18:

Recomendaciones para mejorar las condiciones de accesibilidad

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy frecuentemente	1	6%
Frecuentemente	4	27%
Ocasionalmente	5	34%
Raramente	4	27%
Nunca	1	6%
TOTAL	15	100%

Gráfico 14:

Recomendaciones para mejorar las condiciones de accesibilidad



Análisis e interpretación:

Según los involucrados, el 6% muy frecuentemente ha recibido este tipo de recomendaciones, por otro lado, con el mismo porcentaje nunca han recibido recomendaciones por parte de turistas, mientras que el 27% frecuentemente y raramente con 27% reciben observaciones para mejorar las condiciones de accesibilidad, y finalmente con un 34% ocasionalmente. Como el estudio de CONADIS (2019), un mayor porcentaje han recibido recomendaciones para mejorar las condiciones de accesibilidad en sus establecimientos.

15) En los servicios que usted ofrece en su establecimiento, ¿ha tomado en cuenta los estacionamientos para personas con discapacidad?

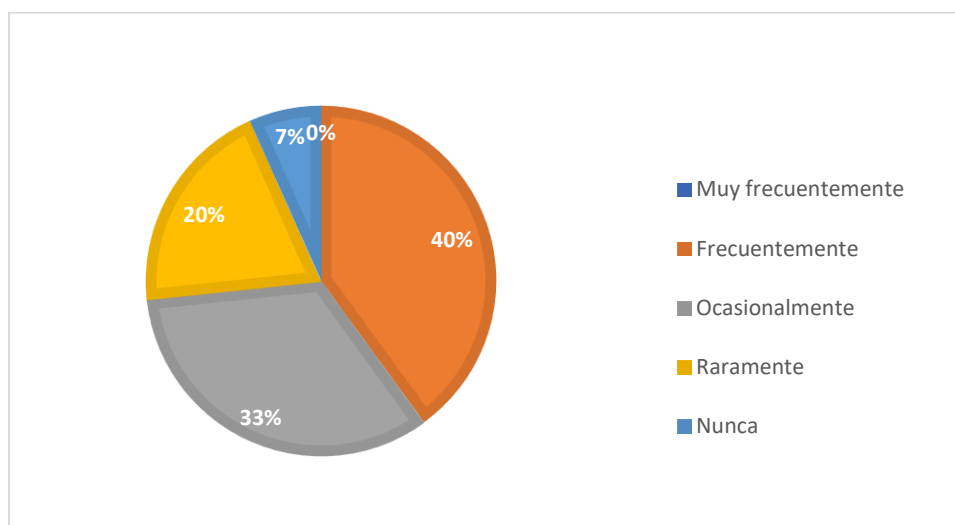
Tabla 19:

Estacionamientos para personas con discapacidad

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	6	40%
Ocasionalmente	5	33%
Raramente	3	20%
Nunca	1	7%
TOTAL	15	100%

Gráfico 15:

Estacionamientos para personas con discapacidad



Análisis e interpretación:

Del total de encuestados el 7% muy frecuentemente toma en cuenta los estacionamientos para personas con discapacidad, 20% raramente, el 33% ocasionalmente y con un 40% frecuentemente los propietarios han tomado en cuenta implementar estacionamientos para personas con discapacidad. Se evidencia lo que dice CONADIS (2019), para los propietarios es fundamental que los establecimientos se consideren estacionamientos adecuados para personas con discapacidad.

16) ¿Qué tan beneficioso considera usted implementar un menú en braille para personas con discapacidad visual en su establecimiento?

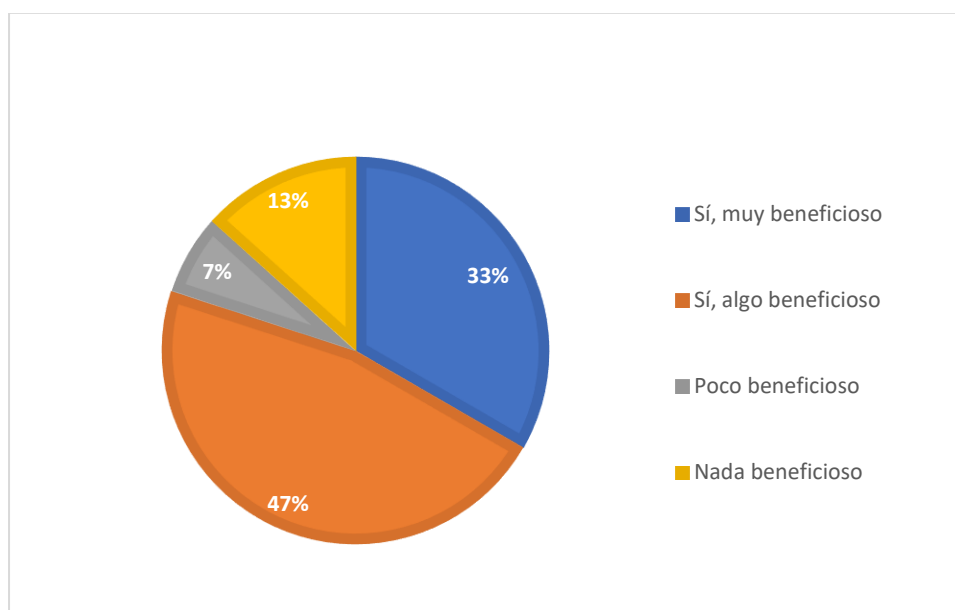
Tabla 20:

Menú en braille para personas con discapacidad visual

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí, muy beneficioso	5	33%
Sí, algo beneficioso	7	47%
Poco beneficioso	1	7%
Nada beneficioso	2	13%
TOTAL	15	100%

Gráfico 16:

Menú en braille para personas con discapacidad visual



Análisis e interpretación:

Según los encuestados, el 7% considera poco beneficioso agregar un menú en braille para sus establecimientos, el 13% nada beneficioso, el 33% piensa que es muy beneficioso implementar aquello, finalmente con un 47% respondieron que es algo beneficioso agregarlo en sus negocios. Así como el estudio de Sánchez (2021), en su mayoría los propietarios mencionaron que si es necesario implementar menú en braille para personas con discapacidad visual.

