UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES

CARRERA DE TURISMO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"ANALIZAR LA ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL CANTÓN SALCEDO"

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciada en Turismo

Autora:
Cabrera González Evelyn Paulina

Tutora:
Andrade Ayala Andrea Isabel

LATACUNGA – ECUADOR

Agosto 2026

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Cabrera González Evelyn Paulina, con cédula de ciudadanía No. 2200448542, declaro ser autora del presente Proyecto de Investigación: **"ANALIZAR LA ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL CANTÓN SALCEDO"**, siendo la Ingeniera M.Sc. Andrea Isabel Andrade Ayala, Tutora del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, 11 de agosto del 2026

Evelyn Paulina Cabrera González
C.C: 2200448542
ESTUDIANTE

CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTORA

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **CABRERA GONZÁLEZ EVELYN PAULINA**, identificada con cédula de ciudadanía **2200448542** de estado civil soltera, a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA. - LA CEDENTE es una persona natural estudiante de la carrera de Turismo, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado **"ANALIZAR LA ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL CANTÓN SALCEDO"**, la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

Historial Académico

Inicio de la carrera: Octubre 2022 - Marzo 2023

Finalización de la carrera: Abril 2026 – Agosto 2026

Tutor: Ing. Andrea Isabel Andrade Ayala, M.Sc.

Tema: **"ANALIZAR LA ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL CANTÓN SALCEDO"**

CLÁUSULA SEGUNDA. - LA CESIONARIA es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

CLÁUSULA TERCERA. - Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

CLÁUSULA CUARTA. - OBJETO DEL CONTRATO: Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
b) La publicación del trabajo de grado.
c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.

e) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

CLÁUSULA QUINTA. - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

CLÁUSULA SEXTA. - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD. - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA CEDENTE** podrá utilizarla.

CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS. - LA CESIONARIA podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

CLÁUSULA NOVENA. - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA. - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 11 días del mes de agosto de 2026.

Evelyn Paulina Cabrera González	Dra. Idalia Pacheco Tigselema, Ph.D.
LA CEDENTE	**LA CESIONARIA**

AVAL DE LA TUTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutora del Proyecto de Investigación con el título:

"**ANALIZAR LA ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL CANTÓN SALCEDO**", de Cabrera González Evelyn Paulina, de la carrera de Turismo, considero que el presente trabajo investigativo es merecedor del Aval de aprobación al cumplir las normas, técnicas y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 11 de agosto del 2026

Ing. Andrea Isabel Andrade Ayal, M.Sc.
C.C: 2200448542
DOCENTE TUTORA

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprobamos el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi; y, por la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales; por cuanto, la postulante: Cabrera González Evelyn Paulina, con el título del Proyecto de Investigación: **"ANALIZAR LA ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL CANTÓN SALCEDO"**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 11 de agosto del 2026

Lic. Norma Lucia Benavides Zura, Mg.	Ing. Daniela Alejandra Rodas Vinueza, MSc.
C.C: 100266944	C.C: 1722202868
LECTOR 1 (PRESIDENTE)	**LECTOR 2 (MIEMBRO)**

Ing. Matius Rodolfo Mendoza Poma, Mg.

CC: 1710448521

LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios por haberme brindado la vida, la salud y la fortaleza necesaria en cada día de esfuerzo, guiando mis pasos y dándome la perseverancia para culminar esta hermosa etapa universitaria. Mi eterno agradecimiento a mis padres, por su confianza y amor gracias por creer en mí en todo momento. A mi tía Lorena González, por abrirme las puertas de su hogar y acogerme con tanto cariño durante toda esta etapa de estudio, su generosidad y respaldo fueron un refugio indispensable para alcanzar este logro. Agradezco de manera especial a mi tutora, la Ing. Andrea Andrade, por su acompañamiento profesional, paciencia y valiosos conocimientos brindados en el desarrollo de este trabajo de investigación. Asimismo, extiendo mi gratitud a cada uno de los docentes de la carrera de Turismo, por ser profesionales extraordinarios, ejemplos a seguir y por transmitir con pasión sus enseñanzas, motivándome siempre a dar lo mejor de mí. Finalmente, expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi, por acogerme en sus aulas y brindarme la oportunidad de adquirir las herramientas necesarias para mi futuro profesional.

Evelyn Paulina Cabrera González

DEDICATORIA

A mis padres, Luis Cabrera y Nubia González, por su amor incondicional, sus grandes sacrificios y su esfuerzo constante para hacer posible este logro. Gracias por ser mi mayor guía, mi motor e inspiración en cada etapa de este camino. Todo lo que soy y todo lo que alcanzo se lo debo a ustedes, este triunfo es eternamente suyo.

A mis hermanas Andrea y Fernanda, por su apoyo incondicional y por estar siempre a mi lado en cada paso, gracias por ser mis confidentes, mis compañeras de vida y un pilar fundamental en este logro.

A mi sobrino Alessandro, por iluminar mis días con su alegría y me motiva a ser un mejor ejemplo para ti.

Un reconocimiento lleno de cariño a mi tía Lorena González, por sus palabras de aliento, por estar siempre al pendiente de mí y por enseñarme a no rendirme jamás, sin importar lo difícil que sea el camino.

A mis abuelitas Carmen Peñaranda y Marina Ortiz, por sus bendiciones y su amor infinito y a mis dos estrellas en el cielo, Pacifico González y Alberto Cabrera, quienes iluminan mi vida desde lo alto y cuyo recuerdo viven en cada logro que alcanzo.

A mis tías, tíos, primas y primos, por su aliento, por compartir conmigo momentos inolvidables y por formas una familia que siempre impulsa mis sueños.

A mis grandes amigas que me regaló la universidad, Dome, Jessi y Mary, por todas las desveladas, los trabajos compartidos, las risas y las experiencias vividas a lo largo de la carrera y a mis amigas de la infancia Alejandra y Rubi, por una amistad verdadera que ha superado el tiempo y la distancia.

Evelyn Paulina Cabrera González

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES

TÍTULO: "ANALIZAR LA ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL CANTÓN SALCEDO".

Autora:
Cabrera González Evelyn Paulina

RESUMEN

Las personas con discapacidad y grupos de atención prioritaria enfrentan continuas barreras físicas, comunicacionales y de servicio en los establecimientos de alimentos y bebidas, lo cual limita su autonomía y el disfrute pleno de la oferta gastronómica. Ante esa situación, la presente investigación se planteó como objetivo analizar la accesibilidad e inclusión de establecimientos de alimentos y bebidas registrados en el catastro turístico del cantón Salcedo que contribuya al desarrollo del turismo accesible e inclusivo. El estudio adoptó un enfoque cualitativo con un diseño no experimental, descriptivo y de campo. Para el muestreo se utilizó un listado de verificación de empresas inscritas en el Registro Oficial de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Salcedo, mientras que la recolección de información se realizó mediante un cuestionario estructurado basado en criterios de diseño universal y la norma ecuatoriana de construcción NEC-HS-AU para accesibilidad universal. De las 34 empresas inscritas en el catastro turístico, 20 fueron identificadas con información de ubicación verificable y luego 12 empresas cumplieron los criterios y aceptaron formar parte del presente estudio. Los resultados indicaron un cumplimiento parcial de los principios del diseño universal e identificaron condiciones favorables en algunos componentes relacionados con el acceso al exterior, como la disponibilidad de espacios de estacionamiento y rampas en ciertos negocios; sin embargo, ninguno es completamente accesible, 7 son medianamente accesibles y 5 son no accesibles. Determinando que los establecimientos cuentan con importantes deficiencias en estacionamiento preferencial, servicios sanitarios accesibles, señalización inclusiva, comunicación accesible y capacitación del personal, aspectos que limitan el acceso autónomo y seguro de personas con discapacidad y otros grupos de atención prioritaria. Para futuros proyectos y conocimiento de los resultados se sugiere difundir la presente información y ampliar el estudio a otros sectores o establecimientos diferentes de la planta turística, que faciliten la gestión y promuevan la toma de decisiones en torno a la accesibilidad e inclusión en el turismo.

Palabras clave: Accesibilidad, catastro turístico, inclusión, alimentos y bebidas.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF AGRICULTURAL SCIENCE AND NATURAL RESOURCES

THEME: "ANALYZE THE ACCESSIBILITY AND INCLUSIVENESS OF FOOD AND BEVERAGE ESTABLISHMENTS IN THE SALCEDO CANTON"

Author:
Cabrera González Evelyn Paulina

ABSTRACT

People with disabilities and priority-care groups face ongoing physical, communicational, and service barriers at food and beverage establishments, which limits their autonomy and their ability to fully enjoy the culinary offerings. Given this situation, the objective of this study was to analyze the accessibility and inclusivity of food and beverage establishments registered in the tourism registry of the Salcedo canton, with the aim of contributing to the development of accessible and inclusive tourism. The study adopted a qualitative approach with a non-experimental, descriptive, and field-based design. For sampling, a checklist of businesses registered in the Official Tourism Registry of the Decentralized Autonomous Government of the Municipality of Salcedo Canton was used, while data collection was conducted via a structured questionnaire based on universal design criteria and the Ecuadorian construction standard NEC-HS-AU for universal accessibility. Of the 34 businesses registered in the tourism registry, 20 were identified as having verifiable location information, and 12 of those met the criteria to be included and decided to participate in this study. The results indicated partial compliance with the principles of universal design and identified favorable conditions in some components related to outdoor access, such as the availability of parking spaces and ramps at certain businesses; where none of the establishments are inclusive, 7 are mildly inclusive and 5 are no inclusive. Defining that there are important deficiencies regarding areas of priority parking, accessible restroom facilities, inclusive signage, accessible communication, and staff training—aspects that limit the independent and safe access of people with disabilities and other priority groups. It is suggested to publish this information to promote decision making considering accessibility and inclusion for tourism.

Keywords: Accessibility, tourism registry, inclusion, food and beverages.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA....ii
CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTORA iii
AVAL DE LA TUTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN v
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN vi
AGRADECIMIENTO vii
DEDICATORIA viii
RESUMEN ix
ABSTRACT....x
ÍNDICE DE CONTENIDOS xi
ÍNDICE DE TABLAS xiii
ÍNDICE DE FIGURAS....xiv
1. INFORMACIÓN GENERAL....1
2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO 2
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO....3
4. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN 4
5. OBJETIVOS 6
5.1. Objetivo General....6
5.2. Objetivo Específicos....6
6. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS 7
7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA 7
7.3 Accesibilidad....10
7.4 Turismo Accesible 11
7.5 Inclusión....12
7.6 Turismo Inclusivo 12
7.7 Accesibilidad e Inclusión en Actividades Turismo 13

7.8 Tipos de Discapacidad 14
7.9 Establecimiento de Alimentos y Bebidas 16
7.10 Accesibilidad e Inclusión Establecimiento de Alimentos y Bebidas 18
7.11 Normativa para Turismo Accesible e Inclusivo 20
8. VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS 24
9. METODOLOGÍA 25
9.1 Tipo de investigación 25
9.2 Enfoque Cualitativo 26
9.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 26
9.3.1 Objetivo 1 27
9.3.2 Objetivo 2 28
9.3.3 Cuestionario 30
9.3.4 Objetivo 3 33
10. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS 35
10.1 Análisis e interpretación de los cuestionarios. 38
10.2 Informe de Levantamiento de Información sobre Accesibilidad al Medio Físico en Establecimientos de Alimentos y Bebidas en el Cantón Salcedo. 51
11. IMPACTOS (TÉCNICOS Y SOCIALES) 100
11.1 Impacto Social 100
11.2 Impacto Técnico 100
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 100
12.1 Conclusiones 100
12.2 Recomendaciones 102
13. BIBLIOGRAFÍA 103
14. APÉNDICES 109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficiarios 3

Tabla 2. Cuadro de sistemas de tareas 7

Tabla 3. Check list 27

Tabla 4. Modelo de cuestionario.....31

Tabla 5. Modelo de establecimientos de alimentos y bebidas a evaluar.....34

Tabla 6. Formato de resultados.....34

Tabla 7. Resultados de la aplicación del check list.....36

Tabla 8. Caracterización de los establecimientos seleccionados en la investigación 38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Infraestructura externa.....39
Figura 2. Infraestructura interna – Elementos de acceso y movilidad.....41
Figura 3. Infraestructa interna – Señalización y altura del mobiliario.....43
Figura 4. Cuartos de baño y aseo - Lavamanos.....45
Figura 5. Cuartos de baño y aseo – Inodoros y accesorios.....46
Figura 6. Capacitación al personal.....48
Figura 7. Preguntas de interés - Disponibilidad.....49
Figura 8. Preguntas de interés – Ayudas y publicidad.....50

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Analizar la accesibilidad e inclusión de establecimientos de alimentos y bebidas en el cantón Salcedo.

Fecha de inicio: Octubre 2022 – Marzo 2023

Fecha de finalización: Abril 2026 - Agosto 2026

Lugar de ejecución:

Cantón Salcedo-provincia Cotopaxi-zona 3

Facultad que auspicia

Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales

Carrera que auspicia:

Turismo

Equipo de Trabajo:

Nombres: Andrade Ayala Andrea Isabel

Teléfonos: 0984255539

Correo electrónico: andrea.andrade@utc.edu.ec

Coordinador del Proyecto:

Nombres: Cabrera González Evelyn Paulina

Teléfonos: 0995422597

Correo electrónico: evelyn.cabrera8542@utc.edu.ec

(Anexo 2. Hojas de vida del equipo de trabajo)

Área de Conocimiento:

Servicios, 81. Servicios personales: Viajes y Turismo

Línea de investigación:

Planificación y gestión del turismo sostenible y sustentable

Línea de vinculación de la carrera:

Planificación y gestión del turismo sostenible y sustentable

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El cantón Salcedo, según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT), posee una vocación de territorio fundamentada en el agroturismo y gastronomía típica, consolidándose como un sector estratégico de la región interandina (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salcedo, 2024). Esta esencia rural andina y de riqueza culinaria, representada por productos estrellas, como los helados, el pinol y el hornado, configuran un atractivo diferenciador que capta flujos constantes de turistas (Alexis Benavides et al., 2024, p.15). No obstante, investigaciones recientes en el hábito de la hospitalidad en Ecuador, señalan que el potencial de estos establecimientos se ve limitado por la escasa aplicación de estándares de accesibilidad universal en los prestadores de servicios turísticos, específicamente en el segmento de alimentos y bebidas.

La presente investigación se justifica en la necesidad de transformar esta planta turística en un entorno inclusivo. Actualmente, la limitada implementación de principios como el uso flexible, la información clara y la tolerancia al error afecta no sólo a los 1539 residentes con discapacidad en Salcedo, sino que también un mercado creciente de adultos mayores y familias con niños que demandan experiencias sin barreras (GAD Municipal del Cantón Salcedo, 2024). Al analizar establecimientos como cafeterías, bares, restaurantes, discotecas, establecimientos móviles, plazas de comida y servicios de catering, este estudio permitirá verificar el cumplimiento de la norma ecuatoriana de la construcción de accesibilidad universal (NEC-HS-AU), generando datos técnicos que hoy son inexistentes, los cuales servirán como una guía para elaborar un manual de buenas prácticas, mejorando así la imagen y la calidad percibida del servicio.

En consecuencia, este proyecto no solo responde a la necesidad de contar con información organizada y accesible sobre los locales de alimentos y bebidas en Salcedo, sino que también aporta al desarrollo económico y turístico de la región. La investigación se

convierte así en un insumo fundamental para la planificación, promoción y consolidación de estrategias que permitan el acceso e inclusión de todos los turistas y su posicionamiento dentro del mercado turístico.

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Los beneficiarios del proyecto comprenden aquellos grupos poblacionales que recibirán un impacto positivo derivado de los resultados obtenidos, para su investigación estos se dividen en beneficiarios directos e indirectos.

Tabla 1.

Beneficiarios

TIPO	CANTIDAD	DETALLE
DIRECTOS	12	Establecimientos de alimentos y bebidas catastrados en el cantón Salcedo que colaboraron en la investigación
	Población con discapacidad en Salcedo: 1,601 **Hombres con discapacidad:** 857 **Mujeres con discapacidad:** 744	Personas con discapacidad residente en el cantón Salcedo.
INDIRECTOS	**Población con discapacidad en la provincia de Cotopaxi:**12,513	Población total con discapacidad a nivel provincial.
	94,3 miles	Turistas nacionales y extranjeros que visitaron la provincia de Cotopaxi en feriados nacionales durante el año 2025.
	22	Establecimientos de alimentos y bebidas catastrados que no participaron directamente (excluyendo a los que no quisieron darnos información)

Fuentes: Turismo en Cifras (Viceministerio de Turismo, 2026) y Estadísticas de Discapacidad (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2026).

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (2005), los beneficiarios directos son aquellos actores que interactúan directamente con la investigación y de quienes se obtiene información, dentro de esta categoría se incluye a los 12 establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Salcedo que accedieron a formar parte del

estudio brindando datos, así como a las 1601 personas con discapacidad registradas en el cantón, quienes se beneficiaran de manera inmediata con la identificación y diagnóstico de las barreras.

Por otra parte, los beneficiarios indirectos son aquellos actores o grupos de personas que no forman parte de la muestra de estudio ni facilitaron datos de forma directa, pero son beneficiados a largo plazo, dentro de esta grupo se sitúan los 21 establecimientos que no formaron parte del levantamiento de información, asimismo se incluye la población provincial con discapacidad y al flujo de turistas que visitaron la provincia de Cotopaxi.

4. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El turismo se ha consolidado como un fenómeno social, cultural y económico que forma parte de los derechos humanos, promoviendo el acceso equitativo al ocio, la recreación y la cultura. En este contexto, el turismo accesible surge como un enfoque orientado a garantizar que todas las personas, independientemente de sus condiciones físicas, sensoriales o cognitivas, puedan disfrutar de experiencias turísticas en igualdad de condiciones (Marco Cabrera Villavicencio, 2024). Sin embargo, pese a los avances normativos y conceptuales, aún persisten barreras físicas que limitan el acceso efectivo de grupos prioritarios, especialmente personas con discapacidad.

A nivel mundial, aproximadamente 1.300 millones de personas viven con algún tipo de discapacidad, lo que representa un segmento significativo de la demanda turística potencial (Organización Mundial del Turismo, 2024). Este escenario evidencia la necesidad de adaptar la planta turística incluyendo los atractivos, facilidades y accesos vinculados a la actividad, bajo principios de accesibilidad universal e inclusión. Organismos internacionales han impulsado políticas y marcos normativos, como el Código Ético Mundial para el Turismo, que reconoce el derecho de todas las personas a participar en actividades turísticas sin

discriminación. No obstante, la implementación de estos lineamientos es desigual, especialmente en países en vías de desarrollo, donde el turismo accesible aún se encuentra en proceso de desarrollo.

En América Latina, el turismo accesible ha tenido un desarrollo reciente, evidenciando limitaciones en infraestructura, capacitación y planificación integral del sector (Ministerio de Turismo & CONADIS, 2023). En Ecuador, si bien existen normativas como la Norma Ecuatoriana de la Construcción de Accesibilidad Universal (NEC–HS–AU), su aplicación no es homogénea en todos los servicios turísticos.

Según datos del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2025), el país registra 456.792 personas con discapacidad, lo que representa el 2,7% de la población. En la provincia de Cotopaxi existen 12.255 personas con discapacidad, lo que refleja una demanda real de servicios accesibles. A pesar de este contexto, las políticas públicas y las iniciativas privadas se han concentrado principalmente en infraestructura hotelera y atractivos turísticos, dejando en segundo plano otros componentes esenciales de la planta turística, como los establecimientos de alimentos y bebidas.

En el cantón Salcedo, se registran 1.539 personas con discapacidad (CONADIS, 2025), lo que evidencia la necesidad de garantizar condiciones de accesibilidad en los servicios turísticos locales. No obstante, existe una limitada información y evaluación sobre el nivel de accesibilidad e inclusión en los establecimientos de alimentos y bebidas, los cuales constituyen un componente clave en la experiencia turística.

En la práctica, estos establecimientos presentan deficiencias relacionadas con infraestructura accesible, señalización, mobiliario adecuado y capacitación del personal, lo que restringe la autonomía y participación de personas con discapacidad. Además, la ausencia de

estudios específicos y diagnósticos técnicos dificulta la toma de decisiones y la implementación de mejoras basadas en evidencia.

En este sentido, el problema de investigación se centra en que los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Salcedo no cuentan con una evaluación sistemática de sus condiciones de accesibilidad e inclusión, lo que limita el desarrollo de un turismo accesible y la garantía del derecho al disfrute turístico en igualdad de condiciones.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

- Analizar la accesibilidad e inclusión de establecimientos de alimentos y bebidas registrados en el catastro turístico del cantón Salcedo que contribuya al desarrollo del turismo accesible e inclusivo.

5.2. Objetivo Específicos

- Determinar los establecimientos de alimentos y bebidas registrados en el catastro turístico.
- Evaluar el cumplimiento del diseño universal mediante la aplicación del instrumento.
- Interpretar los resultados de cumplimiento del diseño universal en el informe de accesibilidad e inclusión.

6. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 2.