17) ¿Considera usted que su personal de trabajo está capacitado para brindar atención a personas con discapacidad?

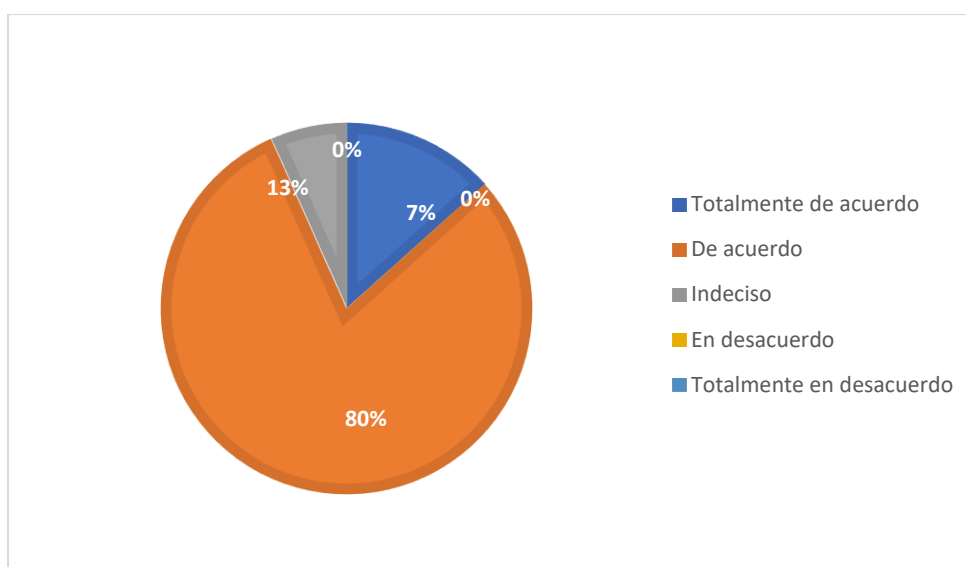
Tabla 21:

Atención a personas con discapacidad

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	2	13%
De acuerdo	12	80%
Indeciso	1	7%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Gráfico 17:

Atención a personas con discapacidad



Análisis e interpretaci6n:

Del grupo investigado, el 7% estuvo totalmente de acuerdo en que su personal est6 capacitado para brindar atenci6n a personas con discapacidad, mientras que el 13% estuvo indeciso y finalmente un 80% de acuerdo. Tal como manifest6 S6nchez (2021), los propietarios estuvieron de acuerdo en que su personal est6 capacitado para brindar una atenci6n adecuada a personas con discapacidad.

18) ¿Qué tipo de estrategias de accesibilidad aplica en su establecimiento ante personas con discapacidad?

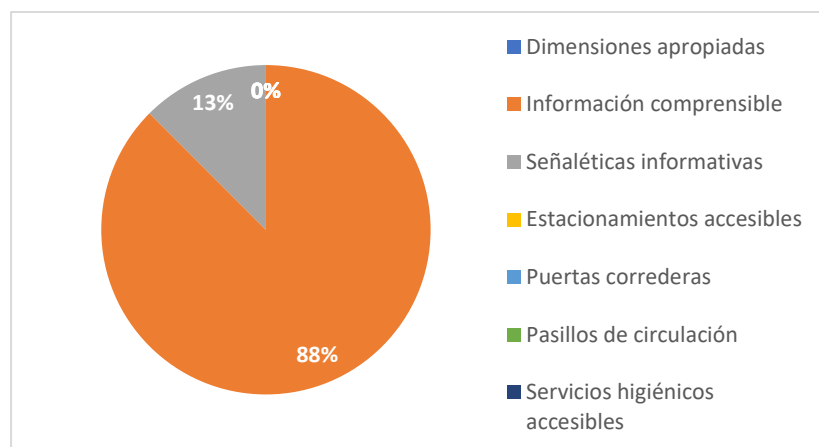
Tabla 22:

Estrategias de accesibilidad

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Dimensiones apropiadas	0	0%
Información comprensible	14	88%
Señaléticas informativas	2	13%
Estacionamientos accesibles	0	0%
Puertas correderas	0	0%
Pasillos de circulación	0	0%
Servicios higiénicos accesibles	0	0%
TOTAL	16	100%

Gráfico 18:

Estrategias de accesibilidad



Análisis e interpretación:

Del total de encuestados, el 13% mencionó que disponen de señaléticas informativas en sus establecimientos, mientras que el 87% maneja la información comprensible. Como el estudio de Sánchez (2021), la mayoría de los propietarios no aplican suficientes estrategias de accesibilidad para atender a personas con discapacidad.

DISCUSIÓN

La accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas es fundamental porque permite que las personas con alguna discapacidad accedan sin obstáculos a un espacio donde pueden hacer uso o disfrutar de actividades. Esto es necesario tener en cuenta debido a que todas las personas, en algún momento, serán parte de los beneficios de la accesibilidad en el turismo, sin olvidar que la deficiencia de accesibilidad es una forma de discriminación para las personas con discapacidad. Introduciendo el concepto de turismo accesible para todos, según Carrillo (2020), debe garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación a individuos en situación de discapacidad.