Cuadro de sistemas de tareas

OBJETIVO	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	RESULTADOS
Determinar los establecimientos de alimentos y bebidas registrados en el catastro turístico.	Solicitud del catastro a la Dirección de Turismo del GAD Municipal de Salcedo.	Revisión bibliográfica y documental	Establecimientos seleccionados para participar en la investigación.
	Verificación de campo de los establecimientos.	Salida de campo	
	Aplicación del check list a los establecimientos.	Check list.	
Evaluar el cumplimiento del diseño universal mediante la aplicación del instrumento.	Ejecución de visitas técnicas para el levantamiento de información.	Salidas de campo	Resultado del cumplimiento del diseño universal, por parte de los establecimientos evaluados.
	Aplicación del instrumento de accesibilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas.	Cuestionario de cumplimiento del diseño universal.	
		Observación directa.	
Interpretar los resultados de cumplimiento del diseño universal en el informe de accesibilidad e inclusión.	Tabulación e interpretación de datos recolectados.	Análisis de datos	Informe técnico de accesibilidad e inclusión
	Redacción del informe final.	Descriptiva	

Nota. La tabla muestra las actividades dentro del sistema de tareas

7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

7.1 Turismo

La Organización Mundial del Turismo (ONU Turismo) “Es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios”.

Desde otro punto de vista “turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos”. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quito, 2020, p.1)

De manera similar el Congreso de la ciudad de México (2024) en la ley de turismo señala que:

> El turismo es una actividad estratégica y prioritaria en la Ciudad de México que bajo el enfoque social y económico genera desarrollo individual y colectivo, a partir de una visión integral, sostenible, incluyente y de responsabilidad compartida, capaz de contribuir significativamente en la erradicación de la pobreza y en la conformación de una ciudad más justa, igualitaria y de derechos. (p.1)

Con base en las definiciones anteriormente mencionadas, el turismo se entiende como el desplazamiento temporal de personas hacia lugares distintos al de su origen. Esta actividad integra diversos propósitos desde el descanso hasta por temas de negocios y comprende todas las actividades y servicios demandados por el viajero durante su estadía.

7.2 Diseño Universal

También denominado *“Diseño para Todos”*, se define como la creación y planificación de productos, entornos, programas y servicios de manera que puedan ser utilizados por la mayor cantidad de personas posibles, sin necesidad de realizar adaptaciones o diseños especializados. Su objetivo es maximizar la inclusión, garantizando un acceso equitativo independiente de la edad, capacidad o condición física de la persona. Promoviendo la igualdad de oportunidades desde el primer momento, beneficiando así al conjunto de la sociedad. Se fundamenta en siete principios los cuales se detallan a continuación:

1. Uso equiparable: El diseño debe ser útil y vendible para personas con diversas capacidades. Esto implica proporcionar las mismas formas de uso para todos, evitando segregar o estigmatizar a cualquier usuario y asegurando que la privacidad y seguridad estén disponibles de igual manera para todos.

2. Uso flexible: El diseño debe acomodarse a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales. Para ello, debe ofrecer diferentes métodos de uso, ser accesible tanto para personas diestras como zurdas, facilitar la precisión del usuario y adaptarse a su propio ritmo o paso.

3. Simple e intuitivo: El uso del diseño debe ser fácil de entender, independientemente de la experiencia, conocimientos, habilidades lingüísticas o nivel de concentración del usuario. Se busca eliminar la complejidad innecesaria, ser consistente con la intuición del usuario y organizar la información según su importancia.

4. Información perceptible: El sistema debe comunicar la información necesaria de manera eficaz, sin importar las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del individuo. Esto se logra mediante el uso de diferentes modos de presentación ya sea gráfica, verbal o táctil, garantizando un contraste adecuado y proporcionando compatibilidad con dispositivos técnicos usados por personas con limitaciones sensoriales.

5. Tolerancia al error: El diseño debe estar orientado a minimizar los riesgos y las consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias. Para lograrlo, los elementos más usados deben ser los más accesibles, mientras que los elementos peligrosos deben ser eliminados, aislados o protegidos mediante advertencias claras.

6. Bajo esfuerzo físico: El producto o entorno debe poder ser utilizado de manera eficiente y confortable, con un mínimo de fatiga, el diseño debe permitir que el usuario mantenga una posición corporal neutra, minimice las acciones repetitivas y exija una fuerza física razonable para su operación.

7. Tamaño y espacio para el acceso y uso: Se debe proporcionar el tamaño y espacio apropiados para el acercamiento, alcance, manipulación y uso, atendiendo a la diversidad de tamaños, posturas y movilidad de los usuarios. Esto incluye garantizar una línea de visión clara hacia los elementos importantes y dejar espacio suficiente para el uso de ayudas técnicas o asistencia personal (Organización Mundial del Turismo, 2014, pp.49-51).

Sin embargo, aunque estos principios fueron formulados por Ronald Mace en el año de 1997, su aplicación en los establecimientos de alimentos y bebidas en la provincia de Cotopaxi aún es escasa debido al notable desconocimiento que existe sobre este tema. Es allí donde radica la importancia de su estudio, porque estos principios no solo permiten evaluar infraestructuras existentes y guiar, sino también educar a todas las personas tanto a prestadores de servicios como a clientes sobre la importancia de promover espacios y servicios que sean utilizables por todos, sin la necesidad de realizar adaptaciones especiales, garantizando una experiencia autónoma, segura y equitativa que facilite el disfrute de toda la oferta de la planta turística (Corporación Ciudad Accesible, 2024)

7.3 Accesibilidad

Las Naciones Unidas (s. f.), en su página web establece que la accesibilidad:

Es un principio fundamental que garantiza la igualdad de acceso y la inclusión de todas las personas. Eliminar las barreras a las instalaciones, los servicios y la información es esencial para la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad en la sociedad.

Por otra parte, los autores Jorge Abraham Florencio Chávez et al. (2025) afirman que son medidas que se deben tomar en consideración para garantizar que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones en diversas actividades y acceder fácilmente a lugares. Además estas medidas hacen referencia al grado o nivel de facilidad con el que las personas pueden utilizar y disfrutar de servicios o infraestructura (p.3).

La accesibilidad no se limita únicamente a la atención de personas con discapacidad o a la colocación de rampas y baños adaptados, sino que se trata de un concepto mucho más amplio que busca garantizar el acceso, facilitar el uso y eliminar las barreras físicas, comunicacionales y actitudinales que limitan la participación de cualquier persona. En los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Salcedo, la accesibilidad constituye una estrategia integral donde la infraestructura, los menús y la atención puedan ser percibidos, comprendidos y utilizados por cualquier persona independientemente de sus capacidades.

7.4 Turismo Accesible

El turismo accesible tiene como objetivo ofrecer experiencias libres de barreras, permitiendo que las personas con discapacidad o con limitaciones personales puedan disfrutar plenamente de sus viajes. Sin embargo, los prestadores de servicios turísticos deben considerar la accesibilidad como una de sus ventajas competitivas más importantes, además de representarse una gran oportunidad de negocio. El turismo accesible es, por tanto, un proceso colaborativo que involucra a diversas partes interesadas, con el propósito de eliminar la desigualdad en el acceso a los servicios turísticos. Esto permite a las personas con discapacidad o movilidad reducida disfrutar y acceder a diferentes servicios (Organización Mundial del Turismo, 2025).

En este sentido, se trata de un compromiso por ofrecer entornos, productos y servicios turísticos que permitan a las personas con necesidades de accesibilidad, desenvolverse con autonomía y mejorando la experiencia del viajero (Polo-Peña et al., 2024).

7.5 Inclusión

Global Disability Summit (2025), menciona que la inclusión "no es solo una aspiración, sino un derecho humano fundamental. Exige que todas las personas, sin importar su origen, capacidad o circunstancias, sean reconocidas y respetadas y tengan acceso a recursos y oportunidades" (p.3).

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2020) define la inclusión como un proceso de "medidas y prácticas que abarcan la diversidad y crean un sentido de pertenencia, basado en la convicción de que cada persona tiene valor y encierra un potencial y debe ser respetada" (p.30).

Entonces, se entiende que es un compromiso con la sociedad que las personas asumen para garantizar que todos tengan las mismas oportunidades y sean tratados con dignidad y respeto. Implica promover la equidad, la amabilidad y la empatía con el objetivo de construir una sociedad en la que todos puedan integrarse plenamente y en igualdad de condiciones.

Es un concepto muy amplio que abarca diversos ámbitos, como el social, educativo, laboral, financiero y entre otros. Para los fines de este proyecto de investigación, la inclusión se define específicamente como la garantía de que las personas con discapacidad puedan acceder a los servicios en igualdad de condiciones.

7.6 Turismo Inclusivo

Es un modelo innovador que busca garantizar que todas las personas independientemente de su condición física, psíquica, sensorial, social o cultural, puedan disfrutar de las actividades turísticas en igualdad de condiciones. No se limita solo a eliminar

barreras físicas su objetivo es crear entornos donde cualquier persona se sienta incluida, incluye también el personal capacitado, sistemas de comunicación como el braille, señalética clara y participar en actividades. Es una oportunidad de innovación para las empresas turísticas, promoviendo un turismo para todos (Pionce et al., 2023).

Según Pérez et al. (2020) en su estudio sobre Turismo inclusivo y accesible en Cancún Quintana Roo, México, "el turismo inclusivo es aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales". (p.47)

Entonces un turismo inclusivo se refiere a la igualdad de oportunidades para el disfrute de las actividades turísticas por parte de todas personas. Este enfoque no solo beneficia a los turistas, sino que también aporta ventajas a las empresas del sector turístico.

7.7 Accesibilidad e Inclusión en Actividades Turismo

En la Feria Internacional de Turismo (FITUR) 4All reconoce a destinos, empresas y organizaciones que promueven un turismo accesible. Entre los países destacados por su compromiso en eliminar barreras que impiden el disfrute de los atractivos turísticos, se encuentra Japón y Noruega. Estos países demuestran que invertir en infraestructura es fundamental, han realizado adaptaciones en sus entornos naturales y urbanos, creando rutas y senderos accesibles que facilitan la inclusión de todos los visitantes. (Tourism and Society Think Tank, 2025)

Japón se ha posicionado como un referente mundial en inclusión, garantizando que la experiencia del visitante sea accesible desde su llegada a los aeropuertos hasta el uso del transporte público, implementando pavimento podotáctil en áreas de alto flujo para orientar a personas con discapacidad visual, además de contar con infraestructura que incluye rampas,

ascensores y elevadores especializados en estaciones de tren. Asimismo disponen de baños multiusos con parlantes, señalética con braille y el servicio de alquiler de sillas de ruedas. (Japan National Tourism Organization, 2020)

La Red de Turismo Accesible Ecuador (s. f.), es una organización dedicada a transformar la industria del turismo. Uno de sus proyectos principales es Asesorías técnicas vivenciales e inclusión (ASTEVI), mediante el cual diversos prestadores turísticos de Baños de Agua Santa han sido capacitados para atender y garantizar la seguridad de quienes pese a sus limitaciones físicas, intelectuales o visuales, practican deportes de riesgo. Gracias a esto, se han implementado columpios inclusivos, rampas, baños adaptados y una tarabita acondicionada para quienes utilizan sillas de ruedas.

La agencia de viajes Latinamerica For All, (2019), con más de 12 años de trayectoria especializándose en el diseño de experiencias accesibles en Ecuador, Perú, Argentina y Colombia, con el firme propósito de hacer que los lugares turísticos naturales y culturales de América Latina sean disfrutables para todos. Enfocándose en la autonomía y el cuidado del viajero, desde el trato personalizado hasta la implementación de sillas de ruedas adaptadas para la playa, asegurando una experiencia sin límites físicos. Han sido destacados en la revista Accessible Journeys, un espacio donde viajeros con discapacidad de todo el mundo comparten sus experiencias y avalan la calidad y calidez de sus servicios.

7.8 Tipos de Discapacidad

La discapacidad surge cuando condiciones físicas, sensoriales o secuelas de enfermedades y accidentes generan dificultades para realizar actividades habituales, dichas limitaciones pueden presentarse de forma temporales o permanente, impactando la autonomía de la persona en su entorno regular (Gobierno de México, 2022).

De acuerdo con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, (2020), los tipos de discapacidad se clasifican en: física, psicosocial, intelectual, visual, auditiva y multidiscapacidad.

Discapacidad física: Se refiere a las limitaciones que afectan de manera parcial o total la movilidad corporal, comprometiendo uno o varios miembros del cuerpo. Afectando el movimiento, la fuerza muscular o la postura. Pueden estar presentes desde el nacimiento o desarrollarse posteriormente como consecuencia de enfermedades o accidentes. Dentro de este tipo de discapacidad se categorizan tres tipos:

- Discapacidad motriz: Se relaciona con dificultades para desplazarse o coordinar movimientos, como en casos de lesiones medulares, amputaciones, parálisis cerebral o las distrofias musculares.
- Discapacidad orgánica: Está vinculada a alteraciones en el funcionamiento de órganos internos, como en la insuficiencia cardíaca o la diabetes.
- Discapacidad musculoesqueléticas: Afecta a músculos, huesos y articulaciones, presentándose en condiciones como la artritis reumatoide, fracturas graves u osteoporosis (Luis Maita, 2025).

Discapacidad psicosocial: Comprende trastornos de salud mental que limitan la autonomía y la participación en la sociedad. Se derivan de condiciones como la depresión, la esquizofrenia, el trastorno bipolar, pánico o la ansiedad, las cuales afectan al pensamiento, las emociones y el comportamiento (Incluyeme.com, 2025).

Discapacidad intelectual: Hace referencia a la pérdida total de la visión o ceguera así también como la disminución parcial del sentido de la vista o de la percepción de los colores, limitando la ubicación, el desplazamiento y la información de la persona con su entorno.

Discapacidad auditiva: Se define como la disminución o pérdida total de la audición, originado por factores como la genética, las infecciones, lesiones e incluso por estar expuestos a ruidos fuertes.

Discapacidad Múltiple: *"Es la presencia de dos o más discapacidades asociadas: auditiva, visual, física, lenguaje, intelectual o psicosocial, que generan restricciones importantes en las actividades de la vida diaria y en la interrelación social."* (p.15).

7.9 Establecimiento de Alimentos y Bebidas

Se refiere a los establecimientos abiertos al público, ya sean locales permanentes, estacionales o móviles, dedicados principalmente a la preparación de alimentos y bebidas para su consumo inmediato en el mismo lugar o para llevar. Estos establecimientos se clasifican en siete categorías:

Cafetería: Establecimiento enfocado en ofrecer platos de consumo inmediato y preparación sencilla, complementando su oferta con una variedad de bebidas con o sin alcohol.

Bar: establecimiento con barra o mostrador para el consumo de bebidas alcohólicas o no alcohólicas y aperitivos ligeros. Está diseñado exclusivamente para el consumo en el sitio y se caracteriza por la ausencia de una pista de baile.

Restaurante: Establecimiento que ofrece alimentos preparados y bebidas de todo tipo, puede incluir servicios de cafetería o autoservicio, según la categoría del local.

Discoteca: Establecimiento equipado con pista de baile, destinado al entretenimiento mediante música en vivo o grabada y el consumo de bebidas con o sin alcohol.

Establecimiento móvil: Establecimiento dedicado a la preparación y venta de alimentos y bebidas con o sin alcohol, cuya característica principal es su capacidad de ofrecer servicios de manera itinerante.

Plazas de comida: Conjunto de establecimientos de alimentos y bebidas ubicados de forma independiente a los centros comerciales y regulados por normas en sus áreas comunes.

Servicio de Catering: Es la provisión logística de alimentos elaborados fuera del sitio de consumo, orientada a la organización integral de banquetes, eventos o fiestas. Esta modalidad se distingue de los envíos a domicilio realizados por restaurantes, cafeterías o establecimientos de alojamiento.

También se clasifican según el tipo de servicio que brindan pero esto solo aplica para las cafeterías, bares y restaurantes, en el título III de la clasificación, requisitos de categorización y sistema de puntuación, capítulo I Clasificación en el artículo 15 del Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas son los siguientes:

A la Carta: modalidad de servicio basado en un listado de platos para ser preparados, que permiten al cliente elegir libremente entre alimentos y bebidas y recibir atención directa en la mesa.

Autoservicio: es un tipo de servicio de alimentos expuestos en mostradores y los clientes se sirven por sí mismos. En algunos casos, no hay personal de atención.

Buffet: servicio que se característica por la exposición de alimentos en mostradores, donde el personal del establecimiento sirve las porciones solicitadas por los comensales. Esta dinámica incluye la asistencia en mesa para el retiro de vajilla y el servicio de bebidas o postres.

Menú fijo: oferta de alimentos y bebidas presentada en una lista de platos que no varía y con precios establecidos de manera fija.

Servicio a domicilio: es un tipo de servicio que se caracteriza por la recepción de pedidos por medios digitales o telefónicos y consiste en llevar la orden al domicilio del cliente o retirar en el establecimiento.

Servicio al auto: Es un servicio de alimentos que se permite la compra y entrega directamente al cliente dentro de su vehículo, sin necesidad de ingresar al establecimiento.

Los establecimientos de alimentos y bebidas se categorizan de la siguiente manera:

- Restaurantes de 1 a 5 tenedores.
- Cafeterías de 1 a 2 tazas.
- Bares de 1 a 3 copas.
- Discotecas, plazas de comidas, establecimientos móviles y servicio de catering poseen categoría única.

Para operar en el sector turístico deberán contar con el Registro de Turismo, trámite que se realiza una sola vez y no requiere renovación, salvo en casos de actualización de datos por cambio de nombre o ubicación. Asimismo, deben gestionar la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF), sujeta a las ordenanzas de cada Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipal (GADM). Ambos documentos deben exhibirse de forma obligatoria en un lugar visible del establecimiento (Viceministerio de Turismo, 2023).

7.10 Accesibilidad e Inclusión Establecimiento de Alimentos y Bebidas

Según Ruth Jaramillo & Nathaly Valencia (2021),la atención al cliente no se limita a la entrega del producto, sino que se convierte en un proceso de acompañamiento, en su Manual de Procedimientos para la Atención al Turista con Discapacidad Motriz y Visual en la Ciudad de Guayaquil, donde se deben seguir protocolos específicos que garanticen la autonomía del comensal.

Para las personas con discapacidad visual, el personal actúa como guía, por lo que la comunicación deberá ser clara y precisa. Es responsabilidad del personal detallar la ubicación de áreas clave como estaciones de comida o servicios higiénicos. Al entregar el menú si el establecimiento cuenta con lectura en braille el personal debe actuar un facilitador explicando los platos o guiando el uso de herramientas digitales como código QR. Incluso al servir los alimentos, el personal debe describir la distribución del plato para que el cliente pueda alimentarse de forma independiente.

Por otra parte, la discapacidad motriz demanda un enfoque en el diseño de mobiliario. El personal debe poseer la capacidad de identificar las rutas de desplazamiento más despejadas dentro del establecimiento. La inclusión se manifiesta al asignar mesas que carezcan de obstáculos inferiores, facilitando que el usuario de sillas de ruedas pueda entregarse a la mesa con comodidad. Finalmente la atención se cierra con un protocolo de salida que respete la voluntad del cliente, reforzando el servicio que brinda el personal hacia el comensal de una manera empática. Además de contar con un personal que manejen el lenguaje de señas.

Estos autores Gil et al. (2025) proponen elementos claves para el diseño de lo que ellos lo denomina *"menú multiformato"*, este concepto se basa en que la carta debe ser concebida bajo criterios de comunicación universal, integrando herramientas como el sistema braille, símbolos pictográficos, audios mediante códigos QR e imágenes de alta calidad de los platos. Dicha adaptación no solo busca la accesibilidad física, sino que pretende demostrar el acceso a la información, garantizando que diversos públicos puedan elegir con autonomía y disfrutar de la experiencia en igualdad de condiciones.

En relación con el entorno físico, el establecimiento debe garantizar que el mobiliario sea funcional y adaptable; esto incluye mesas diseñadas para permitir el libre acceso de sillas de ruedas y pasillos con el ancho suficiente para una circulación fluida, asimismo la señalética

debe ser clara y estar ubicada a alturas adecuadas y los servicios sanitarios, asegurando que el local no solo cumpla con la normativa, sino que se posicione como un entorno hospitalidad accesible e inclusivo.

7.11 Normativa para Turismo Accesible e Inclusivo

El Código Ético Mundial para el Turismo es un conjunto de principios diseñados para orientar a los principales actores del desarrollo turístico, incluyendo a gobiernos, el sector turístico, comunidades y turistas, elaborado por ONU Turismo (1999) y reconocido por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2001, su objetivo es ayudar a maximizar los beneficios del sector, minimizando a la vez sus posibles consecuencias negativas para el medio ambiente, patrimonio cultural y las sociedades de todo el mundo.

Está compuesto por 10 artículos, en los cuales se destacan principios relacionados con la accesibilidad e inclusión:

En el Artículo 2: *"El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo"* indica que el turismo es una herramienta para promover los derechos humanos, enfatiza que las actividades turísticas deben fomentar la igualdad y proteger los derechos de los grupos más vulnerables, mencionando explícitamente a las personas mayores y con discapacidad y niños (p.4).

En el Artículo 4: *"El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad",* establece que "*los recursos turísticos pertenecen al patrimonio común de la humanidad*", por ello se debe promover el acceso del público a los bienes y monumentos culturales, eliminando barreras que impidan el disfrute (p.5).

En el artículo 6: *"Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico",* se indica que estos actores "s*e preocuparán por la existencia de sistemas seguros y de asistencia adecuados"*

esto refleja la responsabilidad de los profesionales del sector de garantizar la seguridad y el apoyo necesario para que los turistas puedan disfrutar plenamente de su viaje (p.6).

El Artículo 7: *"Derecho al Turismo",* afirma que todas las personas tienen derecho a viajar y disfrutar experiencias turísticas sin distinción alguna. Además, fomenta y facilita el acceso al turismo para familias, jóvenes, estudiantes, adultos mayores y personas con discapacidad (p.6).

En el Artículo 8: *"Libertad de desplazamiento turístico",* resalta la libertad de viajar y acceder a sitios turísticos *"sin formalidades exageradas ni discriminaciones"* (p.6).

El Artículo 10 trata sobre la aplicación de los principios tanto para agentes públicos como privados deben cooperar en el cumplimiento del código y la protección de los derechos humanos (p.7).

Las normativas buscan trascender la visión de la discapacidad como un grupo segregado para fomentar su participación plena en la sociedad bajo principios de derechos civiles y no discriminatorios. Según Gonzalo Arjona Jiménez (2015), la accesibilidad no debe reducirse exclusivamente a soluciones arquitectónicas aisladas, como rampas para personas en sillas de ruedas, por el contrario implica garantizar que cualquier persona reciba la información y los servicios en igualdad de condiciones eliminado el trato especial. Este enfoque abarca diversos ámbitos que requieren regulación, tales como la edificación pública y privada, el transporte, la comunicación, los servicios de ocio y turismo, cada una con condiciones específicas como puertas, ascensores, escaleras, rampas, aseos y servicios higiénicos. Además, un factor crucial son las buenas prácticas que se deben tener presentes, así como los criterios "*DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación)"*, los cuales constituyen los requisitos básicos para que una persona pueda desenvolverse en el entorno de forma autónoma y segura.

El Manual de Accesibilidad Universal, es una herramienta para el diseño de entornos, servicios y productos que garanticen la autonomía de todas las personas con un enfoque en la *"accesibilidad desapercibida".* Este concepto busca soluciones de diseño que sean equivalentes, cómodas y seguras para todas las personas. En particular, el capítulo IV aborda la accesibilidad en la recreación y los servicios, estableciendo criterios para que los espacios de ocio sean verdaderamente accesibles. Incluyendo espacios culturales, museos, recreativos como en cines, teatros, auditorios, así como en áreas de restauración y bares, espacios deportivos, camerinos y vestidores, turismo y hotelería, proponiendo directrices para que tanto entornos públicos como privados aseguren la *"cadena de accesibilidad",* permitiendo que cualquier individuo pueda acercarse, usar y disfrutar de los servicios turísticos de forma independiente (Andrea Boudeguer et al., 2010).

Basado en la Ley 962 de "Accesibilidad Física para Todos", el manual de la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (COPIDIS), (2016), constituye una guía técnica dentro del marco normativo argentino. Este documento clasifica las barreras en cuatro categorías: urbanística, arquitectónicas, en el transporte y la comunicación.

En el ámbito turístico las barreras urbanísticas representan el desafío principal en espacios públicos o privados, desde aceras y plazas hasta sitios históricos y mobiliario urbano, para contrarrestar se implementa los siete principios del Diseño Universal, definiendo estándares técnicos para elementos claves como rampas, escaleras, ascensores, servicios higiénicos y la señalización que esta debe ser diseñada para ser "orientativa, informativa, direccional, identificadora, prohibitiva y restrictiva". Es por ello que todos los ciudadanos deben asumir la responsabilidad de garantizar en su entorno condiciones de accesibilidad.

El Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2021), en el Reglamento a la ley Orgánica de Discapacidades, Capítulo III, sobre los derechos de las personas con discapacidad en el artículo 13, señala:

Art. 13.-Turismo Accesible.-El Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades en coordinación con la autoridad nacional encargada del turismo formularán las políticas públicas con el fin de promover el turismo accesible para las personas con discapacidad (p.4).

En este contexto, el Viceministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (2019), presentan un documento normativo que tiene en cuenta a toda la población en general, garantizando la inclusión de todos, en especialmente a los grupos de atención prioritaria como *"mujeres embarazadas, niños menores de 5 años, adultos mayores, personas con discapacidad y en condición discapacitante".* De esta manera, surge el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), encargado de crear normas que faciliten el acceso y disfrute de todos los entornos construidos, promoviendo la participación activa en la sociedad.

Este documento, denominado Norma Ecuatoriana de la Construcción de Accesibilidad Universal (NEC – HS – AU), no es solo una sugerencia, sino una regulación obligatoria a nivel nacional que dicta cómo deben diseñarse los espacios públicos y privados que ofrezcan servicios o accesos a cualquier persona. La norma cuenta con un total de 26 normas técnicas INEN, las cuales garantizan la accesibilidad al medio físico mediante parámetros mínimos que se debe cumplir como en: señalización, simbología, vías de circulación peatonal, bordillos y pasamos, rampas, corredores y pasillos, estacionamientos, escaleras, servicios higiénicos, cuartos de baño, baterías sanitarias, requisitos de accesibilidad para la rotulación, ascensores, puertas, edificaciones, entre otras.

8. VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS

¿Cuál es el nivel de accesibilidad e inclusión con los que cuentan los establecimientos de alimentos y bebidas en el cantón Salcedo?

Según la metodología aplicada, tras realizar la verificación del cumplimiento, existen tres posibles rangos de valoración quienes obtienen más del 80% son accesibles, indicando que la mayor parte de criterios son cumplidos por los establecimientos analizados, del 79% al 50% medianamente accesibles, que indica que a pesar de cumplir con varios elementos se encuentran algunas deficiencias y finalmente menos del 49% no son accesibles. Ante lo cual, en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Salcedo se determinó que ninguno de los establecimientos es accesible, todos tienen un cumplimiento menor al 79%, siendo siete medianamente accesibles y cinco no accesibles, lo que evidencia la persistencia de barreas que continúan restringiendo el libre desenvolvimiento y la participación de las personas con discapacidad. Como se puede evidenciar, persisten de barreras físicas, comunicacionales y de servicio en los establecimientos. En la infraestructura externa e interna destaca la escasez de parqueaderos preferenciales, la existencia de gradas sin alternativas directas de acceso, la falta de rampas, mostradores una sola altura que dificulta la atención de las personas en sillas de ruedas y una ausencia de señalización táctil y audible. Asimismo los servicios higiénicos reflejan deficiencia en los lavabos con pedestal, espejos colocados fuera del rango de altura accesible y una falta de baños adaptados. En conjunto, estas limitaciones vulneran la autonomía e integración de las personas con discapacidad y otros grupos de atención prioritaria, entre ellos adultos mayores, niños y mujeres embarazas.

9. METODOLOGÍA

Este estudio tiene como finalidad analizar la accesibilidad e inclusión en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Salcedo, con un enfoque cualitativo que permite ver las condiciones y las percepciones existentes de los prestadores de servicios. A través de la revisión de registros y el levantamiento de datos en el campo mediante entrevistas con el fin de obtener información relevante y confiable que permita cumplir con los objetivos específicos planteados.

9.1 Tipo de investigación

Dado que el objetivo del estudio es evaluar el nivel de accesibilidad e inclusión en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Salcedo, se recurrirá a una investigación no experimental. De acuerdo con Agudelo et al. (2008), la investigación no experimental "es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos […] se observa situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador" (p. 39). En este sentido la investigación se enfocará en registrar, examinar y diagnosticar las condiciones físicas, comunicacionales y de servicio actuales de los locales sin alterar su estado real.

Según Gabriela González, (2020) este tipo de investigación diagnóstica permite obtener un conocimiento profundo de la realidad concreta. No solo describe los hechos, sino que también busca interpretar los elementos que los influyen. Tiene como finalidad analizar una situación, lo cual resulta pertinente en este contexto, ya que busca verificar el cumplimiento de normativas, como la Norma Ecuatoriana de la Construcción de Accesibilidad Universal (NEC – HS – AU) en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Salcedo.

9.2 Enfoque Cualitativo

Para Javier Numan Caballero Merlo, (2025) el enfoque de investigación cualitativo, “se caracteriza por su énfasis en la comprensión profunda, contextualizada, a la vez holística y detallada de fenómenos sociales y culturales”. Este enfoque busca analizar experiencias humanas complejas y subjetivas, lo que permite adaptar los métodos de recolección a las particularidades del entorno y de los participantes involucrados.

A diferencia de otros métodos, la investigación cualitativa no busca medir datos, sino explicar el porqué de los sucesos a través de la interpretación de significados. En este sentido, la metodología facilita una interacción directa con la realidad estudiada mediante técnicas como la observación, las entrevistas y el análisis detallado de la interacción con los prestadores de servicios de alimentos y bebidas.

9.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se desarrolló mediante la aplicación de diversas técnicas e instrumentos seleccionados de acuerdo con los requerimientos de cada uno de los objetivos específicos de la investigación. Estas técnicas permitieron obtener información confiable, pertinente y sistemática sobre las condiciones de accesibilidad e inclusión de los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Salcedo.

Para la obtención de la información se emplearon como técnicas de investigación la revisión documental, mediante el análisis del catastro turístico, la observación directa, utilizada durante las visitas de campo para verificar las condiciones de accesibilidad de los establecimientos y el análisis de datos que permitió organizar e interpretar la información recopilada.

En cuanto a los instrumentos, se utilizó un check list para seleccionar los establecimientos que formarían parte de la investigación y un cuestionario de verificación de

accesibilidad basado en el Informe de levantamiento sobre accesibilidad al medio físico en establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Quito, elaborado por Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), el cual fue adaptado a los objetivos de la presente investigación. Asimismo, se empleó una matriz de tabulación para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos, permitiendo cumplir de manera sistemática con los objetivos planteados.

9.3.1 Objetivo 1

Como punto de partida de la investigación, se solicitó al GAD Municipal del cantón Salcedo el catastro turístico de los establecimientos de alimentos y bebidas. Posteriormente, se realizaron visitas de campo con el propósito de verificar la información proporcionada y constatar la situación real de cada establecimiento.

Para ello se aplicó un check list, el cual permitió verificar que cada establecimiento estuviera registrado en el catastro turístico, se encontrara en funcionamiento y manifestara su disposición para participar en la investigación. Únicamente los establecimientos que cumplieron con estas condiciones fueron considerados para el levantamiento de información, porque garantizaban la disponibilidad de datos acordes con los objetivos del estudio.

Tabla 3.

Check list

N.º	Criterios de verificación	Sí	No	Observaciones
1	El establecimiento se encuentra debidamente catastrado en los registros oficiales.	☐	☐	
2	El establecimiento existe físicamente y se encuentra en funcionamiento.	☐	☐	
3	El establecimiento presenta predisposición para colaborar con la investigación.	☐	☐	

La aplicación del check list permitió verificar la información registrada en el catastro turístico e identificar los establecimientos que cumplían las condiciones necesarias para ser evaluados en la investigación. De esta manera, se garantizó que la información recopilada

proviniera de establecimientos en funcionamiento y con disposición para participar en el estudio.

9.3.2 Objetivo 2

La evaluación de los establecimientos se realizó mediante la técnica de observación directa, utilizando como instrumento el cuestionario de verificación de accesibilidad basado en el Informe de levantamiento sobre accesibilidad al medio físico en establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Quito, elaborado por el CONADIS, el cual está estructurado en cuatro secciones:

- Infraestructura externa: en esta sección es específicamente para el ingreso hacia el establecimiento y tiene como finalidad evaluar las condiciones de accesibilidad desde el entorno hasta la puerta de acceso principal. Analiza si los establecimientos de alimentos y bebidas cuentan con elementos que permitan el acceso autónomo y seguro de todas las personas, incluyendo aquellas con movilidad reducida, adultos mayores y personas con discapacidad de acuerdo con los principios del diseño universal.

- Infraestructura interna: en esta sección se evalúa la accesibilidad interna y las vías de circulación del establecimiento hacia las áreas de uso común, las preguntas incluidas en esta sección permitieron verificar el ancho mínimo de la puerta de ingreso, el tipo de cerradura de la puerta de ingreso, la existencia de gradas, rampas y escaleras en el interior del establecimiento, presencia de ascensor, existencia de señalización visual, táctil y audible, el cumplimento del ancho mínimo de 120 cm en pasillos y corredores. Estos componentes son fundamentales para garantizar un desplazamiento seguro dentro del establecimiento.

- Cuartos de baños y aseo: Esta sección analiza si los servicios higiénicos permiten ser utilizados de manera independiente por personas con diferentes condiciones físicas, sensoriales o de movilidad, sin requerir asistencia de terceros. Para ello, se consideran criterios ergonómicos, funcionales y de seguridad que inciden en la comodidad y el uso adecuado del espacio. Las onces preguntas permiten verificar, las condiciones de acceso al baño, a través del ancho de la puerta y el tipo de cerradura, cuentan con lavabos sin pedestal, altura adecuada del espejo e inodoro, y tipos de grifería que faciliten su uso, la disponibilidad de elementos de apoyo, tales como barras fijas o abatibles, la existencia de espacios de maniobra suficientes, indispensables para la movilidad y el giro de sillas de ruedas, la correcta ubicación de accesorios, interruptores y basureros, garantizando su alcance sin esfuerzo excesivo ni riesgo.

- Capacitación al personal: se orienta a evaluar la dimensión humana, organizacional y social de la accesibilidad, considerando que la inclusión no depende únicamente de las condiciones físicas del establecimiento, sino también de la preparación del personal, las políticas internas y las buenas prácticas de atención al cliente. Se analiza el nivel de compromiso que tienen los prestadores de servicios.

- Preguntas de interés: en esta sección encontramos información de interés para las personas con discapacidad, como: cuentan con tarifas preferenciales para las personas con discapacidad, permiten el ingreso de perros guía para personas con discapacidad visual, cuentan con personal con discapacidad laborando en su establecimiento, entre otras (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2019).

Durante las salidas de campo, se realizó visitas a cada establecimiento procurando que la observación se desarrollara de la forma más natural posible, actuando como un cliente, con el fin de observar de manera directa las condiciones de accesibilidad presentes en el lugar. La evaluación comprendió la verificación de aspectos relacionados con la infraestructura exterior e interior, el acceso a los servicios higiénicos y otros elementos contemplados en el instrumento, para lo cual se realizaron observaciones visuales y mediciones de dimensiones cuando fue necesario, de acuerdo a los parámetros establecidos en la Norma Ecuatoriana de la Construcción de Accesibilidad Universal (NEC-HS-AU).

En los apartados correspondientes a capacitación al personal y preguntas de interés, la información se obtuvo mediante preguntas dirigidas al personal del establecimiento, como administradores, propietarios, meseros o colaboradores que se encontraban atendiendo al momento de la visita, con el propósito de complementar la información que no podía ser verificada únicamente mediante la observación.

La información fue registrada inmediatamente en el cuestionario, permitiendo evaluar de manera sistemática el cumplimiento de los parámetros del diseño universal o de la normativa vigente.

9.3.3 Cuestionario

El instrumento de recolección de datos utilizado en la investigación fue el cuestionario de verificación de accesibilidad en el Informe de levantamiento de información sobre accesibilidad al medio físico en establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Quito, elaborado por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS). La selección de este instrumento se fundamentó en que fue diseñado específicamente para evaluar las condiciones de accesibilidad en establecimientos de alimentos y bebidas, manteniendo concordancia con el objetivo de la investigación.

El cuestionario se utilizó sin modificaciones en su estructura ni en su contenido. Está conformado por cinco secciones: infraestructura externa, infraestructura interna, cuartos de baños y aseo, capacitación al personal y preguntas de interés. Cada una de ellas reúne criterios que permitieron identificar y registrar las condiciones de accesibilidad e inclusión presentes en los establecimientos evaluados, facilitando la obtención de manera ordena.

Tabla 4.

Modelo de cuestionario

Sección	Nº	Pregunta	Respuesta
1. **Infraestructura Externa (Ingreso hacia el establecimiento)**	1	¿Cuenta el establecimiento con estacionamiento?	☐ Sí ☐ No
	2	¿Cuenta el establecimiento con estacionamientos preferenciales?	☐ Sí ☐ No
	3	¿Cuenta con rampas para ingresar al establecimiento?	☐ Rampas Fijas ☐ Rampas Móviles ☐ Ninguna de las anteriores
	4	¿Cuenta el establecimiento con gradas para su ingreso?	☐ Sí ☐ No
	5	¿Cuenta con el ancho mínimo de 120 cm las vías de circulación hacia la puerta de ingreso?	☐ Sí ☐ No
2. **Infraestructura Interna**	6	¿Cuenta con el ancho mínimo de 90 cm la puerta de ingreso a su establecimiento?	☐ Sí ☐ No
	7	¿Con que tipo de cerradura cuenta la puerta de ingreso al establecimiento?	☐ Palanca ☐ Jaladera ☐ Ninguna de las dos
	8	¿Cuenta su establecimiento con gradas en el interior?	☐ Sí ☐ No
	9	¿Cuenta su establecimiento con rampas en el interior?	☐ Rampas Fijas ☐ Rampas Móviles ☐ Ninguna de las dos
	10	¿Cuenta su establecimiento con escaleras en el interior?	☐ Sí ☐ No
	11	¿El ascensor en su establecimiento cuenta la puerta de un ancho de 80 cm?	☐ Sí ☐ No
	12	¿Cuenta con caja o mostrador a doble altura su establecimiento?	☐ Sí ☐ No
	13	¿Cuenta su establecimiento con señalización visual?	☐ Sí ☐ No
	14	¿Cuenta su establecimiento con señalización táctil?	☐ Sí ☐ No
	15	¿Cuenta su establecimiento con señalización audible?	☐ Sí ☐ No
	16	¿Cuenta su establecimiento con mesas a una altura aproximada de 75 cm medido desde el piso terminado?	☐ Sí ☐ No
	17	¿Cuenta su establecimiento con pasillos y corredores con un ancho mínimo de 120 cm?	☐ Sí ☐ No

3.	**Cuartos de baños y aseo**	18	¿Cuenta su establecimiento con el ancho mínimo de 90 cm de ancho en la puerta de ingreso al baño de uso común?	☐ Sí	☐ No
		19	¿Con que tipo de cerradura cuenta la puerta de ingreso al baño de uso común en su establecimiento?	☐ Palanca ☐ Jaladera ☐ Ninguna de las dos	
		20	¿El lavabo del baño de uso común cuenta con pedestal o faldón?	☐ Sí	☐ No
		21	¿El espejo del baño de uso común está a una altura de 10 cm medido desde el lavabo terminado?	☐ Sí	☐ No
		22	¿Qué tipo de grifería está colocada en los baños de uso común?	☐ Palanca ☐ Pulsador ☐ Sensor ☐ Ninguna de las 3	
		23	¿Cuenta con barras de apoyo fija y abatible el baño de uso común de su establecimiento?	☐ Fija y Abatible ☐ Fija o Abatible ☐ Ninguna de las dos	
		24	¿Cuenta el inodoro en el baño de uso común con una altura entre 45 y 50 cm desde el nivel del piso terminado en su establecimiento?	☐ Sí	☐ No
		25	¿Cuenta el baño de uso común con un espacio libre de maniobra de 150 cm de circunferencia?	☐ Sí	☐ No
		26	¿Cuenta el baño de uso común con botón de asistencia en caso de emergencia?	☐ Sí	☐ No
		27	¿Cuenta el baño de uso común con los accesorios e interruptores a una altura entre 80 y 110 cm medido desde el piso terminado?	☐ Sí	☐ No
		28	¿Cuenta el baño de uso común con basureros sin pulsador?	☐ Sí	☐ No
4.	**Capacitación al personal**	29	¿Se ha capacitado el personal del establecimiento en el curso de atención al turista con discapacidad?	☐ Sí	☐ No
		30	¿Se ha capacitado el personal del establecimiento en el curso de sensibilización en discapacidades?	☐ Sí	No ☐
5.	**Preguntas de interés.**	31	¿Cuenta con tarifas preferenciales para las personas con discapacidad?	☐ Sí	No ☐
		32	¿Permiten el ingreso de perros guía para personas con discapacidad visual?	☐ Sí	☐ No
		33	¿En su establecimiento hay personal con discapacidad laborando?	☐ Sí	☐ No
		34	¿Le interesaría contar o aumentar su nómina con personal con discapacidad?	☐ Sí	☐ No
		35	¿Cuenta con ayudas técnicas (silla de ruedas, muletas, andador, etc.) de apoyo para sus clientes que lo requieran?	☐ Sí	☐ No

36	¿En el último año ha recibido clientes con discapacidad?	☐ Sí	☐ No
37	¿Ha realizado publicidad sobre la accesibilidad que brinda su establecimiento a los clientes con discapacidad?	☐ Sí	☐ No
38	¿Cuenta su establecimiento con menú en sistema braille?	☐ Sí	No ☐

Nota. Tomado de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, (2019).

9.3.4 Objetivo 3

Interpretar los resultados de cumplimiento del diseño universal en el informe de accesibilidad e inclusión.

9.3.4.1 Modelo del Informe

Para la elaboración del informe de accesibilidad e inclusión, se tomó como referencia el Informe de levantamiento de información sobre accesibilidad al medio físico en establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Quito, desarrollado por CONADIS, con la participación del Viceministerio de Turismo y la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF). Este documento fue seleccionado por constituir una guía técnica para la evaluación de las condiciones de accesibilidad en establecimientos de alimentos y bebidas, así como para la organización y presentación de los resultados obtenidos.

Tomando como base su estructura metodológica y la forma de presentación de la información, se organizó el informe de la investigación, manteniendo un enfoque orientado a la evaluación de la accesibilidad e inclusión en los establecimientos de alimentos y bebidas el cantón Salcedo. Dicho informe se estructuró en secciones claramente definidas, las cuales se describen a continuación:

Objetivo del informe: define el propósito del informe, orientado a analizar el de accesibilidad e inclusión de los establecimientos evaluados.