Durante el desarrollo del primero objetivo, se llevó a cabo el diagnóstico de la situación actual de los establecimientos de alimentos y bebidas en relación con la accesibilidad, proceso realizado mediante una ficha de observación que permitió verificar el acceso y las adecuaciones que tienen las personas con discapacidad al visitar un establecimiento de A&B en la comunidad. Sin embargo, los resultados demostraron que la mayoría de los establecimientos no cuentan con las condiciones pertinentes para recibir a personas con discapacidad visual y auditiva, de la misma manera, existen establecimientos que solo cuentan con rampas y baños amplios para recibir a personas con discapacidad física.

Molina (2012) hace énfasis en que los espacios turísticos que se consideran accesibles para personas con discapacidad, cuentan con rampas o señalizaciones adecuadas. Además, deben estar adaptados para que todas las personas independientemente de su capacidad puedan desplazarse y disfrutar del servicio. Por tal motivo, es fundamental que los establecimientos adapten el acceso adecuado para todo tipo de personas.

Asimismo, en el segundo objetivo se analizó el grado de desconocimiento de estrategias de accesibilidad, esto se desarrolló mediante encuestas dirigidas a los propietarios de los establecimientos de A&B, donde los resultados revelaron que en su mayoría reciben a personas con discapacidad física, de la misma manera, no cuentan con adecuaciones necesarias para recibir a personas con otro tipo de discapacidad. Sin embargo, han recibido recomendaciones por parte de turistas para mejorar las condiciones en cuanto a la accesibilidad en sus establecimientos. Por esta razón, las estrategias que ellos utilizan es la información comprensible y algunas señaléticas de información al momento de recibir a dichas personas.

Por ello, las personas que brinden un servicio turístico deben estar adecuadamente capacitados para recibir a todo tipo de turistas sin importar su condición. Como menciona García (2017) que los prestadores de servicio deben estar altamente preparados para el disfrute de la satisfacción del cliente ante los alimentos y servicios brindados en un establecimiento de A&B. Por tal motivo, es vital que los propietarios y su personal conozcan sobre accesibilidad y sus estrategias para mejorar la atención a los turistas con estas condiciones.

Finalmente, debido a los resultados poco favorables en cuanto a la accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas, se proponen estrategias de accesibilidad para dichos espacios. Pues, es necesario promover el adecuado acceso para los turistas sin importar cual sea su condición. Como hace énfasis Rodríguez (2022) es fundamental que todos los espacios cuenten con áreas accesibles, para un libre y seguro desplazamiento de todas las personas sin excepción. Por ello, los establecimientos de A&B deben cumplir con estrategias que garanticen el acceso de las personas con discapacidad.

- **Estrategias de accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas en la comuna Palmar, provincia de Santa Elena**

En base al desarrollo de los capítulos anteriores de la presente investigación, se proponen estrategias de accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas, de tal manera que todas las personas, indistintamente de cuál sea su discapacidad, puedan acceder de manera adecuada a los establecimientos.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO
<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de accesibilidad para personas con discapacidad física 	Proporcionar entornos que permitan la participación plena de todos, eliminando barreras físicas, es decir, construir espacios accesibles, como rampas y adaptaciones en los baños, asegurando que puedan desplazarse de manera segura y cómoda.	Accesibilidad en los elementos comunes
<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de accesibilidad para personas con discapacidad visual 	Enfocarse en proporcionar entornos e información que sean accesibles mediante textos con tamaño de letra ajustable, contraste adecuado y señalización clara en braille.	Accesibilidad en la comunicación y en la señalización
<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva 	Asegurar que la información sonora sea accesible mediante señalización visual como subtítulos.	Accesibilidad en la comunicación y en la señalización

Por lo antes mencionado, es fundamental seleccionar las estrategias de accesibilidad que se detallan a continuación. Dichas estrategias están adaptadas específicamente a las necesidades de los establecimientos de A&B en la comuna Palmar. Pues, se requiere el acceso adecuado para recibir a personas con discapacidad física, visual y auditiva.

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACCIONES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	BENEFICIOS	EVALUACIÓN	EJEMPLO
Estrategias de accesibilidad para personas con discapacidad física	Facilitar el acceso y movilidad de las personas con discapacidad física dentro y fuera de los establecimientos de alimentos y bebidas en la comuna Palmar, provincia de Santa Elena	Rampas	Considerar las necesidades de todos los individuos mediante la construcción de rampas con medidas de 120 cm de ancho, con una pendiente de 8% y 12%, con laterales de 10 cm de alto	Constructores, arquitectos	-Mejora la accesibilidad para personas con movilidad reducida. -Desplazamiento adecuado al ingreso y dentro del lugar.	-Verificar las dimensiones y pendiente de rampas. -Evaluación de la facilidad de uso por parte de turistas con discapacidad física.	Instalación de rampas accesibles en las entradas principales de los establecimientos de alimentos y bebidas.
		Espacios amplios	Crear espacios de 360 cm de ancho por 500 cm de largo que faciliten a las personas con discapacidad desplazarse plenamente en el establecimiento.	Arquitectos, diseñadores de interiores	-Facilita el desplazamiento de personas con sillas de ruedas u otras herramientas de apoyo. -Mejora la circulación dentro del establecimiento	-Verificar las dimensiones de los espacios accesibles -Evaluar la comodidad y facilidad de movimiento para personas con discapacidad.	Diseño de pasillo y áreas que permiten el desplazamiento libre y sin obstáculos.
		Pasamanos	Considerar la instalación de pasamanos con alturas de 95 cm y 75 cm para brindar soporte accesible	Arquitectos, constructores	-Mejora la seguridad y estabilidad de las personas al momento de desplazarse en el establecimiento.	-Verificar la ubicación y altura adecuada de los pasamos. -Evaluar el uso por parte de las personas con discapacidad.	Instalación de pasamos en pasillo y espacios de circulación dentro del establecimiento.