Alcance, período de intervención y talento humano responsable de la intervención: describe el ámbito geográfico de la investigación, el período de análisis y la población o muestra seleccionada para la evaluación de los establecimientos, el cual se pondrá en tablas de la siguiente manera:

Tabla 5.

Modelo de establecimientos de alimentos y bebidas a evaluar

N	CANTÓN	SUBACTIVIDAD TURÍSTICA	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN
		SECTOR		
1	SALCEDO	RESTAURANTE		

Nota. Tomado de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, (2019).

Metodología: se detalla el enfoque de la investigación, las fases del proceso, los instrumentos de recolección de datos y el procedimiento seguido para el levantamiento, procesamiento y análisis de la información.

Instrumentos de recolección de datos: Presenta la estructura del instrumento aplicado, especificando las dimensiones evaluadas, como la infraestructura interna, externa, cuartos de baño y aseo, capacitación al personal, señalización y mobiliario.

Resultados generales: Corresponde a la sistematización y presentación de los datos obtenidos, organizados mediante tablas, gráficos y análisis descriptivo de acuerdo con las dimensiones evaluadas en los establecimientos de alimentos y bebida.

Conclusiones: Integra la interpretación de los resultados obtenidos, identificando el nivel de accesibilidad e inclusión. El cual elabora una matriz de diagnóstico donde se calificara cada establecimiento según su porcentaje de cumplimiento normativo.

Tabla 6.

Formato de resultados

ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	PORCENTAJE DE ACCESIBILIDAD
ACCESIBLES		

Total	
MEDIANAMENTE ACCESIBLE	
Total	
NO ACCESIBLES	
Total	
Total General	

Fuente: Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, (2019).

10. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El cantón Salcedo, ubicado en la provincia de Cotopaxi, está conformado por la parroquia urbana San Miguel y las parroquias rurales Antonio José Holguín, Cusubamba, Mulalilllo, Mulliquindil y Panzaleo. Este territorio se caracteriza por su actividad comercial, agrícola y turística, destacándose la oferta de los establecimientos de alimentos y bebidas que atienden tanto a la población local como a los turistas que visitan el cantón.

En este contexto, resulta pertinente analizar las condiciones de accesibilidad e inclusión presentes en este sector, considerando que estos espacios deben garantizar el acceso y uso en igualdad de oportunidades para todas las personas. Por ello, el levantamiento de información se realizó en los establecimientos registrados en el catastro turístico del cantón Salcedo, permitiendo conocer su situación actual respecto al cumplimiento de los criterios de accesibilidad e inclusión. A continuación se presentan y analizan los resultados obtenidos de acuerdo con los objetivos específicos de la investigación.

Para la determinación de la muestra de estudio, se tomó como base el catastro turístico oficial facilitado por la Dirección de Cultura, Turismo, Deportes y Recreación del GAD Municipal del Cantón Salcedo, el cual registra un total de 34 establecimientos de alimentos y bebidas (Apéndice 4). Tras un proceso de depuración por inconsistencias de ubicación, el nombre del local y la falta de latitud y longitud en 14 locales (Apéndice 5), se seleccionaron 20 establecimientos para la verificación en campo mediante la aplicación del check list (Tabla 7).

Tabla 7.

Resultados de la aplicación del check list

Nº	Nombre del Establecimiento	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Observaciones
1.	**Restaurante La Cabaña**	Sí	Sí	Sí	
2.	**Asadero Columbos**	Sí	Sí	Sí	
3.	**Las delicias de las Negras**	Sí	No	No	No se encuentra en la dirección
4.	**Asadero Emanuel**	Sí	Sí	Sí	
5.	**Pizzería Bella Donna**	Sí	Sí	No	No desean participar en la investigación
6.	**Hornados Doña Susanita**	Sí	Sí	Sí	
7.	**La Casa del Márquez**	Sí	Sí	No	No desean participar en la investigación
8.	**Restaurante Brazas de Yambo**	Sí	Sí	Sí	
9.	**Entre Volcanes**	Sí	Sí	Sí	
10.	**Super Pollo**	Sí	Sí	Sí	
11.	**Balcón de Yambo**	Sí	Sí	Sí	
12.	**Hojas Verdes**	Sí	No	No	No se encuentra en la dirección
13.	**Parador el viajero**	Sí	No	No	No se encuentra en la dirección
14.	**Lounge Restobar**	Sí	Sí	Sí	
15.	**Wylis Yambo**	Sí	Sí	Sí	
16.	**Marisquería Perla del Pacífico**	Sí	Sí	Sí	
17.	**Paradero Rincón del Mar**	Sí	Sí	Sí	
18.	**Cima Real**	Sí	Sí	No	No desean participar en la investigación
19.	**Pollos al Gusto**	Sí	No	No	No se encuentra en la dirección
20.	**Frayma**	Sí	No	No	No se encuentra en la dirección

Nota: Se realizó un acercamiento en cada establecimiento solicitando su contribución, explicando el proyecto, teniendo la negativa de 3 propietarios de los establecimientos. Criterio 1: El establecimiento se encuentra debidamente catastrado en los registros oficiales. Criterio 2: El establecimiento existe físicamente y se encuentra en funcionamiento. Criterio 3: El establecimiento presenta predisposición para colaborar con la investigación.

Como se puede observar en la tabla 5, de los 20 establecimientos evaluados, 5 no pudieron ser diagnosticados debido a que no se encontraban físicamente en la dirección registrada y 3 establecimientos manifestaron no participar en la investigación. De este modo, se determinó una muestra de 12 establecimientos de alimentos y bebidas que cumplieron con

los tres criterios establecidos en el instrumento de verificación, a los cuales se les aplicará el cuestionario para el levantamiento de datos en la investigación.

Una vez finalizado el proceso de verificación y selección de empresas de alimentos y bebidas, se caracterizó la muestra final que formó parte del estudio. Esta caracterización permitió conocer la composición de las empresas seleccionadas, determinar sus actividades turísticas y su distribución en el cantón Salcedo. La información obtenida es un elemento de referencia para comprender el contexto en el que se evaluó el cumplimiento de los principios de diseño universal.

Los doce establecimientos seleccionados corresponden a la subactividad turística de restaurantes, clasificados en distintas categorías de dos y tres tenedores, los cuales presentan una oferta gastronómica diversa. Esta variación permitió evaluar la accesibilidad en establecimientos con diferentes características físicas, estructurales y operativas, brindando un diagnóstico más representativo de la realidad del sector en el cantón Salcedo

Asimismo, las empresas seleccionadas están divididas entre diferentes sectores del cantón, lo que permitió incluir diferentes contextos operativos en el proceso de evaluación. Tal división contribuye a una comprensión más amplia de las condiciones de accesibilidad en las empresas de alimentos y bebidas, teniendo en cuenta que las características de la infraestructura pueden diferir según el sector en el que se ubican.

Las características muestran que los establecimientos incluidos en el estudio corresponden a comerciantes que mantienen la atención al público y forman parte de la oferta gastronómica registrada oficialmente en el cantón Salcedo. Por lo tanto, los resultados alcanzados en los siguientes objetivos reflejan las condiciones de accesibilidad que existen en las empresas que actualmente prestan servicios a residentes y turistas.

Tabla 8

Caracterización de los establecimientos seleccionados en la investigación

Nº	Establecimiento	Clasificación	Categoría	Sector
1	Restaurante La Cabaña	Restaurante	Dos tenedores	San Miguel
2	Asadero Columbos	Restaurante	Tres tenedores	San Miguel
3	Asadero Emanuel	Restaurante	Dos tenedores	San Miguel
4	Hornados Doña Susanita	Restaurante	Un tenedor	San Miguel
5	Restaurante Brazas de Yambo	Restaurante	Un tenedor	Yambo
6	Entre Volcanes	Restaurante	Tres tenedores	San Miguel
7	Super Pollo	Restaurante	Un tenedor	San Miguel
8	Balcón de Yambo	Restaurante	Dos tenedores	Yambo
9	Lounge Restobar	Restaurante	Tres tenedores	Yambo
10	Wylis de Yambo	Restaurante	Un tenedor	Yambo
11	Marisquería Perla del Pacífico	Restaurante	Un tenedor	San Miguel
12	Paradero Rincón del Mar	Restaurante	Un tenedor	Mulliquindil

Nota. Elaborado considerando el catastro turístico del GAD Municipal Salcedo

La tabla presenta la caracterización de los establecimientos que conformaron la muestra definitiva de la investigación. Se observa la presencia de diversas categorías dentro de la subactividad de restaurantes, con un predomino de establecimientos de un tenedor, mientras que los de dos y tres tenedores presentan una distribución equitativa.

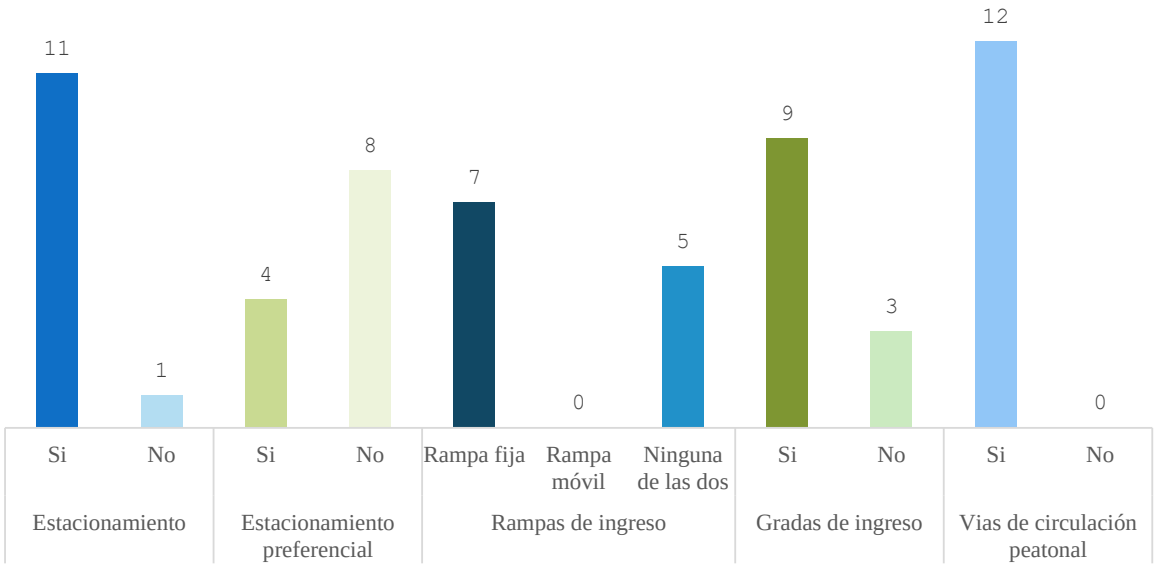
La distribución territorial del establecimiento permitió incluir los restaurantes localizados en el sector urbano como en las zonas de mayor influencia turística del cantón como el sector Yambo.

10.1 Análisis e interpretación de los cuestionarios.

La aplicación de los cuestionarios fue la herramienta fundamental para realizar el diagnóstico situacional de los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Salcedo, mediante este instrumento se logró recopilar, tabular y evaluar la información referente al nivel de cumplimiento de los establecimientos en relación con el diseño universal y la normativa NEC-HS-AU de Accesibilidad Universal.

Figura 1.

Infraestructura externa



Del total de las encuestas realizadas a los prestadores de servicio turístico del cantón sobre la disponibilidad de estacionamientos, los resultados reflejan que el 92% (11 establecimientos) cuentan con acceso a estacionamientos, entre públicos y privados del propio establecimiento para uso exclusivo de sus clientes. Por el contrario el 8% (1 establecimiento) no dispone de esta facilidad, lo cual dificulta el acceso y evidencia el incumplimiento del diseño universal al no crear espacios que sean seguros para todas las personas (Figura 1).

Respecto a la disponibilidad de estacionamientos preferenciales, los resultados reflejan que el 33% es decir 4 establecimientos si cuentan con parqueaderos exclusivos para personas con discapacidad o con movilidad reducida, mientras que el 67% (8 establecimientos) no dispone de este espacio. Esto evidencia que la mayoría incumple con la normativa NTE INEN 2248 de reservar plazas para vehículos que transporten o pertenezcan a personas con discapacidad o movilidad reducida como mujeres embarazadas y adultos mayores, asimismo

este resultado refleja una notable falta de concientización, al no contar con un estacionamiento preferencial, sin percatarse de que esto crea una barrera física que limita la movilidad y la autonomía de las personas (Figura 1).

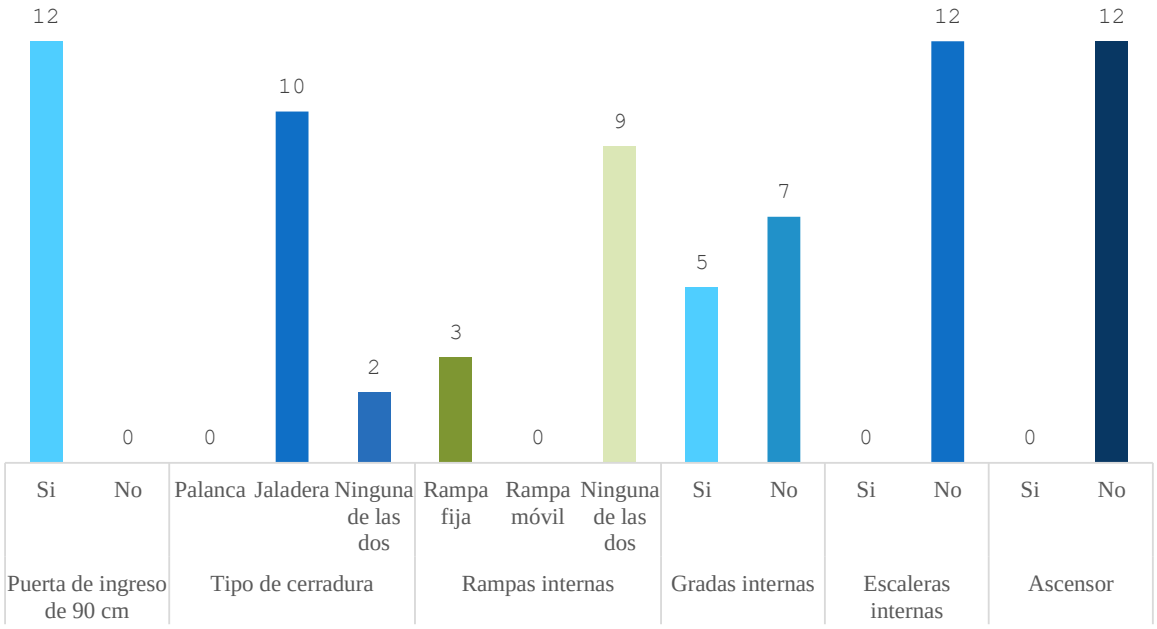
En base al cuestionario se muestra que el 58% (7 establecimientos) de los encuestados cuentan con rampas fijas para ingresar al local, mientras que el 42% (5 establecimientos) no disponen de ninguna rampa. Esta ausencia imposibilita el ingreso autónomo de las personas, independientemente de su movilidad, afectando al establecimiento de alimentos y bebidas al no cumplir con los principios del diseño universal como el uso equitativo y uso flexible, asimismo durante el levantamiento de información los propietarios manifestaron que este segmento de mercado no suele visitar de manera individual, sino acompañados por sus familias o amigos quienes suelen ayudarlos a ingresar (Figura 1).

Los resultados del cuestionario indican que el 75% (9 establecimientos) cuentan con una grada y solo un establecimiento cuanta con bastantes gradas al ingreso del establecimiento. Por otro lado, el 25% (3 establecimientos) no tienen gradas, debido a que el ingreso se encuentra al nivel del piso, lo que facilita el acceso a una amplia variedad de personas. Además, se pudo constatar que algunos de estos establecimientos cuentan tanto con gradas como rampas al ingreso de su local (Figura 1).

Mediante el cuestionario, se obtuvo que el 100% (12 establecimientos) cumple con el normativa NTE INEN de Accesibilidad Universal al registrar un ancho mínimo de 120 cm en la vía de circulación hacia la puerta de ingreso. Esto demuestra que todos los establecimientos evaluados respetan esta dimensión establecida, además se observó que las vías de circulación se encuentran libres de obstáculos, facilitando de este modo el libre desplazamiento seguro para todas las personas (Figura 1).

Figura 2.

Infraestructura interna – Elementos de acceso y movilidad



Los datos obtenidos, indican que el 100% de las puertas de ingreso cuentan con el ancho mínimo de 90 cm, medida establecida en la normativa de NTE INEN 2309. Esta dimensión en las puertas de ingreso garantiza el paso libre y cómodo para las personas, evidenciando el cumplimiento de los principios del diseño universal al asegurar una entrada accesible y segura para todos. Asimismo el hecho de registrar un 0% en la otra opción de respuesta, demuestra que todos los establecimientos de alimentos y bebidas considerados para este estudio mostrando un compromiso en garantizar el libre acceso a sus instalaciones y promoviendo la inclusión (Figura 2).

Respecto al tipo de cerradura que cuenta en la puerta de ingreso de los establecimientos, se observa que el 83% (10 establecimientos) posee de tipo jaladera, mientras que el 17% (2 establecimientos) no cumplen con ninguna de las dos opciones de cerradura establecidas en la normativa vigente. Esto indica que la mayoría ha optado por la cerradura de tipo jaladera en la

puerta de ingreso de sus establecimientos, lo cual facilita un agarre más cómodo en comparación con las perillas giratorias (Figura 2).

Los datos obtenidos de las encuetas demuestran que un 42% (5 establecimientos) no tienen gradas en el interior y el 58% (7 establecimientos) si cuenta con gradas en su interior, las gradas en el interior son un obstáculo para el desplazamiento dentro del establecimiento, limitando la movilidad de personas en sillas de ruedas o con movilidad reducida (Figura 2).

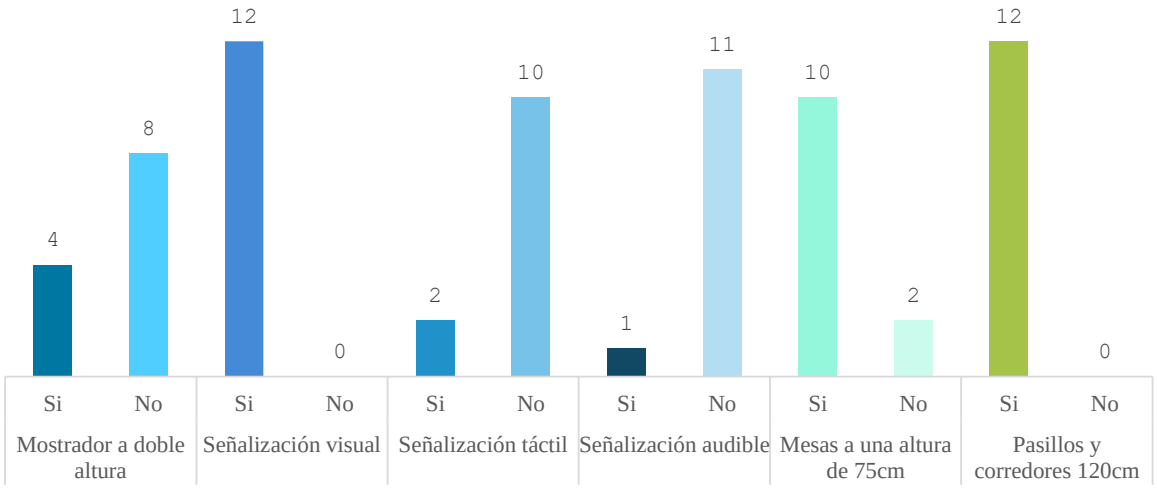
Los datos obtenidos del cuestionario arrojaron que un 25% (3) de los establecimientos cuenta con rampas fijas, lo cual facilita la movilidad en el interior del establecimiento, con un mayor porcentaje, el 75% (9) de los establecimientos no disponen de rampas fijas ni móviles, complicando el desplazamiento autónomo de las personas en sillas de ruedas o con movilidad reducida dentro de las instalaciones (Figura 2).

Con respecto a la presencia de escaleras en el interior de los establecimientos, los resultados del estudio determinan que el 100% (12 establecimientos) no cuenta con este tipo de estructura, debido a que la mayoría de los establecimientos son de una sola planta. Sin embargo, cabe recalcar que un porcentaje de ellos presenta desniveles internos como gradas, los cuales fueron analizados de manera independiente en la pregunta 8 (Figura 2).

Con respecto al ancho de la puerta del ascensor, los datos determinados reflejan que el 100% no dispone de un ascensor, este resultado se debe principalmente a que la mayoría de los establecimientos son de una sola planta, sin embargo se han registrado establecimientos de dos niveles y estos carecen de un elevador (Figura 2).

Figura 3.

Infraestructura interna – Señalización y altura de mobiliario



Los datos obtenidos en el cuestionario arrojaron que un 33% (4) establecimientos cuenta con caja o mostrador a doble altura, lo que facilita una mejor atención y comodidad a los clientes. Por el contrario, el 67% (8) de los establecimientos no disponen de una caja o mostrador a doble altura, a pesar de esta dificultad a las personas en sillas los empleados de los establecimientos brindan un servicio personalizado al cliente desde su ingreso hasta la salida (Figura 3).

Mediante la aplicación del cuestionario, los datos determinan que el 100% cuenta con señalización visual de emergencia, informativa y de evacuación, esto demuestra que todos los establecimientos evaluados mantienen una adecuada implementación de la señalización visual, facilitando la orientación dentro de los locales (Figura 3).