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACCIONES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	BENEFICIOS	EVALUACIÓN	EJEMPLO
Estrategias de accesibilidad para personas con discapacidad visual	Orientar el acceso a los establecimientos de alimentos y bebidas para personas con discapacidad visual en la comuna Palmar, provincia de Santa Elena.	Señalización táctil	Implementar la señalización táctil en áreas claves de los establecimientos de alimentos y bebidas.	Diseñadores de señaléticas táctil	-Facilita la orientación para personas con discapacidad visual. -Mejora la accesibilidad dentro y fuera del establecimiento para personas con discapacidad visual.	- Evaluar la utilización por parte de las personas con discapacidad visual. -Observar la ubicación y contenido de la señalización táctil.	Establecer señaléticas táctiles en puntos estratégicos como entradas y pasillos del establecimiento.
		Instalaciones podotáctiles	Disponer de superficies podotáctiles en áreas de peligro o cambio de nivel.	Arquitectos Diseñadores de interiores	-Mejora la seguridad al alertar sobre obstrucciones o cambios de entornos. -Facilita la orientación para personas con discapacidad visual	-Inspección de la colocación efectiva y correcta de las instalaciones podotáctiles -Verificar el uso por parte de las personas con discapacidad visual	Disponer de podotáctiles en escaleras y pasillos dentro y fuera del establecimiento.

ESTRATEGIAS	OBJETIVO	ACCIONES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	BENEFICIOS	EVALUACIÓN	EJEMPLO
Estrategias de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva	Facilitar la orientación y comunicación para personas con discapacidad auditiva en los establecimientos de alimentos y bebidas en la comuna Palmar, provincia de Santa Elena.	Señalización visual.	Colocar señalizaciones claras para guiar y comunicarse con personas con discapacidad visual.	Diseñadores gráficos	-Mejora la orientación y comunicación para los usuarios con discapacidad. -Facilita la identificación de servicios y áreas importantes en el establecimiento.	-Verificar la claridad de visibilidad de los letreros -Evaluar la comprensión por parte de las personas con discapacidad auditiva	Colocación de señalética visible en recepción, espacios claves y puntos de orientación dentro del establecimiento
		Letreros visuales claros y legibles.	Instalar letreros visuales que sean fácilmente legibles y que contengan información clara sobre los servicios disponibles, espacios específicos y salidas de emergencia en el establecimiento.	Diseñadores gráficos	-Mejora la guía de las personas con discapacidad auditiva dentro de un establecimiento.	-Verificar la ubicación correcta de los letreros instalados en el establecimiento de A&B.	Ubicar letreros visibles y coloridos en sitios específicos para guía a la persona dentro y fuera del establecimiento.

Elaborado por: Ramírez (2024)

Fuente: Manual Universal de accesibilidad

CONCLUSIONES

- En conclusión, los establecimientos de alimentos y bebidas en la comuna Palmar con relación a la accesibilidad, reciben visitas en su mayoría de personas con discapacidad física, por ende, para atender a este grupo de personas se requiere de rampas que permitan su circulación, por otro lado, para la discapacidad visual y auditiva no disponen de las adecuaciones pertinentes, manifestando que raramente han recibido a grupos inclusivos, no obstante, reciben ocasionalmente recomendaciones por parte de los usuarios con el fin de mejorar las condiciones del servicio que disponen.
- De la misma manera, las estrategias de accesibilidad son escasas en los establecimientos de alimentos y bebidas, esto quiere decir, que no se han establecido mediante las asociaciones locales estrategias enfocadas a brindar un servicio adecuado a personas con discapacidad, a esto se le suma que nunca han recibido charlas sobre la Norma ISO 21902 de turismo accesible, por lo que señalaron aplicar en base a su experiencia como estrategias de accesibilidad, información comprensible y señaléticas informativas.
- Es necesario tomar acciones que mejoren la accesibilidad de los servicios de alimentos y bebidas, mediante estrategias que permitan la movilidad del turista con discapacidad, brindando un ambiente acogedor para que puedan disfrutar de la experiencia gastronómica que ofrecen los establecimientos. Por otra parte, las adecuaciones para las personas con discapacidad visual y auditiva son insuficientes, por esa razón, es necesario, capacitar al personal para la atención adecuada y conocimientos de accesibilidad.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda tener en cuenta la implementación de las adaptaciones necesarias para personas con discapacidad física, dado que la mayoría de los turistas que visitan los establecimientos tienen dicha discapacidad. Por lo tanto, es fundamental realizar la adecuación de baños accesibles, puertas y estacionamientos amplios en los establecimientos, y así facilitar la circulación de los turistas.
- Se recomienda que los establecimientos de alimentos y bebidas se informen sobre la norma ISO 21902 de Turismo Accesible. Además, mediante las asociaciones locales desarrollar estrategias de accesibilidad, esto podría incluir charlas informativas de accesibilidad y la implementación de dichas estrategias.
- Por otra parte, es fundamental emitir charlas para el personal de los establecimientos de alimentos y bebidas, asegurando que estén debidamente preparados para ofrecer atención a personas con discapacidad visual y auditiva. Esto incluye el conocimiento de lenguaje de señas y la señalización hacia las necesidades específicas de dichos turistas.
- Finalmente, aplicar las estrategias concretas para mejorar la accesibilidad de los servicios de alimentos y bebidas, afirmando que los turistas con discapacidad disfruten de la experiencia ofrecida por dichos establecimientos, creando un ambiente accesible y acogedor para todos

BIBLIOGRAFÍA

- Ali, F. K. (2018). *Make it delightful: Customers' experience, satisfaction and loyalty in Malaysian theme parks*. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2016.05.003>
- Arranz, E. (2023, Abril 11). *Fundación Adecco*. Retrieved from <https://fundacionadecco.org/blog/que-es-la-discapacidad-motora/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de,del%20movimiento%20y%20la%20postura%C2%BB>.
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (2012). *Ley Orgánica de discapacidades*. Quito: Tribunal Constitucional de la República del Ecuador. Retrieved from https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). México: Pearson Educación.
- Boudeguer, A., Prett, P., y Squella, P. (2010). *Manual de Accesibilidad Universal*. Santiago de Chile: Corporación Ciudad Accesible Boudeguer & Squella ARQ. Retrieved from https://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2012/06/manual_accesibilidad_universal1.pdf
- Boudeguer, A., Prett, P., y Squella, P. (2012). *Manual de Accesibilidad Universal*. Santiago de Chile: Corporación Ciudad Accesible Boudeguer & Squella ARQ. Retrieved from https://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2012/06/manual_accesibilidad_universal1.pdf
- Cabeza, V., y Pérez, F. (2021). *Condiciones turísticas que presente el Centro Histórico de Trujillo para el desarrollo del turismo accesible en el año 2021*. Trujillo - Perú: Universidad Privada del Norte.
- Cano, L., Molina, V., y Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI - Revista de Estudios en Contaduría*. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>

- Carretero, B. (2022). *Proceso para participar en la estrategia de accesibilidad*. Extremadura: oacex. Retrieved from https://saludextremadura.ses.es/filescms/web/uploaded_files/Accesibilidad%20Universal/Documentos/PROCESO%20PARTICIPATIVO%20DE%20LA%20ESTRATEGIA%20DE%20AU%20EN%20EXTREMADURA_LECTURA%20F%20C3%81CIL.pdf
- COCA, G. H. (2017, julio -diciembre). *Método Analítico*. Retrieved from https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf
- Coca, H. (2017, Diciembre). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Retrieved from https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf
- CONADIS. (2019). *INFORME DE OBSERVANCIA DE ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS A NIVEL NACIONAL*. Consejo de discapacidades. Retrieved from <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/05/INFORME-OBSERVANCIA-ACCESIBILIDAD-ESTABLECIMIENTOS-TURISTICOS-DE-ALIMENTOS-Y-BEBIDAS-A-NIVEL-NACIONAL-2019.pdf>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2022). *Manual de Atención en Derechos de Personas con Discapacidad en la Función Judicial*. Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. Quito - Ecuador: Consejo de la Judicatura. Retrieved from <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/11/Manual-de-Atencion-en-Derechos-de-Personas-con-Discapacidad-en-la-Funcion-Judicial.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Decreto legislativo. Retrieved from <https://www.discapacidadesecuador.org/images/stories/File/Constituci%F3n%20del%20Ecuador.pdf>

De las Mercedes Díaz, N., Mullo, E., & Montilla, A. (2024). ARGUMENTOS DEL TURISMO ACCESIBLE COMO SEGMENTO DE MERCADO POSTCOVID-19. *Suplemento CICA Multidisciplinario*, 8(017), 242-280. doi:10.56124/scicam.v8i017.112

De las Mercedes Díaz, N., Mullo, E., & Montilla, A. (2024). ARGUMENTOS DEL TURISMO ACCESIBLE COMO SEGMENTO DE MERCADO POSTCOVID-19. *Suplemento CICA Multidisciplinario* , 8(017), 242-280. doi:10.56124/scicam.v8i017.112

Dirección Ejecutiva. (2023). *Barreras, accesibilidad e interacción*. Agencia Nacional de Discapacidad.

Discapacidad, A. N. (2023). *Barreras, Accesibilidad e Interacción* . Retrieved from Barreras, Accesibilidad e Interacción : <https://accesibilidad.tierradelfuego.gob.ar/wp-content/uploads/sites/2/2023/07/AE-Perspectiva.-Barreras-Accesibilidad-e-Interaccion.pdf>

DISCAPACIDAD, C. S. (2006). Retrieved from <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Domínguez Vila, T. A. (2020). *Accessibility of tourism websites: the level of countries' commitment*. Retrieved from <https://doi.org/10.1007/s10209-019-00643-4>

ESGinnova Group. (2017, Julio). *ISOTools*. Retrieved from Nueva norma internacional de turismo accesible para todos: <https://www.isotools.us/2017/07/31/iso-21902-norma-internacional-turismo/>

Espinola, A., & Bensusan, P. (2015). La accesibilidad en el entorno para personas con discapacidad auditiva. *Departamento de Derecho. Universidad de Granada*, 4(2), 33-40. doi:<https://journal.auditio.com/auditio/article/download/52/226?inline=1>

ESPOL. (2021, 09 27). *Espol*. Retrieved from Escuela Superior Politécnica del Litoral: <https://www.espol.edu.ec/es/noticias/desafios-que-plantea-planificar-un-turismo-sin-barreras-y-accesible-para->

todos#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20OMT%2C%20hacer%20turismo,per
sona%2C%20con%20o%20sin%20discapacidad.