A través del cuestionario se determinó que el 83% (10) de los establecimientos no cuentan con señalización táctil, mientras que solo el 17% (2) si disponen de este elemento, es importante destacar que este porcentaje minoritario ha implementado la señalización a través de menús digitales mediante códigos QR, permitiendo que el usuario escanee y acceda al menú desde su teléfono, si bien esta herramienta tecnológica aporta significativamente a la inclusión,

aún existen limitaciones para aquellos clientes con discapacidad visual que requieren formatos en relieve (Figura 3).

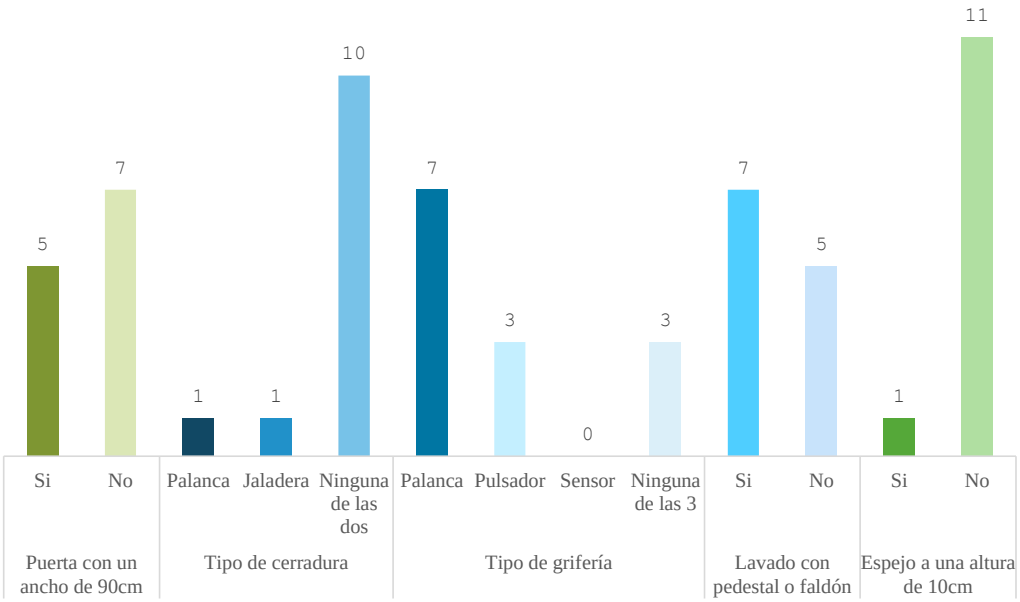
Los datos obtenidos muestran que el 92% (11) establecimientos no cuentan con señalización audible, mientras que el 8% (1) si dispone de señalización audible, como por ejemplo es la implementación de un dispositivo de control que emite un sonido cuando la comida está lista, optimizando el aviso para que el personal realice la entrega del pedido a la mesa (Figura 3).

Los datos obtenidos demuestran que el 83% (10) de los establecimientos cumplen con la altura de las mesas según la normativa NEC-HS-AU, mientras que el 17% (2) establecimientos restantes no cuenta con la altura establecida en la normativa vigente (Figura 3).

En lo que respecta al ancho de pasillos y corredores al interior de los establecimientos, el 100% cumple con la normativa vigente de Accesibilidad Universal, estos espacios cuentan con un ancho libre de obstáculos, garantizando el desplazamiento seguro y cómodo de todas las personas (Figura 3).

Figura 4.

Cuartos de baño y aseo - Lavamanos



En lo que respecta a las dimensiones de los servicios higiénicos, los resultados demuestran que el 42% (5 establecimientos) cumple con el ancho de la puerta de ingreso al baño de uso común establecido en la normativa NEC INEN, por otro lado el 58% (7 establecimientos) no alcanzan esta media, lo que constituye el incumplimiento de la normativa y dificulta el acceso de una silla de ruedas, complicando la autonomía del cliente en el establecimiento (Figura 4).

Los resultados del cuestionario sobre el tipo de cerradura en los baños revelan que solo el 8% (1 establecimiento) cuenta con cerradura tipo palanca y un 8% (1 establecimiento) dispone de jaladera cumpliendo con el diseño universal, en contraste la gran mayoría representada por el 81% (10 establecimiento) no posee ninguna de estas dos opciones y utiliza cerraduras de tipo pomo, este alto porcentaje de incumplimiento evidencia una barrera que dificulta el uso equitativo y flexible principios del diseño universal (Figura 4).

Con relación al lavado en los baños, se determina que el 58% (7 establecimientos) cuentan con pedestal o faldón, mientras que el 42% (5 establecimientos) no posee estos

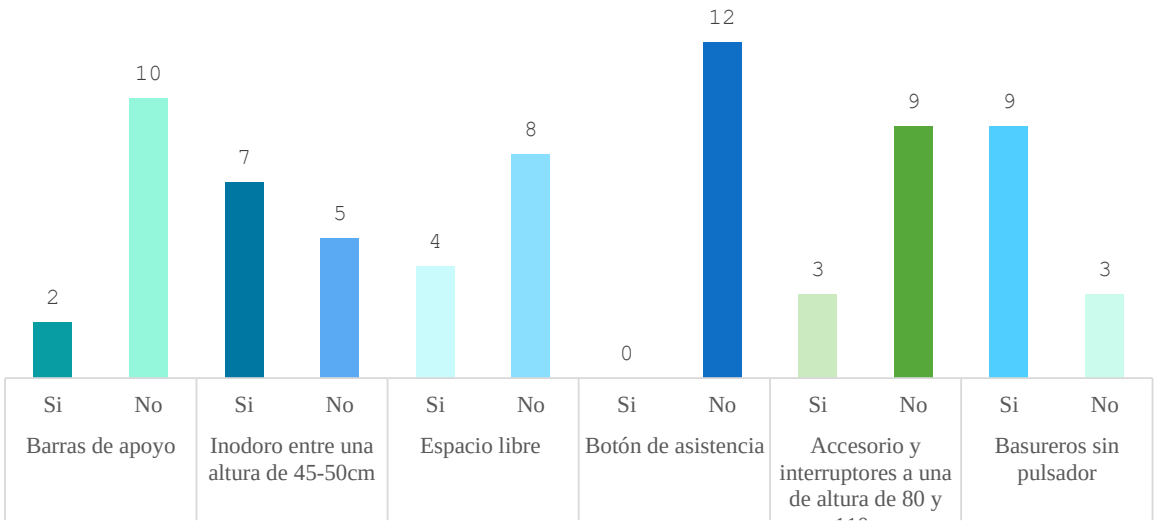
elemento en los lavabos del baño de uso común, de acuerdo a los principios del diseño universal, la presencia de pedestales o faldones obstaculiza el acceso al lavado, además al no contar con estos elementos, los lavabos cumplen con la normativa NTE INEN 2293 (Figura 4).

Respecto a la altura del espejo en los baños, se obtuvo que un 8% (1 establecimiento) si cumple con una altura de 10 cm el espejo de los baños. Por otro lado un 92% (11 establecimiento) no tienen la altura, sobrepasando lo 10 cm, dando como resultado que la mayoría no cumple con la normativa NTE INEN 2293 (Figura 4).

Con relación al tipo de grifería, determinan que el 58% (7 establecimientos) posee grifería tipo palanca, el 25% (3 establecimientos) cuentan con grifería de tipo pulsador, mientras que el 17% (2 establecimientos) mantiene grifería tipo rosca, siendo este último incumpliendo con los principios del diseño universal y de la normativa NTE INEN 2293, por lo cual imposibilita su uso para personas con movilidad reducida (Figura 4).

Figura 5.

Cuartos de baño y aseo – Inodoro y accesorios



Respecto a la implementación de barreras de apoyo en los servicios higiénicos, los resultados indican que el 83% (10 establecimiento) no disponen de barreas de soporte fijas ni

abatibles, lo que genera dificultades para los usuarios. En comparación con el 17% (2 establecimientos) cumple con la instalación de ambos tipos, además, uno de los baños cuenta con una estación de cambiador de pañales abatible, este tipo de mobiliario complementario facilita su uso para todas las personas (Figura 5).

Los datos recolectados en el levantamiento de información, muestran que el 58% (7 establecimientos) cuentan con el inodoro a la altura establecida, mientras tanto el 42% (5 establecimientos) no cumple con las especificaciones de accesibilidad vigente en la normativa NTE INEN 2293 (Figura 5).

Los datos obtenidos al espacio libre de maniobra en los baños, se observa que el 33% (4 establecimientos) si cuentan con una maniobra de 150 cm espacio suficiente para las personas en sillas de ruedas y por otro lado el 67% (8 establecimientos) de los baños de los establecimientos encuestados no cumplían con el espacio libre de maniobra de 150 cm de circunferencia, afectando el acceso y su incumplimiento de la normativa vigente de accesibilidad universal (Figura 5).

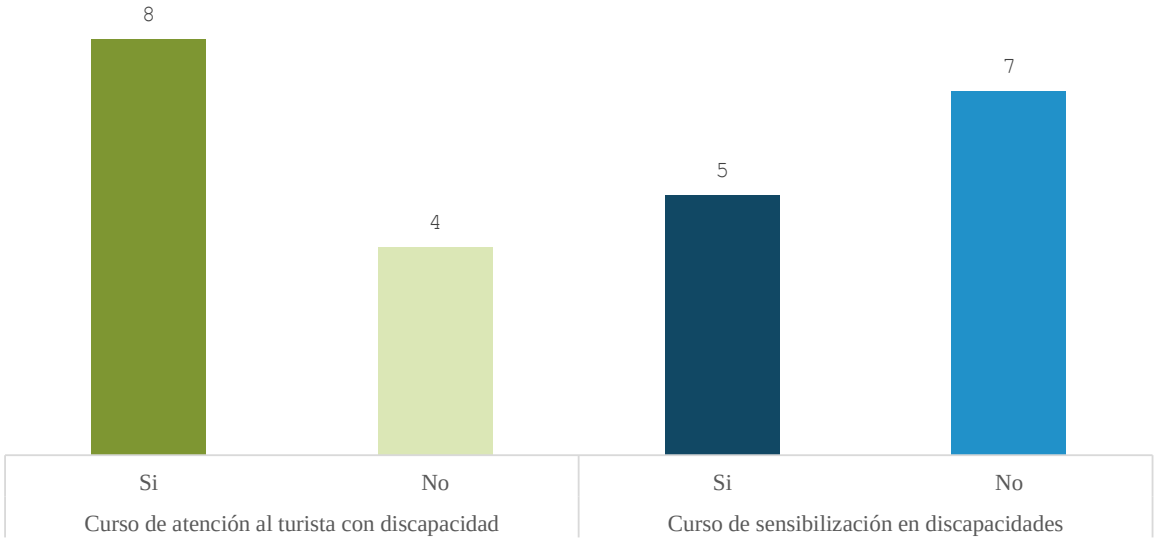
En base a los cuestionarios un 100% de los baños de los establecimientos no cuentan un botón de asistencia en caso de emergencia, la inexistencia total de estos sistemas de alertas limita la capacidad de comunicación externa del cliente en situaciones de vulnerabilidad y dificulta la concientización de los prestadores de servicio sobre incorporar este tipo de sistemas (Figura 5).

Al ingresar a los baños de uso común, la altura a la que se colocan los interruptores y los dispensadores se vuelve un factor determinado, la figura revela una realidad preocupante de los 12 establecimientos evaluados, el 75% (9 establecimientos) de ellos ubicaron estos elementos más altos, solo una minoría con 25% (3 establecimientos) cumplen con las medidas y con la normativa vigente de accesibilidad universal (Figura 5).

Los datos obtenidos en el levantamiento de información, arrojaron que la mayoría un 75% (9 establecimientos) se encontraron basureros que no requieren el uso de un pedal para abrirse, por el contrario solo un 25% (3 establecimientos) mantiene sistemas que exigen presionar con el pie. Esto demuestra que la mayor parte de los establecimientos de alimentos y bebidas en sus baños cuentan basureros sin pulsador (Figura 5).

Figura 6.

Capacitación al personal



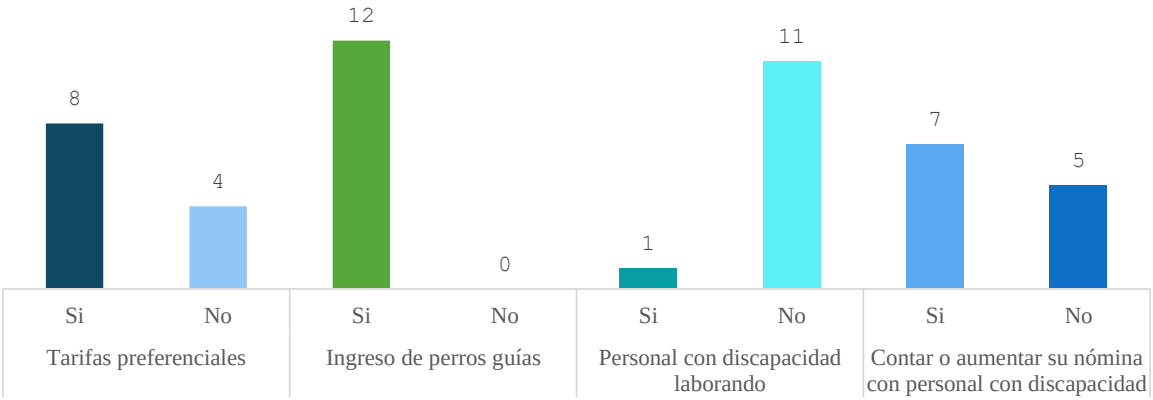
En lo que respecta en el la capacitación del personal, nos manifestaron que el 67% (8 establecimientos) de ellos se han capacitado en el curso de atención al turista con discapacidad que han recibido por parte del Viceministerio de Turismo, aunque todavía queda un 33% (4 establecimientos) de establecimientos que no se han recibido en el curso, esto puede ser debido a la reducción de los ministerios en el país (Figura 6).

En cuanto a si el personal de los establecimientos se ha capacitado en el curso de sensibilización en discapacidades la mayoría representada con un 58% (7 establecimientos) no se han capacitado en el curso, esto puede ser debido a que las páginas del gobierno aún no están

en funcionamiento, sin embargo un 42% (5 establecimientos) si se ha capacitado en el curso de sensibilización en discapacidades (Figura 6).

Figura 7.

Preguntas de interés



En lo referente a tarificas preferenciales para las personas con discapacidad un 33% (4 establecimientos) si cuentan con tarifas preferenciales, mientras que la mayoría con un 67% (8 establecimientos) no tienen (Figura 7).

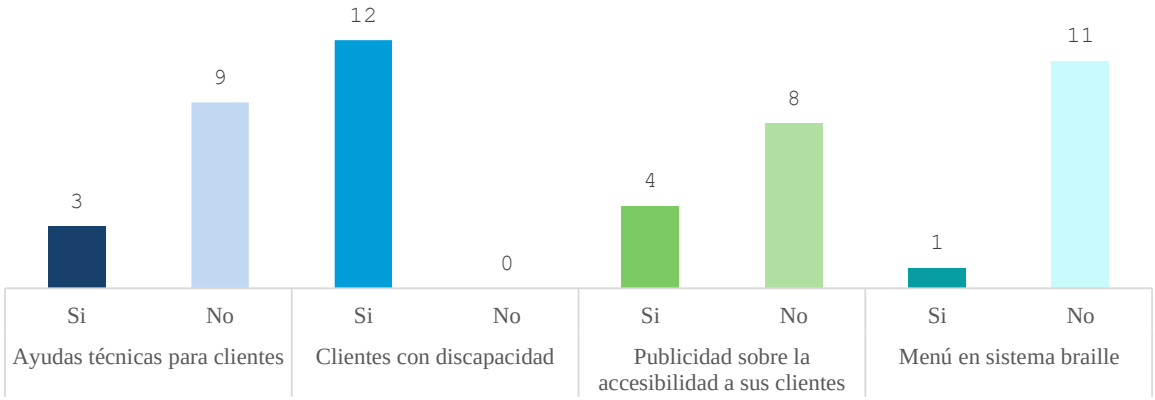
Es de gran relevancia que el 100% de los establecimientos encuestados permiten el ingreso de perros guías para personas con discapacidad visual, facilitando el desplazamiento seguro de todos (Figura 7).

El panorama del empleo inclusivo en el sector turístico del cantón revelan que la gran mayoría de la muestra 92% no tienen en su nómina trabajadores con discapacidad, por otro lado con apenas un 8% solo un establecimiento registra en su establecimiento personas con discapacidad laborando (Figura 7).

De la información recopilada sobre si desea contar con personal con discapacidad, se obtuvo que el 58% (7) de establecimientos visitados si les interesaría contar o aumentar su nómina con personal con discapacidad, mientras que el 42% (5) no le interesa contar o aumentar en su nómina con personas con discapacidad (Figura 7).

Figura 8.

Preguntas de interés



Los datos obtenidos, muestran que un 25% (3 establecimientos) si cuentan con estas ayudas técnicas, mientras que la mayoría con un 75% (9 establecimientos) no cuentan con estas ayudas como sillas de ruedas, muletas o andadores, debido a que las personas que lo requieren de estas ayudas ya vienen con sus propios equipos técnicos (Figura 8).

La gran mayoría de los establecimientos de alimentos y bebidas en el último año si han recibido clientes con discapacidad, lo que refleja en adecuar su infraestructura y cumplan con las normativas de accesibilidad universal para atender a este segmento de mercado (Figura 8).

La falta de difusión es una barrera para el cliente, los datos aseguran que un 33% (4 establecimientos) informan a sus clientes sobre sus facilidades de acceso y el 67% (8 establecimientos) no realiza ninguna publicidad al respecto (Figura 8).

De los 12 establecimientos solo un establecimiento representado por el 8% (1 establecimiento) cuenta con un menú en sistema braille y el 92% (12 establecimientos) arece de esta alternativa de menú, esta usencia generalizada fuerza a los clientes con discapacidad visual a depender de terceros para conocer la oferta y los precios, sin embargo el personal de los establecimientos brindan este servicio de ayudarles con el menú (Figura 8).

10.2 Informe de Levantamiento de Información sobre Accesibilidad al Medio Físico en Establecimientos de Alimentos y Bebidas en el Cantón Salcedo.

El presente informe de inclusión y accesibilidad resume lo identificado a lo largo de la investigación, orientado a la interpretación de los resultados obtenidos por la evaluación del cumplimiento del diseño universal en los establecimientos de alimentos y bebidas registrados en el catastro turístico de Salcedo.

Los resultados obtenidos como resultado de la aplicación de la herramienta de evaluación permitieron interpretar el nivel de cumplimiento del diseño universal en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Salcedo, integrando la información obtenida durante las visitas.

Esta interpretación constituye la base para la elaboración del informe técnico de accesibilidad e inclusión, ya que permite identificar las barreras existentes y necesidades prioritarias de intervención en los establecimientos evaluados. La interpretación de los resultados muestra que la accesibilidad en los establecimientos no depende sólo de la presencia de infraestructuras adaptadas, sino de la integración de diversos componentes físicos, funcionales, de comunicación y de gestión, que en conjunto determinan la inclusión ofrecida a los usuarios.

De acuerdo con este planteamiento, el informe elaborado no se limita a la descripción del estado de cada empresa, sino que proporciona un diagnóstico técnico que tiene la intención de facilitar la toma de decisiones encaminadas al mejoramiento progresivo de la accesibilidad turística en el cantón Salcedo. Los resultados muestran que aunque algunas empresas han realizado ajustes en cuanto al acceso físico, todavía existen limitaciones importantes en áreas como baños accesibles, señalización, capacitación del personal y comunicación inclusiva.

Estas condiciones reflejan que el cumplimiento del diseño universal es parcial y que persisten barreras que limitan el acceso autónomo y seguro para todas las personas.

1. Antecedentes

El turismo es una estrategia orientada a garantizar que las personas disfruten de los servicios turísticos en igualdad de condiciones, independientemente de las capacidades físicas, cognitivas o sensoriales. Para este propósito fue indispensable que los servicios, la infraestructura, la información y la atención al visitante consideren los siete principios de la accesibilidad universal para la eliminación de las barreras existentes y promover de inclusión social.

En el cantón Salcedo, la actividad turística con relación a los establecimientos de alimentos y bebidas constituye uno de los componentes principales de la oferta turística local (PDOT-CAD Municipal Salcedo, 2024). Sin embargo, el crecimiento de esta actividad no se ha encontrado acompañado por la incorporación de los criterios de accesibilidad universal que permita que se garantice la atención inclusiva para las personas con discapacidad, personas con movilidad reducida temporal, adultos mayores y demás grupos que necesiten de condiciones adecuadas para el acceso a los servicios turísticos

En la fase inicial se realizó la identificación de la planta turística de Salcedo, considerando como referencia al catastro turístico oficial. Bajo este proceso se identificaron 34 establecimientos de alimentos y bebidas registrados. Luego, por medio de la aplicación de tres criterios de la lista de verificación (check list), se verificó la información de los establecimientos, seleccionando la muestra de 12 establecimientos que participaron en la evaluación de la accesibilidad.

2. Marco normativo.

El documento se elabora conforme la accesibilidad e inclusión del marco jurídico nacional e internacional que reconoce el derecho de las personas a acceder, usar y disfrutar de los servicios turísticos en las condiciones de igualdad. Las disposiciones normativas que respaldan el estudio son:

Constitución de la República del Ecuador (2008) establece el principio de igualdad y no discriminación que garantiza el acceso de las personas con discapacidad dentro de los servicios públicos y privados del uso público, así como el derecho a la vida digna, inclusión social y la eliminación de las barreras dentro de la participación en la sociedad.