- Fundosa Accesibilidad. (2009). *Accesibilidad universal: Requisitos de espacios públicos urbanizados, entornos edificados, transporte y comunicación*. Madrid - España: AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación). Retrieved from https://www.apabcn.cat/Documentacio/areatecnica/PDFS_RENART/R29628_EXTRACTE.pdf
- GARCÍA REYES, M. (2017, junio 15). *ANÁLISIS DE LA OFERTA Y DEMANDA EN LA ZONA ROSA DE GUAYAQUIL PARA EL DISEÑO UN RESTAURANTE TEMÁTICO*. Retrieved from Diseño un restaurante temático en la Zona Rosa de Guayaquil.
- Guacales, L. (2022). *Turismo accesible como alternativa para diversificar la oferta turística en la provincia de Tungurahua*. Latacunga - Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi. Retrieved from <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9322>
- Guasch, D. (2022, Diciembre). *Cátedra de Accesibilidad de la UPC*. Retrieved from https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/358321/02_conceptosbasicos_cas.pdf?sequence=15
- Hamui, A. (2013). Un acercamiento a los métodos mixtos de investigación médica. *SciELO*.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Invetigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL.
- Ilimbor, R. (2022). *Análisis del grado de accesibilidad en el restaurante Donde Fercho ubicado en el cantón Babahoyo*. Babahoyo - Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo. Retrieved from <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/13512/E-UTB-FCJSE-TURISMO-000010.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ITGRARTE. (2021, Julio 31). *Estrategia de accesibilidad para la gestión de productos digitales*. Retrieved from

<https://www.itgrarte.org/accesibilidad/estrategia-de-accesibilidad-para-la-gestion-de-productos-digitales/#:~:text=Una%20estrategia%20de%20accesibilidad%20exitosa,para%20cumplir%20con%20esas%20responsabilidades.>

- Iza, D. (2021). *Análisis de la situación actual de los atractivos y planta turística de la zona urbana del cantón Mejía para la práctica del turismo accesible*. Riobamba - Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Retrieved from <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/17020/1/23T00893.pdf>
- Kavitha, S. &. (2018). A Study on Customer Experience and its Relationship with Repurchase Intention among Telecom Subscribers in Coimbatore District. *International Journal of Management Studies*, https://researchersworld.com/ijms/vol5/issue3_3/Paper_11.pdf.
- Leone, D., y Giordani, Cl. (2019). *ACCESIBILIDAD*. Universidad Tecnológica Nacional. Retrieved from https://www.fro.utn.edu.ar/repositorio/catedras/civil/1_anio/civil1/files/IC%20I-Accesibilidad.pdf
- López, B., y Luna, H. (2017). *Turismo accesible en el Ecuador*. Ecuador: INNOVA. Retrieved from <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/339>
- Macías, P. (2020). *Turismo Accesible en los establecimientos turísticos de la comuna Atravezado: Guía de buenas prácticas de accesibilidad*. Santa Elena - Ecuador: UPSE.
- Malucin, W., Carrión, A., y García, E. (2019). Turismo accesible para personas con discapacidad física. Caso: cantón Salinas. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 55-65. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/334070141_Turismo_accesible_para_personas_con_discapacidad_fisica_Caso_canton_Salinas
- Martínez Carrillo, M. J. (2020). *Turismo accesible para todos*. Retrieved from Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech.: ojsull.webs.ull.es

- Martos Molina, M. (2012). *Destinos turísticos accesibles*. Retrieved from Herramientas para mejorar la accesibilidad: revistas.ucm.es
- Mayorga, J., Navarrete, C., y Uquillas, A. (2021). *Norma técnica para el servicio de atención a personas habitantes de calle*. Ministerio de Inclusión Económica y social. Retrieved from <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/EcuadorAnnex4.pdf>
- Ministerio de Cultura y Patrimonio. (2022). Retrieved from Página oficial del Ministerio de Cultura y Patrimonio: <https://www.culturaypatrimonio.gob.ec/>
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). *Manual de Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad*. Ecuador: CONADIS. Retrieved from https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/06/manual_buenas_practicas_inclusion_laboral.pdf
- Ministerio de Turismo. (2018). *Anexo. Guía para el Levantamiento de la Ficha de Accesibilidad*. Quito: MINTUR.
- Ministerio de Turismo. (2018). *Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas*. LEXIS S.A. Retrieved from <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/10/2023-Reglamento-de-Alimentos-y-Bebidas.pdf>
- Ministerio del trabajo. (2024). DERECHOS HUMANOS, INCLUSIÓN LABORAL Y BUENAS PRÁCTICAS PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. *Ministerio del trabajo*. doi:<https://procuraduria.utpl.edu.ec/NormativaExterna/GUIA%20DE%20DERECHOS%20HUMANOS%20INCLUSION%20LABORAL%20Y%20BUENAS%20PRACTICAS%20PARA%20LAS%20PERSONAS%20CON%20DISCAPACIDAD.pdf>
- Muñoz-de-Dios, M. D.-F.-C. (2020). . *Understanding Stakeholder Attitudes, Needs and Trends in Accessible Tourism: A Systematic Review of Qualitative Studies. Sustainability*. Retrieved from <https://doi.org/10.3390/su122410507>

- Murillo, D. D. (2022, Diciembre). *Conceptos básicos*. Cátedra de Accesibilidad de la UPC. Retrieved from https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/358321/02_conceptosbasicos_cas.pdf?sequence=15
- Naciones Unidas. (2019). *Informe del Secretario General: Inclusión de la discapacidad en el sistema de las Naciones Unidas*. New York: Disability Inclusion Strategy. Retrieved from https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/sp-un_disability_inclusion_strategy_report_01.pdf
- Naghi, M. (2005). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). México: Limusa.
- Nicomedes, E. (2018). *Tipos de investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. Academia.edu. Retrieved from https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/99846223/250080756-libre.pdf?1678813555=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTipos_de_Investigacion.pdf&Expires=1719879776&Signature=GilpKfZiKTA09o0DHxRnTc1MTH55HJ0jcNXY6Hxkr1mphKyrU7n5CMcJf10-Vs5mRrWqls
- Ochoa et al. (2021). Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador. *Redalyc.org*, 1-22. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/729/72967098003/html/>
- ONU de Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid - España: UNWTO. Retrieved from <https://www.accessibletourism.org/resources/manualturismoaccemoduloipruebadia14final1revisadov2.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2011, Abril 03). *Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Banco Mundial. Retrieved from Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability>
- Organización Mundial de la Salud. (2024). *Discapacidad*. Retrieved from Organización Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>