La Convención de los Derechos de las personas con discapacidades de las Naciones Unidas, ratificada en Ecuador, reconoce la accesibilidad como el derecho esencial y dispone que se adopten las medidas como garantía del acceso a las personas con discapacidad del entorno físico (Naciones Unidas, 2008).

La ley orgánica de discapacidades, estable la obligación de la promoción de la accesibilidad universal en los espacios públicos y privados del uso público, que garantiza las condiciones adecuadas en el desplazamiento, permanencia y uso de los bienes y servicios por las personas con discapacidad (Presidencia de la República del Ecuador, 2025)

La ley de turismo que dispone que el desarrollo de la actividad turística se le debe orientar conforme a los criterios de calidad, inclusión y accesibilidad que promueva la oferta turística que responda a la necesidad de los turistas (Congreso Nacional, 2002).

3. Objetivo

Interpretar los resultados obtenidos por la evaluación del cumplimiento de los criterios del Diseño Universal en los establecimientos de alimentos y bebidas en el cantón Salcedo, por

medio del análisis de las condiciones de accesibilidad física, atención inclusiva, comunicación identificadas en el trabajo de campo.

4. **Alcance, período de intervención y talento humano responsable de la intervención.**

En esta investigación se llevó a cabo el levantamiento de información en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Salcedo, mediante visitas de campo, observación directa y registro fotográfico con la finalidad de analizar el cumplimento del diseño universal.

- **Alcance:** Salcedo.
- **Periodo de intervención:** del 15 al 21 de junio de 2026.
- **Talento Humano:**
  - ✓ Estudiante de turismo: 1

POBLACIÓN PLANIFICADA: 34 establecimientos dentro del catastro del GAD Municipal de Salcedo.

POBLACIÓN EFECTIVA: 12 establecimientos de alimentos y bebidas.

Durante el proceso de levantamiento de información se evidenció que 22 establecimientos no se encontraban en la dirección registrada, situación que fue documentada mediante evidencia fotográfica y observación de campo. A continuación el detalle de los establecimientos efectivos que se intervinieron:

ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS INTERVENIDOS

Nº	CANTÓN	SUBACTIVIDAD TURÍSTICA	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN
SAN MIGUEL				
1.	Salcedo	Restaurante	Restaurante La Cabaña	Quito 310 Y Bolívar
2.	Salcedo	Restaurante	Asadero Columbos	XC55+6QP, Salcedo
3.	Salcedo	Restaurante	Asadero Emanuel	Bolívar 3809, Salcedo
4.	Salcedo	Restaurante	Hornados Doña Susanita	XC47+GCW, 24 De Mayo, Salcedo

5.	Salcedo	Restaurante	Entre Volcanes	E 35 y Vía Quilajaló, 050550 Salcedo
6.	Salcedo	Restaurante	Super Pollo	Panamericana y, C. Abdón Calderón, 050601 Salcedo
7.	Salcedo	Restaurante	Marisquería Perla del Pacifico	Av. Panamericana norte, locales del Patronato Municipal, 050554 San Miguel
PANZALEO				
1.	Salcedo	Restaurante	Wylis Yambo	Pasaje Laguna de Yambo, Salcedo
2.	Salcedo	Restaurante	Lounge Restobar	Orillas De La Laguna, Sin Calle, Sn
3.	Salcedo	Restaurante	Balcón de Yambo	Laguna de yambo, 050555
4.	Salcedo	Restaurante	Restaurante Brazas Yambo	WC37+R9, Parroquia Antonio José Holguín
MULLIQUINDIL				
1.	Salcedo	Restaurante	Paradero Rincón del Mar	050602 (A dos cuadras del UPC vía San Isidro)

5. Metodología

La presente investigación adoptó la metodología aplicada en el Informe de Levantamiento de Información sobre Accesibilidad al Medio Físico en Establecimientos de Alimentos y Bebidas en la ciudad de Quito, desarrollada por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), el Viceministerio de Turismo y la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF). El enfoque es de carácter descriptivo para evaluar las condiciones de accesibilidad universal en el sector de alimentos y bebidas.

El desarrollo del estudio se ejecutó a través de cuatro fases claramente establecidas.

- Se solicitó formalmente el catastro oficial de los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Salcedo, depuración de la base de datos para delimitar el número de establecimientos a intervenir y definir el alcance.

- Se tomó como base la Ficha de Accesibilidad al medio físico en establecimientos de alimentos y bebidas validada por el CONADIS, Viceministerio de Turismo y FENEDIF.
- Levantamiento de información en campo.
- Sistematización y análisis de los datos obtenidos.

El alcance se determinó a partir del catastro, se identificaron 34 establecimientos en la base de datos, durante la verificación en campo se aplicaron los tres criterios del check list identificando que 5 establecimientos no se encontraban en la dirección registrada en la base de datos oficial y 3 establecimientos manifestaron no desear participar en la investigación. Es así que la evaluación se realizó a 12 establecimientos de alimentos y bebidas del cantón cumpliendo con los criterios de selección establecidos conforme la investigación.

Para determinar el nivel de accesibilidad de los establecimientos evaluados, se aplicó el sistema de ponderación establecido en el informe base, este modelo asigna un valor a cada variable del cuestionario y la clasificación final de cada establecimiento en porcentajes, a partir de este resultado los establecimientos se clasificaron dentro de os rangos de la siguiente escala de valoración:

VALORACIÓN	
100% - 80%	A: Accesible
79% - 50%	M.A: Medianamente Accesible
49% - 1%	N.A: No es accesible

Para optimizar el proceso de levantamiento y vaciado de información en campo, se implementó el uso de la herramienta digital Google Forms, esta alternativa agilizó el llenado del cuestionario para los administradores, propietarios y el personal de los establecimientos de alimentos y bebidas. Al tratarse de una plataforma interactiva y accesible desde dispositivos

móviles, permitió recopilar las respuestas en tiempo real y facilitando la fase de tabulación y análisis.

6. Instrumento de recolección de información

Para el proceso de recolección de daros, se optó por la ficha de accesibilidad al medio físico en Establecimientos de alimentos y bebidas, instrumento técnico estructurado y validado en el informe desarrollo por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, el Viceministerio de Turismo y la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física.

La selección de esta herramienta garantizo que los criterios de evaluación estuvieran alineados con la normativa técnica vigente sobre accesibilidad universal (NEC -HS-AU: Accesibilidad Universal). Con el fin de optimizar el levantamiento de información en los establecimientos del cantón Salcedo, el instrumento se encuentra estructurado en cinco componentes técnicos principales, detallados a continuación:

i. **Sección de Accesibilidad-Infraestructura externa:** en esta sección se evalúa los elementos físicos del entorno del establecimiento, tales como las aceras, la existencia de estacionamientos y las condiciones de la entrada principal.

ii. **Sección de Infraestructura Interna:** esta sección está enfocada en las áreas de atención al cliente, el ancho de los pasillos del establecimiento, la altura del mobiliario, así como la presencia de señalización.

iii. **Sección de cuartos de baño y aseo:** se evalúa los parámetros de accesibilidad en los sanitarios incluyendo el espacio libre para el giro de una silla de ruedas, la instalación de barras de apoyo, la altura del inodoro, las puertas y el lavabo.

iv. **Sección de capacitación al personal:** en esta sección se consulta la capacitación con la que cuentan los propietarios y sus trabajadores.

v. **Sección de preguntas de interés:** esta sección evalúa la atención a personas con discapacidad, la aplicación de tarifas preferenciales, permiten ingreso de perros guías, entre otras.

7. Resultados generales

El universo de la presente investigación, para el levantamiento de información sobre la accesibilidad al medio físico en los establecimientos de alimentos y bebidas en el cantón Salcedo, estuvo conformado por 12 establecimientos. A estos se les aplicó el instrumento de recolección de datos permitiendo realizar el análisis que se describe a continuación.

Primera Sección

Infraestructura Externa (Ingreso hacia el establecimiento)

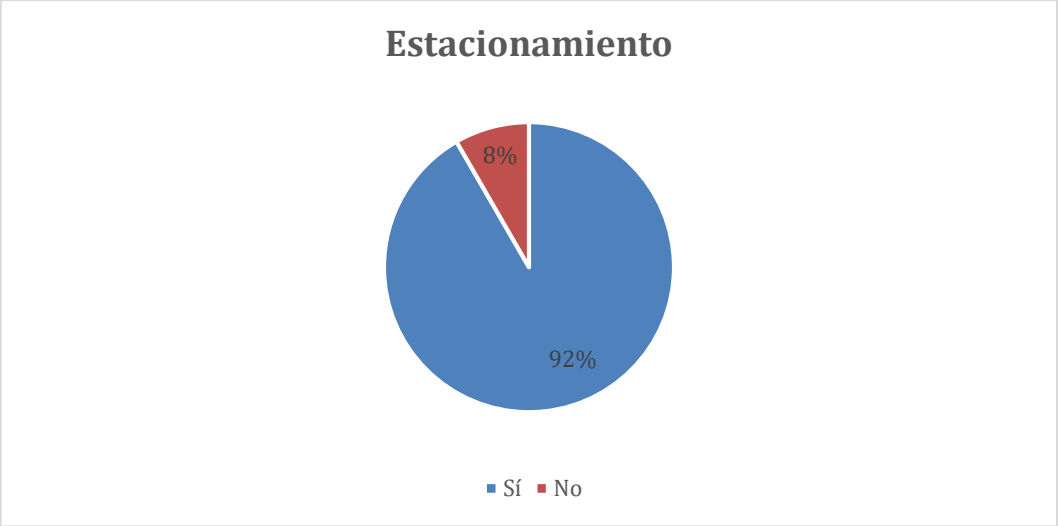
Pregunta Nº1 ¿Cuenta el establecimiento con estacionamiento?

Tabla No. 1

ESTACIONAMIENTOS

Estacionamiento	
Sí	11
No	1
Total general	12

Figura Nº 1



Del total de las encuestas realizadas a los prestadores de servicio turístico del cantón sobre la disponibilidad de estacionamientos, los resultados reflejan que el 92% (11 establecimientos) cuentan con acceso a estacionamientos, entre públicos y privados del propio establecimiento para uso exclusivo de sus clientes. Por el contrario el 8% (1 establecimiento) no dispone de esta facilidad, lo cual dificulta el acceso y evidencia el incumplimiento del diseño universal al no crear espacios que sean seguros para todas las personas.

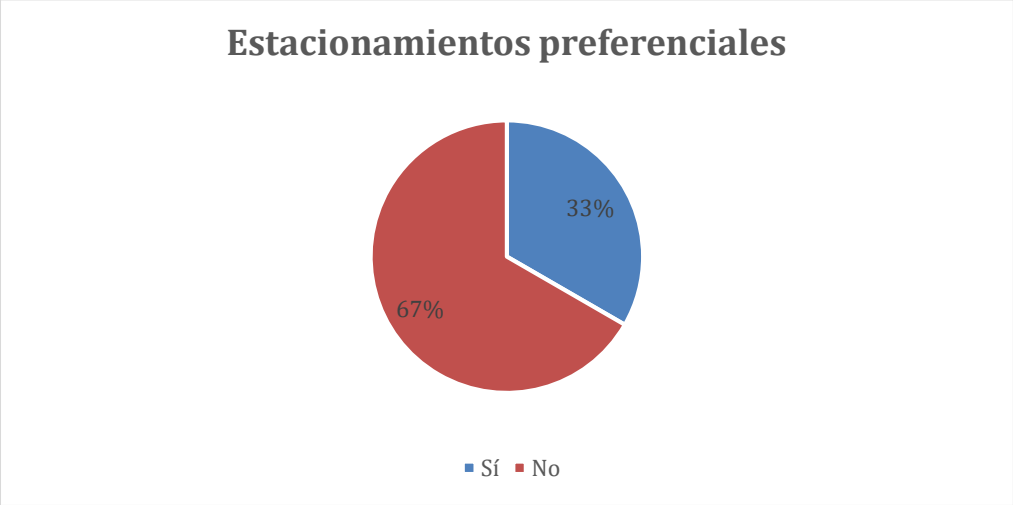
Pregunta Nº 2: ¿Cuenta el establecimiento con estacionamientos preferenciales?

Tabla No. 2

ESTACIONAMIENTOS PREFERENCIALES

Plazas de estacionamiento preferencial	
Sí	4
No	8
Total general	12

Figura Nº 2



Respecto a la disponibilidad de estacionamientos preferenciales, los resultados reflejan que el 33% es decir 4 establecimientos si cuentan con parqueaderos exclusivos para personas con discapacidad o con movilidad reducida, mientras que el 67% (8 establecimientos) no dispone de este espacio. Esto evidencia que la mayoría incumple con la normativa NTE INEN 2248 de reservar plazas para vehículos que transporten o pertenezcan a personas con discapacidad o movilidad reducida como mujeres embarazadas y adultos mayores, asimismo este resultado refleja una notable falta de concientización, al no contar con un estacionamiento preferencial, sin percatarse de que esto crea una barrera física que limita la movilidad y la autonomía de las personas.

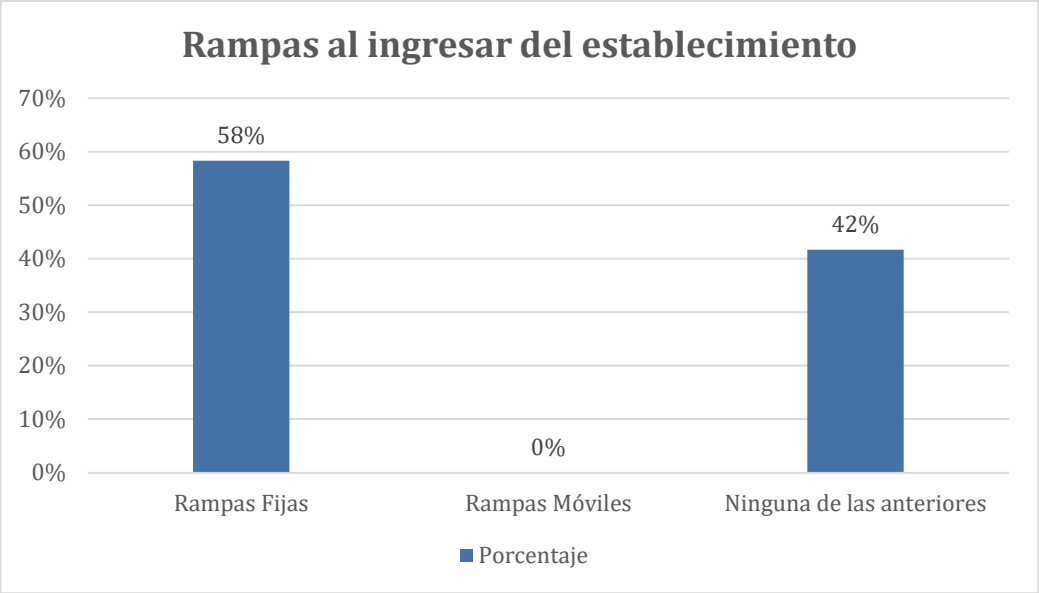
Pregunta Nº 3: ¿Cuenta con rampas para ingresar al establecimiento?

Tabla No. 3

Rampas

Rampas	
Rampas Fijas	7
Rampas Móviles	0
Ninguna de las dos	5
Total General	12

Figura Nº 3



En base al cuestionario se muestra que el 58% (7 establecimientos) de los encuestados cuentan con rampas fijas para ingresar al local, mientras que el 42% (5 establecimientos) no disponen de ninguna rampa. Esta ausencia imposibilita el ingreso autónomo de las personas, independientemente de su movilidad, afectando al establecimiento de alimentos y bebidas al no cumplir con los principios del diseño universal como el uso equitativo y uso flexible, asimismo durante el levantamiento de información los propietarios manifestaron que este segmento de mercado no suele visitar de manera individual, sino acompañados por sus familias o amigos quienes suelen ayudarlos a ingresar.

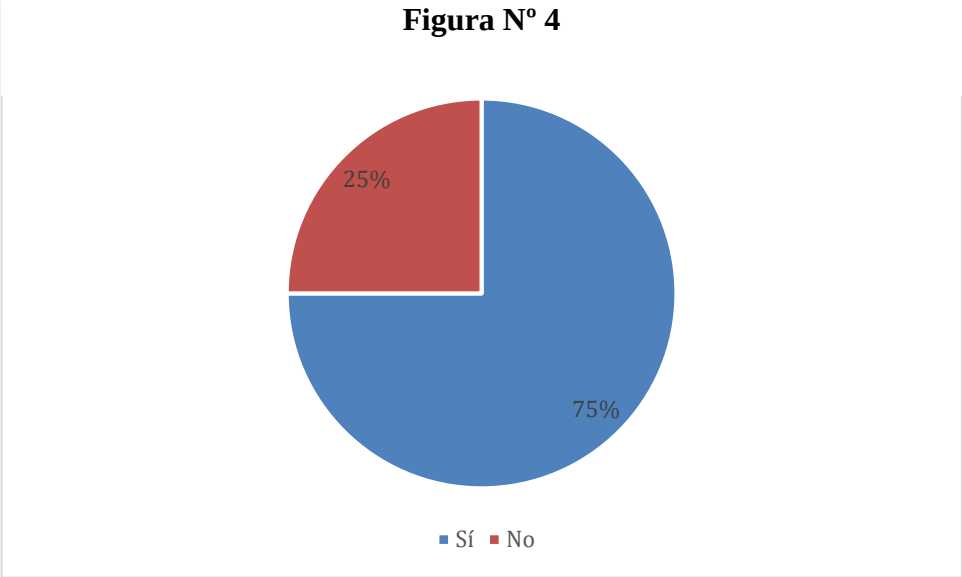
Pregunta Nº 4: ¿Cuenta el establecimiento con gradas para su ingreso?

Tabla No. 4

Gradas

Gradas	
Sí	9
No	3
Total General	12

Figura Nº 4



Los resultados del cuestionario indican que el 75% (9 establecimientos) cuentan con una grada y solo un establecimiento cuanta con bastantes gradas al ingreso del establecimiento. Por otro lado, el 25% (3 establecimientos) no tienen gradas, debido a que el ingreso se encuentra al nivel del piso, lo que facilita el acceso a una amplia variedad de personas. Además, se pudo constatar que algunos de estos establecimientos cuentan tanto con gradas como rampas al ingreso de su local.

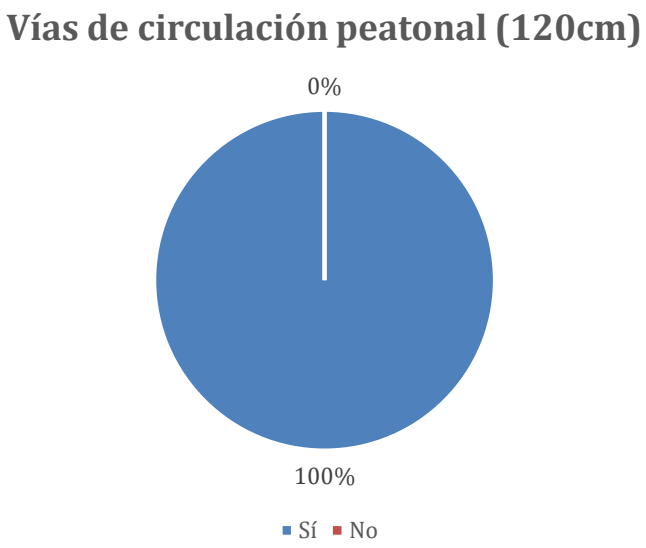
Pregunta 5: ¿Cuenta con el ancho mínimo de 120 cm las vías de circulación hacia la puerta de ingreso?

Tabla No. 5

Vías de circulación

Vías de circulación peatonal	
Sí	12
No	0
Total General	12

Figura Nº 5



Mediante el cuestionario, se obtuvo que el 100% (12 establecimientos) cumple con el normativa NTE INEN de Accesibilidad Universal al registrar un ancho mínimo de 120 cm en la vía de circulación hacia la puerta de ingreso. Esto demuestra que todos los establecimientos evaluados respetan esta dimensión establecida, además se observó que las vías de circulación se encuentran libres de obstáculos, facilitando de este modo el libre desplazamiento seguro para todas las personas.

Segunda Sección

INFRAESTRUCTURA INTERNA

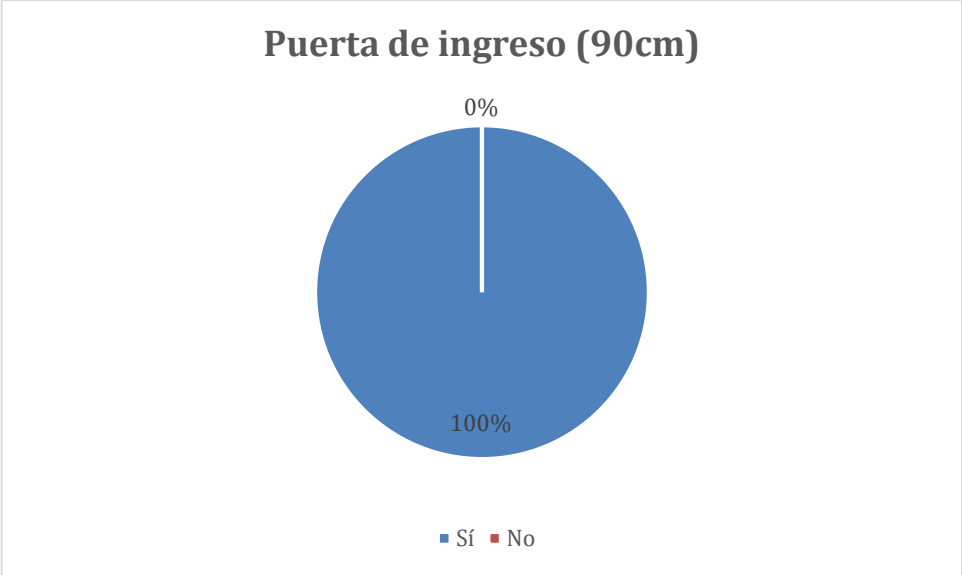
Pregunta Nº 6: ¿Cuenta con el ancho mínimo de 90 cm la puerta de ingreso a su establecimiento?

Tabla No. 6

Puerta de Ingreso

Mínimo 90 cm de ancho	
Sí	12
No	0
Total General	12

Figura Nº 6



Los datos obtenidos, indican que el 100% de las puertas de ingreso cuentan con el ancho mínimo de 90 cm, medida establecida en la normativa de NTE INEN 2309. Esta dimensión en las puertas de ingreso garantiza el paso libre y cómodo para las personas, evidenciando el cumplimiento de los principios del diseño universal al asegurar una entrada accesible y segura para todos. Asimismo el hecho de registrar un 0% en la otra opción de respuesta, demuestra que todos los establecimientos de alimentos y bebidas considerados para este estudio mostrando un compromiso en garantizar el libre acceso a sus instalaciones y promoviendo la inclusión.

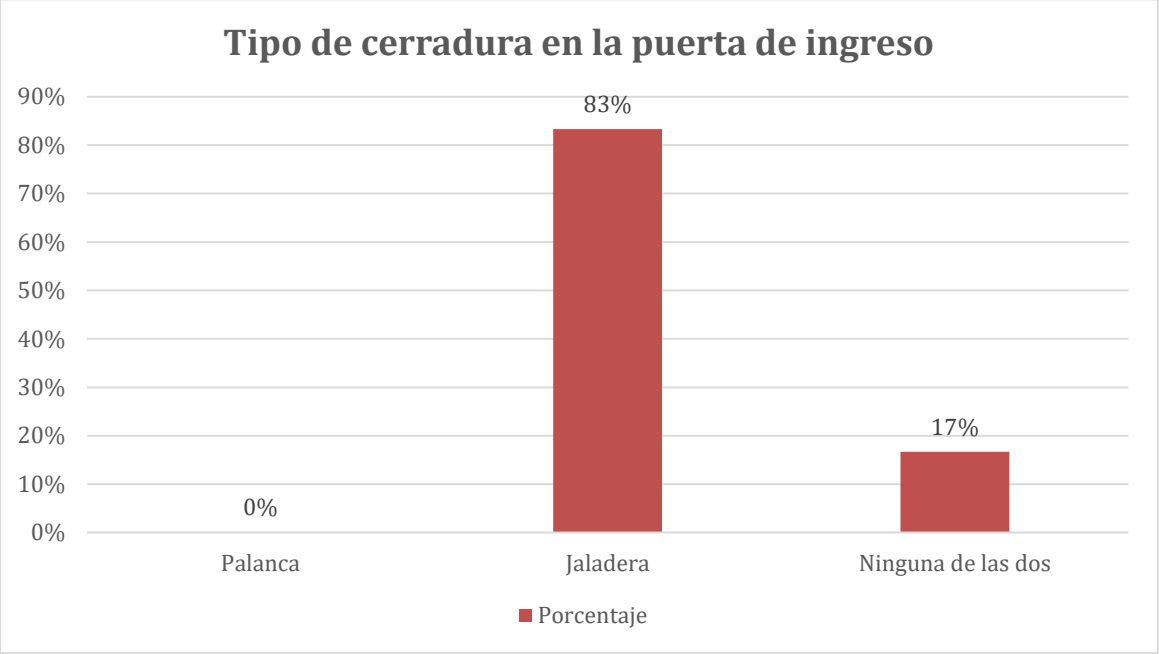
Pregunta Nº 7: ¿Con que tipo de cerradura cuenta la puerta de ingreso al establecimiento?

Tabla No. 7

Tipo de Cerradura

Tipo de Cerradura	
Palanca	0
Jaladera	10
Ninguna de las dos	2
Total General	12

Figura Nº 7



Respecto al tipo de cerradura que cuenta en la puerta de ingreso de los establecimientos, se observa que el 83% (10 establecimientos) posee de tipo jaladera, mientras que el 17% (2 establecimientos) no cumplen con ninguna de las dos opciones de cerradura establecidas en la normativa vigente. Esto indica que la mayoría ha optado por la cerradura de tipo jaladera en la puerta de ingreso de sus establecimientos, lo cual facilita un agarre más cómodo en comparación con las perillas giratorias.

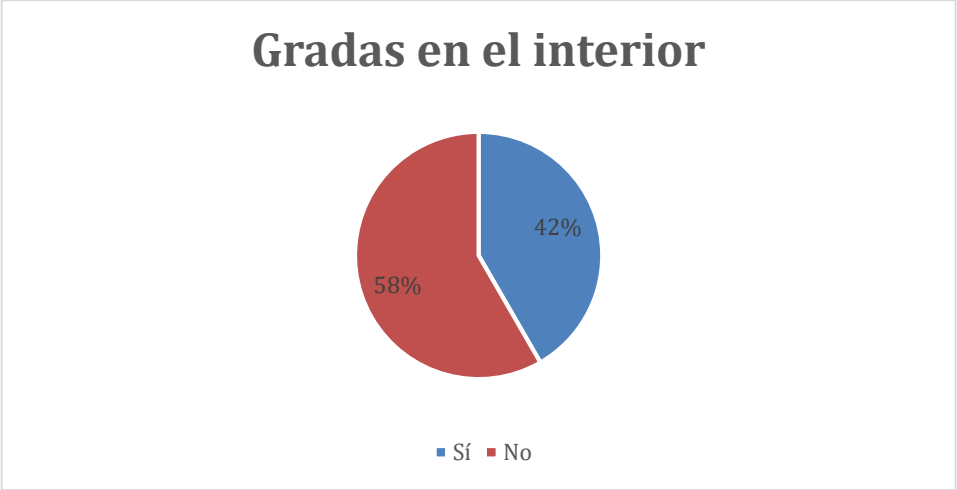
Pregunta Nº 8: ¿Cuenta su establecimiento con gradas en el interior?

Tabla No. 8

Gradas al interior

Gradas	
Sí	5
No	7
Total General	12

Figura Nº 8



Los datos obtenidos de las encuetas demuestran que un 42% (5 establecimientos) si tienen gradas en el interior y el 58% (7 establecimientos) no cuenta con gradas en su interior. Las gradas en el interior son un obstáculo para el desplazamiento dentro del establecimiento, limitando la movilidad de personas en sillas de ruedas o con movilidad reducida.

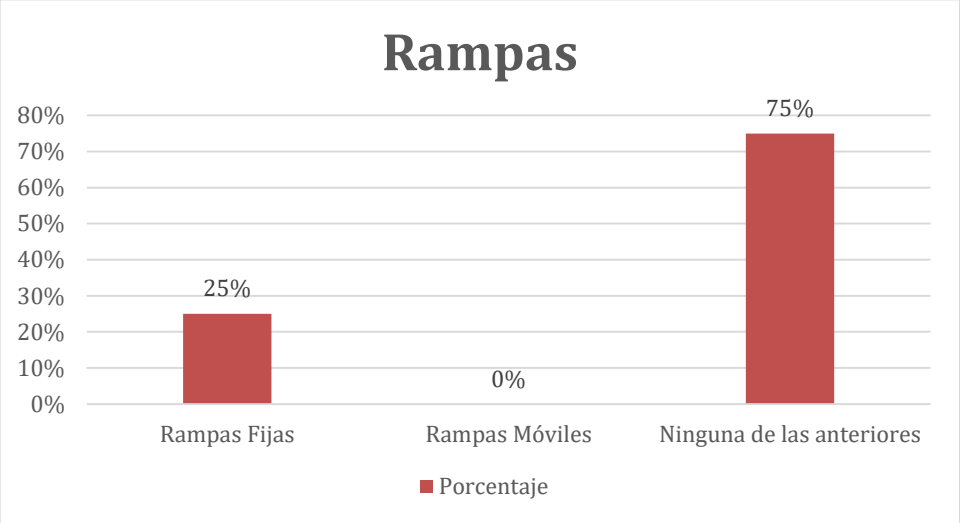
Pregunta Nº 9: ¿Cuenta su establecimiento con rampas en el interior?

Tabla No. 9

Rampas

Rampas	
Rampas Fijas	3
Rampas Móviles	0
Ninguna de las anteriores	9
Total General	12

Figura Nº 9



Los datos obtenidos del cuestionario arrojaron que un 25% (3) de los establecimientos cuenta con rampas fijas, lo cual facilita la movilidad en el interior del establecimiento, con un mayor porcentaje, el 75% (9) de los establecimientos no disponen de rampas fijas ni móviles, complicando el desplazamiento autónomo de las personas en sillas de ruedas o con movilidad reducida dentro de las instalaciones.

Pregunta Nº 10: ¿Cuenta su establecimiento con escaleras en el interior?

Tabla No. 10

Escaleras

Escaleras	
Sí	0
No	12
Total General	12

Figura Nº 10



Con respecto a la presencia de escaleras en el interior de los establecimientos, los resultados del estudio determinan que el 100% (12 establecimientos) no cuenta con este tipo de estructura, debido a que la mayoría de los establecimientos son de una sola planta. Sin embargo, cabe recalcar que un porcentaje de ellos presenta desniveles internos como gradas, los cuales fueron analizados de manera independiente en la pregunta 8.

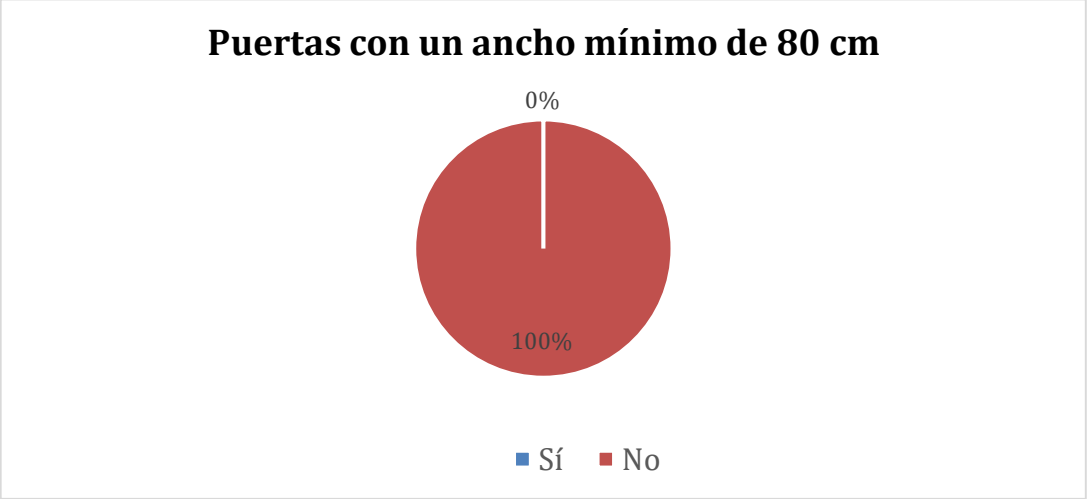
Pregunta Nº 11: ¿El ascensor en su establecimiento cuenta la puerta de un ancho de 80 cm?

Tabla No. 11

Ascensor

Puertas con un ancho mínimo de 80 cm	
Sí	0
No	12
Total General	12

Figura Nº 11



Con respecto al ancho de la puerta del ascensor, los datos determinados reflejan que el 100% no dispone de un ascensor, este resultado se debe principalmente a que la mayoría de los establecimientos son de una sola planta, sin embargo se han registrado establecimientos de dos niveles y estos carecen de un elevador.

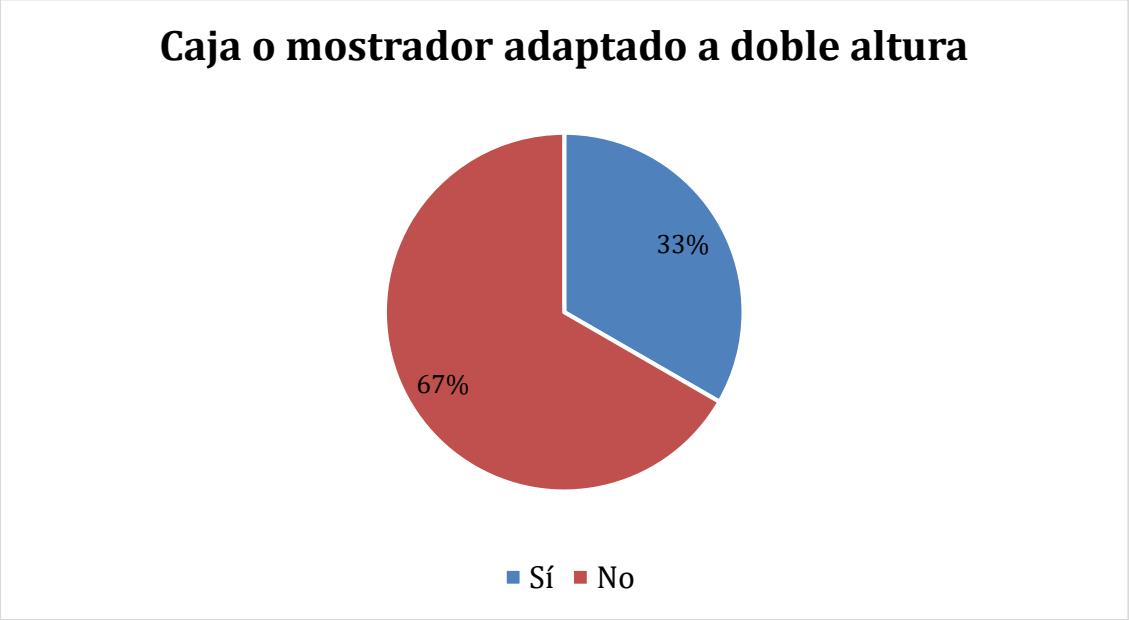
Pregunta Nº 12: ¿Cuenta con caja o mostrador a doble altura su establecimiento?

Tabla No. 12

Caja o Mostrador a doble Altura

Caja o mostrador adaptado a doble altura	
Sí	4
No	8
Total General	12

Figura Nº 12



Los datos obtenidos en el cuestionario arrojaron que un 33% (4) establecimientos cuenta con caja o mostrador a doble altura, lo que facilita una mejor atención y comodidad a los clientes. Por el contrario, el 67% (8) de los establecimientos no disponen de una caja o mostrador a doble altura, a pesar de esta dificultad a las personas en sillas los empleados de los establecimientos brindan un servicio personalizado al cliente desde su ingreso hasta la salida.

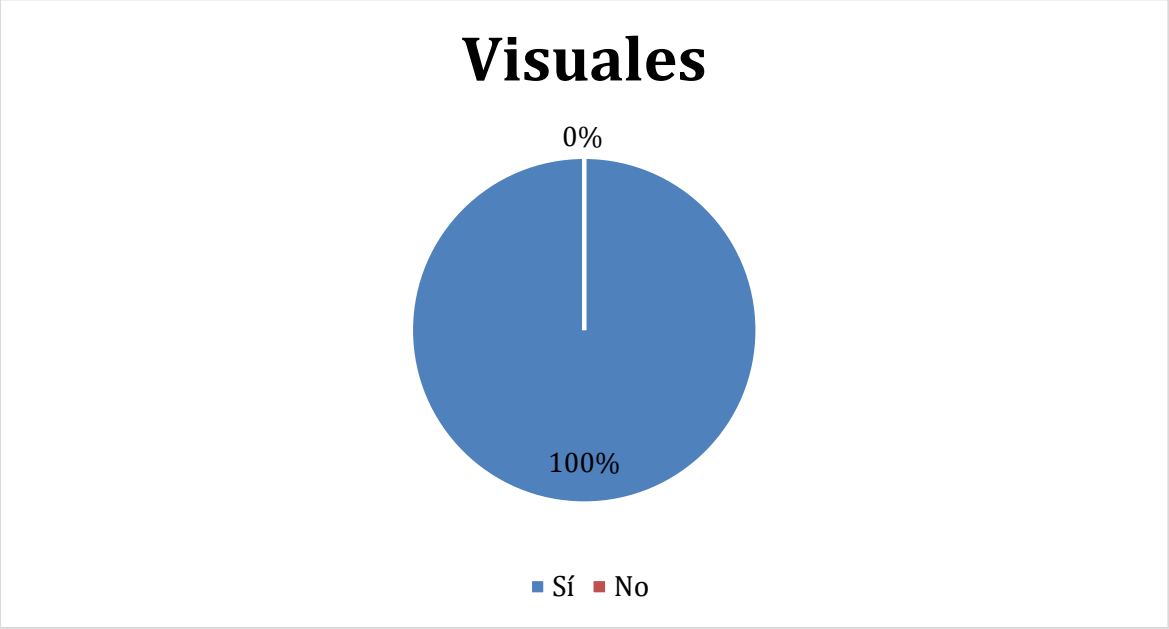
Pregunta Nº 13: ¿Cuenta su establecimiento con señalización visual?

Tabla No. 13

Visuales

Visuales	
Sí	12
No	0
Total General	12

Figura Nº 13



Mediante la aplicación del cuestionario, los datos determinan que el 100% cuenta con señalización visual de emergencia, informativa y de evacuación, esto demuestra que todos los establecimientos evaluados mantienen una adecuada implementación de la señalización visual, facilitando la orientación dentro de los locales.

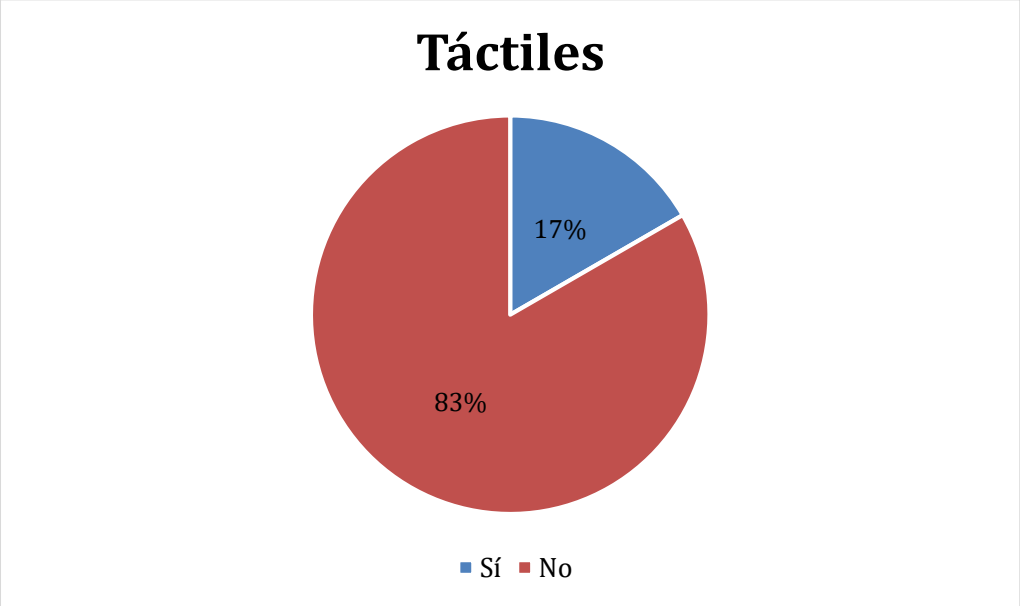
Pregunta 14: ¿Cuenta su establecimiento con señalización táctil?

Tabla No. 14

Táctiles

Táctiles (rotulación en relieve o braille, bandas podotáctiles o planos hápticos)	
Sí	2
No	10
Total General	12

Figura Nº 14



A través del cuestionario se determinó que el 83% (10) de los establecimientos no cuentan con señalización táctil, mientras que solo el 17% (2) si disponen de este elemento, es importante destacar que este porcentaje minoritario ha implementado la señalización a través de menús digitales mediante códigos QR, permitiendo que el usuario escanee y acceda al menú desde su teléfono, si bien esta herramienta tecnológica aporta significativamente a la inclusión, aún existen limitaciones para aquellos clientes con discapacidad visual que requieren formatos en relieve.

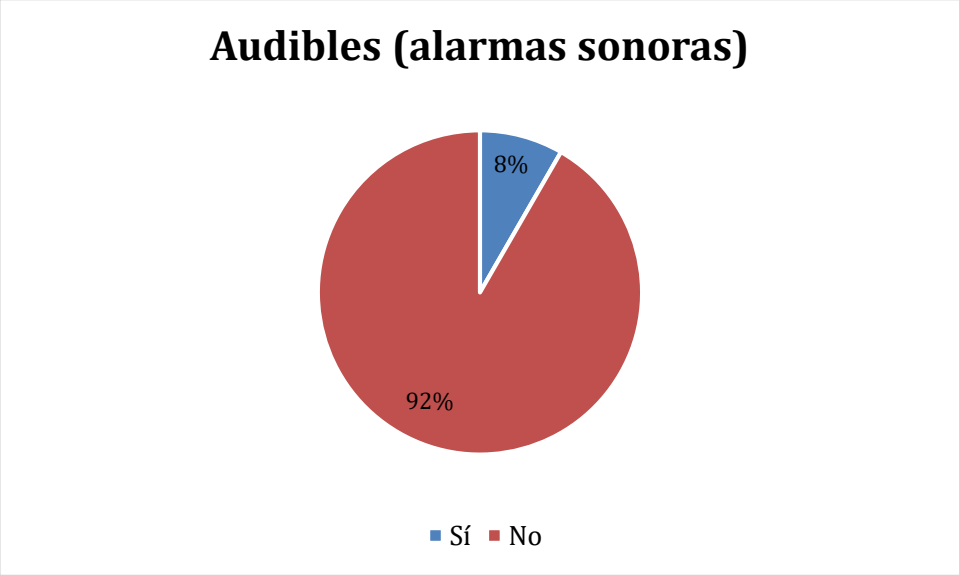
Pregunta Nº 15: ¿Cuenta su establecimiento con señalización audible?