- Paneluisa, A. (2023). *Turismo accesible como alternativa para diversificar la oferta turística en la provincia de Cotopaxi*. Latacunga - Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi. Retrieved from <http://190.15.139.147/bitstream/27000/11116/1/PC-002990%20PDF.pdf>
- Plan Nacional de Accesibilidad. (2018). *Propuesta - Documento de Trabajo*. Grupo de Trabajo Multisectorial - PNA. Retrieved from <https://www.conadisperu.gob.pe/wp-content/uploads/2018/01/Plan-Nacional-de-Accesibilidad.pdf>
- Ramírez, A., Méndez, A., y Tinoco, L. (2023). *Propuesta de diseño de un modelo de café-restaurant de accesibilidad universal en el corredor turístico La Calzada en la ciudad de Granada, departamento de Granada, 2023-2024*. Granada: UCC-Campus Managua.
- Rodríguez, S. (2022). *Análisis del Grado de Accesibilidad en el Restaurante Donde Fercho ubicado en el cantón Babahoyo*. Retrieved from <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/13512/E-UTB-FCJSE-TURISMO-000010.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, J. (2021). Perfil de los turistas con discapacidades especiales. *Revista UCR*. doi:<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/article/download/43326/45950>
- Sampieri, al et. (1997). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Sánchez, M. (2021). *Lenguaje inclusivo dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Retrieved from Repositorio UTA: https://repositorio.uta.edu.ec:8443/bitstream/123456789/33509/1/1_Tesis%20final%20Fernanda%20Sa%cc%81nchez-signed-signed%20%281%29.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
La Accesibilidad en los Establecimientos de Alimentos y Bebidas en la comuna Palmar, provincia de Santa Elena 2024	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas de la comuna Palmar, provincia de Santa Elena? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas de la comuna Palmar, provincia de Santa Elena. 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>La Accesibilidad</p>	Tipos de accesibilidad Barreras de accesibilidad Estrategias de accesibilidad Discapacidad física Discapacidad visual Discapacidad auditiva	Rampas Baños adaptados Estacionamientos Señalización Menú braille	<p>Diseño de la investigación:</p> <p>Carácter mixto Cualitativo y cuantitativo</p> <p>Método: Exploratorio y Descriptivo</p> <p>Instrumentos: Ficha de Observación Encuesta</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la situación de accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas de la comuna Palmar, provincia de Santa Elena? ¿Cuál es el grado de desconocimiento de estrategias de accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas? ¿Cuáles son las estrategias de accesibilidad que pueden adaptarse a los servicios de alimentos y bebidas en la comuna Palmar, provincia de Santa Elena? 	<ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar la situación actual de los establecimientos de alimentos y bebidas en relación con la accesibilidad en la comuna Palmar, provincia de Santa Elena. Analizar el grado de desconocimiento de estrategias de accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas de la comuna Palmar, provincia de Santa Elena. Proponer estrategias de accesibilidad para los establecimientos de alimentos y bebidas de la comuna Palmar, provincia de Santa Elena. 	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Establecimientos de Alimentos y Bebidas</p>	Clasificación de establecimientos de alimentos y bebidas	Experiencia del cliente Satisfacción del cliente	

11	Diseño de muestra																					
12	Validación de instrumentos de recolección de datos																					
13	Revisión de los resultados y discusión																					
14	Presentación al tutor y especialista																					
15	Correcciones																					
16	Entrega final																					

Elaborado por: Ramírez (2024)

Anexo 3. Presupuesto

Recursos - Materiales	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Anillado	3	\$3,00	\$9,00
Papelería resma de hojas	3	\$4,50	\$13,50
Tinta	4	\$7,00	\$28,00
Energía eléctrica	4	\$10,00	\$40,00
Mantenimiento de laptop	1	\$30,00	\$30,00
Total			\$120,50

Elaborado por: Ramírez (2024)

Anexo 4. Encuesta

DETERMINAR EL NIVEL DE ACCESIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LACOMUNA PALMAR, PROVINCIA DE SANTA ELENA.

El presente cuestionario es una herramienta de investigación que está dirigido a los propietarios de los establecimientos de alimentos y bebidas, con la finalidad de determinar el nivel de conocimiento que tienen en cuanto a la accesibilidad para personas con discapacidad en sus establecimientos. Agradecemos vuestra colaboración.

<p>1. Género</p> <p><input type="checkbox"/> Masculino</p> <p><input type="checkbox"/> Femenino</p> <p><input type="checkbox"/> LGBTQ+</p>	<p>2. Edad</p> <p><input type="checkbox"/> 18 – 25 años</p> <p><input type="checkbox"/> 26 – 35 años</p> <p><input type="checkbox"/> 36 – 45 años</p> <p><input type="checkbox"/> 46 – 55 años</p> <p><input type="checkbox"/> 56 o más</p>
<p>3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?</p> <p><input type="checkbox"/> Primaria</p> <p><input type="checkbox"/> Secundaria</p> <p><input type="checkbox"/> Superior</p> <p><input type="checkbox"/> Ninguna</p>	<p>4. ¿Qué tipos de turistas con discapacidad visitan su establecimiento?</p> <p><input type="checkbox"/> Discapacidad física</p> <p><input type="checkbox"/> Discapacidad visual</p> <p><input type="checkbox"/> Discapacidad auditiva</p> <p><input type="checkbox"/> Discapacidad intelectual</p> <p><input type="checkbox"/> Discapacidad psicosocial</p>
<p>5. ¿Su establecimiento cuenta con condiciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad física, cómo?</p> <p><input type="checkbox"/> Rampas</p> <p><input type="checkbox"/> Estacionamientos</p> <p><input type="checkbox"/> Baños adaptados</p> <p><input type="checkbox"/> Ascensores adaptados</p> <p><input type="checkbox"/> Ninguna</p>	<p>6. ¿Su establecimiento cuenta con condiciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad visual, cómo?</p> <p><input type="checkbox"/> Menú braille</p> <p><input type="checkbox"/> Pasamanos</p> <p><input type="checkbox"/> Sensores de voz</p> <p><input type="checkbox"/> Señalización táctil</p> <p><input type="checkbox"/> Ninguna</p>
<p>7. ¿Su establecimiento cuenta con condiciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad auditiva, cómo?</p> <p><input type="checkbox"/> Intérpretes de lenguaje de señas</p> <p><input type="checkbox"/> Comunicación efectiva y respetuosa</p> <p><input type="checkbox"/> Amplificación en áreas claves</p> <p><input type="checkbox"/> Señalización Visual</p> <p><input type="checkbox"/> Ninguna</p>	<p>8. ¿Esta su establecimiento vinculado con alguna asociación local?</p> <p><input type="checkbox"/> SI</p> <p><input type="checkbox"/> NO</p> <p><input type="checkbox"/> Especifique _____</p>
<p>9. ¿Por medio de las asociaciones se establecen estrategias para brindar un servicio adecuado a personas con diferentes tipos de discapacidades?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy frecuentemente</p> <p><input type="checkbox"/> Frecuentemente</p>	<p>10. ¿Ha manejado usted grupos inclusivos en su establecimiento?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy frecuentemente</p> <p><input type="checkbox"/> Frecuentemente</p> <p><input type="checkbox"/> Ocasionalmente</p> <p><input type="checkbox"/> Raramente</p>

<input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Nunca
<p>11. ¿Cree usted que las personas con algún tipo de discapacidad pueden hacer uso de los servicios de alimentos y bebidas de forma autónoma dentro de la comuna Palmar?</p> <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<p>12. ¿Los establecimientos de Alimentos y bebidas de la comuna Palmar reciben charlas sobre las normas ISO para el turismo accesible con herramientas necesarias para mejorar los servicios y acceso de todos?</p> <input type="checkbox"/> Muy frecuentemente <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca
<p>13. ¿Ha recibido recomendaciones por parte de turistas para mejorar las condiciones de accesibilidad en su establecimiento?</p> <input type="checkbox"/> Muy frecuentemente <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca	<p>14. En los servicios que usted ofrece en su establecimiento, ¿Ha tomado en cuenta los estacionamientos para personas con discapacidad?</p> <input type="checkbox"/> Muy frecuentemente <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca
<p>15. ¿Qué tan beneficioso considera usted implementar menú en braille para personas con discapacidad en su establecimiento?</p> <input type="checkbox"/> Sí, muy beneficioso <input type="checkbox"/> Sí, algo beneficioso <input type="checkbox"/> Poco beneficioso <input type="checkbox"/> Nada beneficioso	
<p>16. ¿Considera usted que su personal de trabajo está capacitado para brindar atención a personas con discapacidad?</p> <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	
<p>17. ¿Qué tipo de estrategias de accesibilidad aplica usted en su establecimiento ante personas con discapacidad?</p> <input type="checkbox"/> Dimensiones apropiadas <input type="checkbox"/> Información comprensible <input type="checkbox"/> Señaléticas informativas, direccionales y orientadoras <input type="checkbox"/> Estacionamientos accesibles <input type="checkbox"/> Puertas correderas <input type="checkbox"/> Pasillos de circulación <input type="checkbox"/> Servicios higiénicos accesibles	

Elaborado por: Ramírez (2024)

Anexo 5. Ficha de Observación

Indicadores a calificar para determinar la accesibilidad en los establecimientos, dirigida a personas con discapacidad física.	SI	NO	OBSERVACIONES
Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso			
Pasamanos			
Recepción adaptada para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja)			
Baño - Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)			
Baño – barras de apoyo			
Baño- Grifería de pulsación, palanca o sensor			
Baño – lavado sin pedestal			
Puntos de limpieza y aseo (Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100 mm desde el piso			
Puntos accesibles de concentración turística (ramas, pasamanos, señaléticas, etc.)			
Indicadores a calificar para determinar la accesibilidad en los establecimientos, dirigida a personas con discapacidad visual.	SI	NO	OBSERVACIONES
Recepción Adaptada para personas con discapacidad (Registros de braille, sistemas accesibles, otras herramientas de apoyo al cliente)			
Sensores de voz			
Rotulación para personas ciegas (Braille, alto relieve)			
Baño – espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)			
Baño – grifería de pulsación, palanca o sensor			
Bandas todo táctiles o contraste en piso			
Baño – sistema de asistencia (botón o cordón de halar)			
Puntos accesibles de concentración turística (Información autodescriptiva, braille, audio)			

Maquetas táctiles (3D)			
Vía de circulación peatonal accesibles (senderos, veredas, pasillo) con bandas podotáctiles			
Indicadores a calificar para determinar la accesibilidad en los establecimientos, dirigida a personas con discapacidad auditiva.	SI	NO	OBSERVACIONES
Recepciones adaptadas para personas con discapacidad (Registros ilustrados, interprete de lengua de señas, personas capacitado, subtítulo formato accesible, otras herramientas de apoyo al cliente)			
Sensores y alarmas visuales (luces intermitentes)			
Rotulación de personas sordas (visual, ilustrada)			
Baño – sistema de asistencia (botón o cordón de halar)			
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica, fotografías, posters videos)			
Vías de circulación peatonal accesibles (senderos, veredas, pasillo) Rotulación, ilustraciones			

Elaborado por: Ramírez (2024)

Fuente: MINTUR (2018)