Tabla No. 15

Audibles

Audibles (alarmas sonoras)	
Sí	1
No	11
Total General	12

Figura Nº 15



Los datos obtenidos muestran que el 92% (11) establecimientos no cuentan con señalización audible, mientras que el 8% (1) si dispone de señalización audible, como por ejemplo es la implementación de un dispositivo de control que emite un sonido cuando la comida está lista, optimizando el aviso para que el personal realice la entrega del pedido a la mesa.

Pregunta Nº 16: ¿Cuenta su establecimiento con mesas a una altura aproximada de 75 cm medido desde el piso terminado?

Tabla No. 16

Mesas Accesibles

Mesas (con una altura aproximada desde el piso terminado de 75 cm)	
Sí	10
No	2
Total General	12

Figura Nº 16



Los datos obtenidos demuestran que el 83% (10) de los establecimientos cumplen con la altura de las mesas según la normativa NEC-HS-AU, mientras que el 17% (2) establecimientos restantes no cuenta con la altura establecida en la normativa vigente.

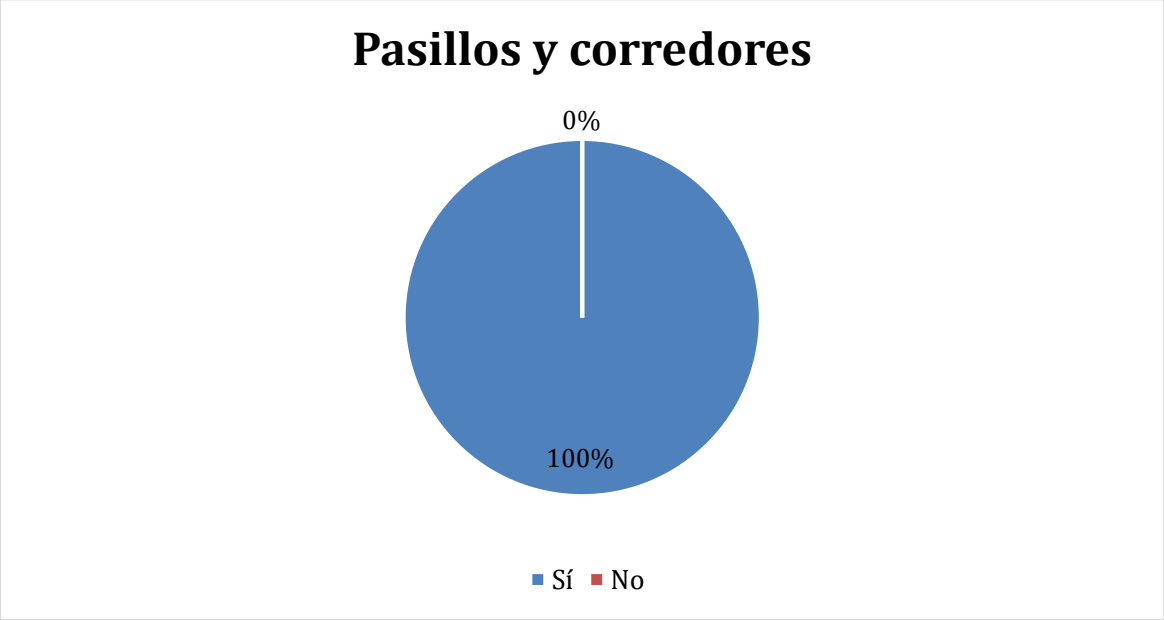
Pregunta Nº 17: ¿Cuenta su establecimiento con pasillos y corredores con un ancho mínimo de 120 cm?

Tabla No. 17

Pasillos y Corredores

Pasillos y corredores con un ancho mínimo 120 cm libre de obstáculos	
Sí	12
No	0
Total General	12

Figura Nº 17



En lo que respecta al ancho de pasillos y corredores al interior de los establecimientos, el 100% cumple con la normativa vigente de Accesibilidad Universal, estos espacios cuentan con un ancho libre de obstáculos, garantizando el desplazamiento seguro y cómodo de todas las personas.

Tercera Sección

CUARTOS DE BAÑO Y ASEO

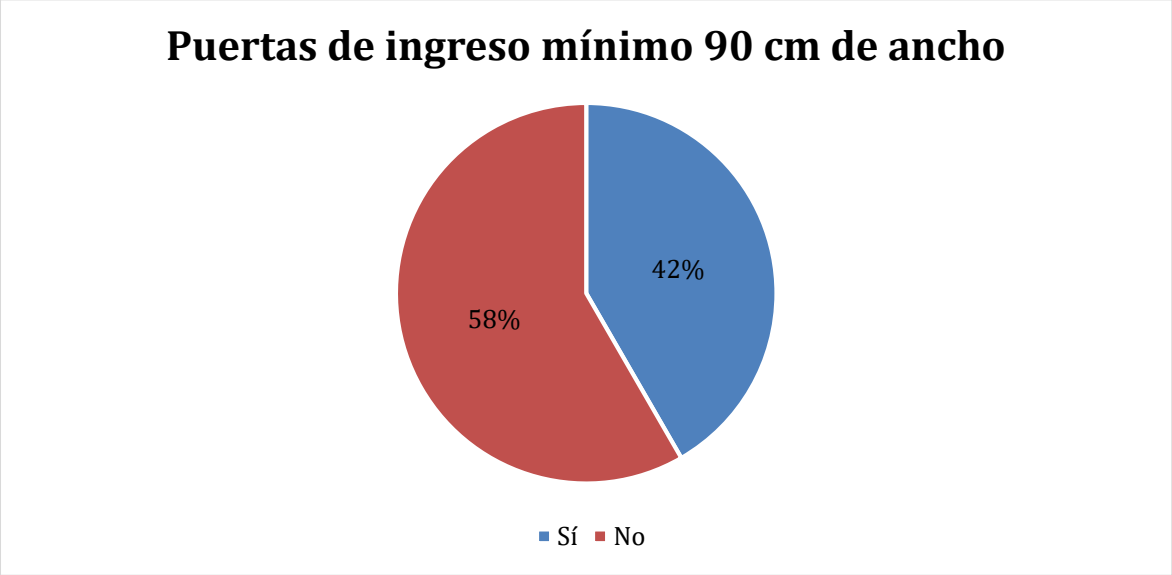
Pregunta Nº 18: ¿Cuenta su establecimiento con el ancho mínimo de 90 cm de ancho en la puerta de ingreso al baño de uso común?

Tabla No. 18

Puertas de ingreso

Mínimo 90 cm de ancho	
Sí	5
No	7
Total General	12

Figura Nº 18



En lo que respecta a las dimensiones de los servicios higiénicos, los resultados demuestran que el 42% (5 establecimientos) cumple con el ancho de la puerta de ingreso al baño de uso común establecido en la normativa NEC INEN, por otro lado el 58% (7 establecimientos) no alcanzan esta media, lo que constituye el incumplimiento de la normativa y dificulta el acceso de una silla de ruedas, complicando la autonomía del cliente en el establecimiento.

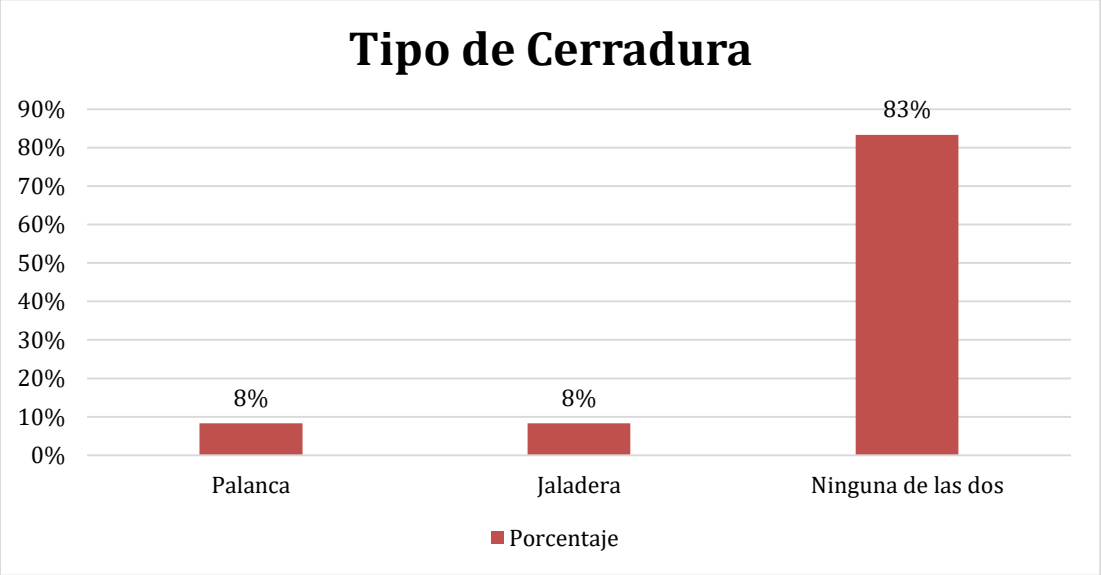
Pregunta Nº 19: ¿Con que tipo de cerradura cuenta la puerta de ingreso al baño de uso común en su establecimiento?

Tabla No. 19

Tipo de Cerradura

Tipo de Cerradura	
Palanca	1
Jaladera	1
Ninguna de las dos	10
Total General	12

Figura Nº 19



Los resultados del cuestionario sobre el tipo de cerradura en los baños revelan que solo el 8% (1 establecimiento) cuenta con cerradura tipo palanca y un 8% (1 establecimiento) dispone de jaladera cumpliendo con el diseño universal, en contraste la gran mayoría representada por el 81% (10 establecimiento) no posee ninguna de estas dos opciones y utiliza cerraduras de tipo pomo, este alto porcentaje de incumplimiento evidencia una barrera que dificulta el uso equitativo y flexible principios del diseño universal.

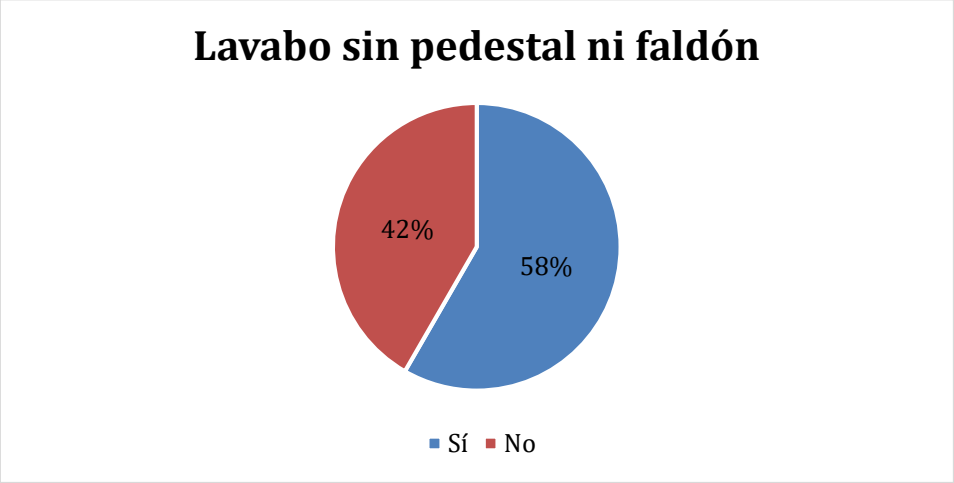
Pregunta Nº 20: ¿El lavabo del baño de uso común cuenta con pedestal o faldón?

Tabla No. 20

Lavabo sin Pedestal ni faldón

Lavabo sin pedestal ni faldón (con una altura de 80 cm del piso terminado a la parte superior del lavabo	
Sí	7
No	5
Total General	12

Figura Nº 20



Con relación al lavado en los baños, se determina que el 58% (7 establecimientos) cuentan con pedestal o faldón, mientras que el 42% (5 establecimientos) no posee estos elemento en los lavabos del baño de uso común, de acuerdo a los principios del diseño universal, la presencia de pedestales o faldones obstaculiza el acceso al lavado, además al no contar con estos elementos, los lavabos cumplen con la normativa NTE INEN 2293.

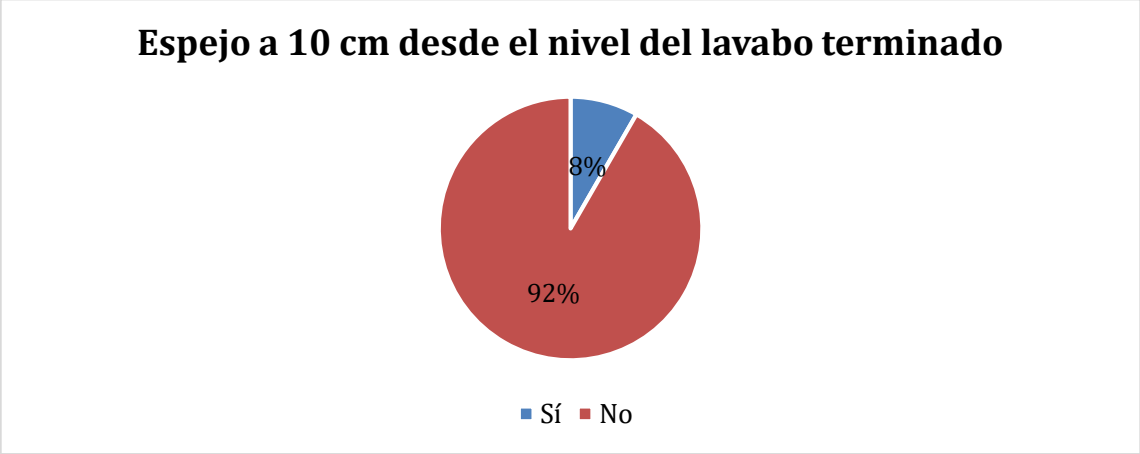
Pregunta Nº 21: ¿El espejo del baño de uso común está a una altura de 10 cm medido desde el lavabo terminado?

Tabla No. 21

Espejo

Espejo (a 10 cm desde el lavabo terminado)	
Sí	1
No	11
Total General	12

Figura Nº 21



Respecto a la altura del espejo en los baños, se obtuvo que un 8% (1 establecimiento) si cumple con una altura de 10 cm el espejo de los baños. Por otro lado un 92% (11 establecimiento) no tienen la altura, sobrepasando lo 10 cm, dando como resultado que la mayoría no cumple con la normativa NTE INEN 2293.

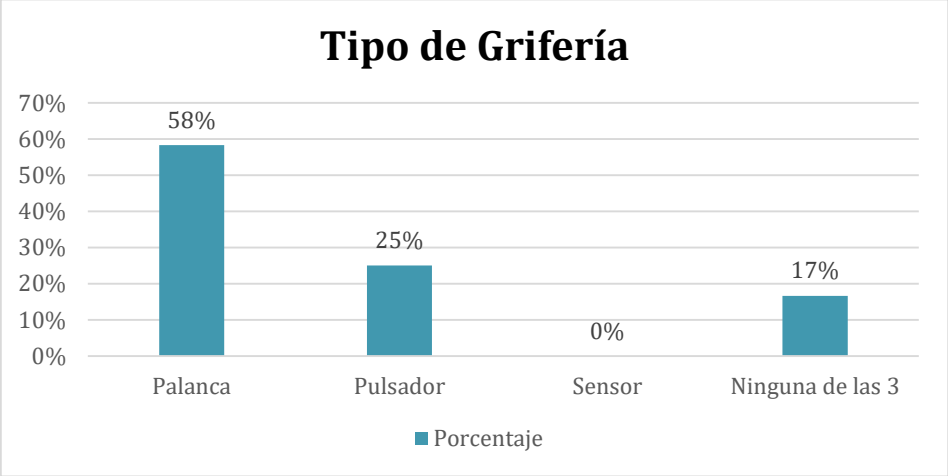
Pregunta Nº 22: ¿Qué tipo de grifería está colocada en los baños de uso común?

Tabla No. 22

Tipo de Grifería

Tipo de Grifería	
Palanca	7
Pulsador	3
Sensor	2
Total General	12

Figura Nº 22



Con relación al tipo de grifería, determinan que el 58% (7 establecimientos) posee grifería tipo palanca, el 25% (3 establecimientos) cuentan con grifería de tipo pulsador, mientras que el 17% (2 establecimientos) mantiene grifería tipo rosca, siendo este último incumpliendo con los principios del diseño universal y de la normativa NTE INEN 2293, por lo cual imposibilita su uso para personas con movilidad reducida.

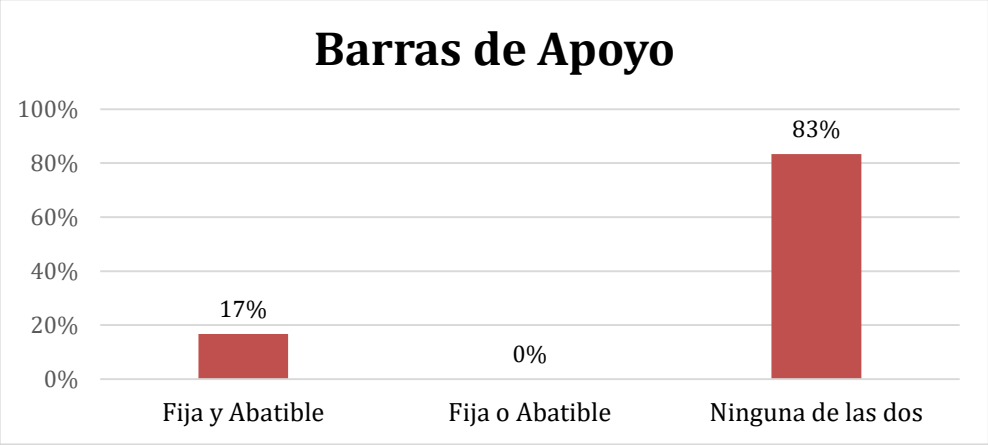
Pregunta Nº 23: ¿Cuenta con barras de apoyo fija y abatible el baño de uso común de su establecimiento?

Tabla No. 23

Barras de Apoyo

Barras de Apoyo	
Sí	2
No	10
Total General	12

Figura Nº 23



Respecto a la implementación de barreras de apoyo en los servicios higiénicos, los resultados indican que el 83% (10 establecimiento) no disponen de barreas de soporte fijas ni abatibles, lo que genera dificultades para los usuarios. En comparación con el 17% (2 establecimientos) cumple con la instalación de ambos tipos, además, uno de los baños cuenta con una estación de cambiador de pañales abatible, este tipo de mobiliario complementario facilita su uso para todas las personas.

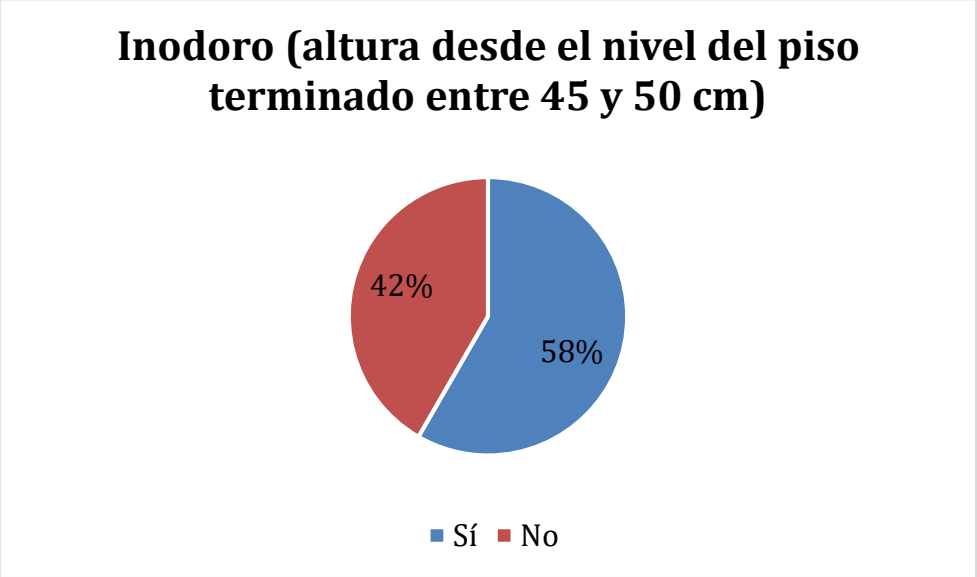
Pregunta Nº 24: ¿Cuenta el inodoro en el baño de uso común con una altura entre 45 y 50 cm desde el nivel del piso terminado en su establecimiento?

Tabla No. 24

Inodoro

Inodoro (altura desde el nivel del piso terminado entre 45 y 50 cm)	
Sí	7
No	5
Total General	12

Figura Nº 24



Los datos recolectados en el levantamiento de información, muestran que el 58% (7 establecimientos) cuentan con el inodoro a la altura establecida, mientras tanto el 42% (5 establecimientos) no cumple con las especificaciones de accesibilidad vigente en la normativa NTE INEN 2293.

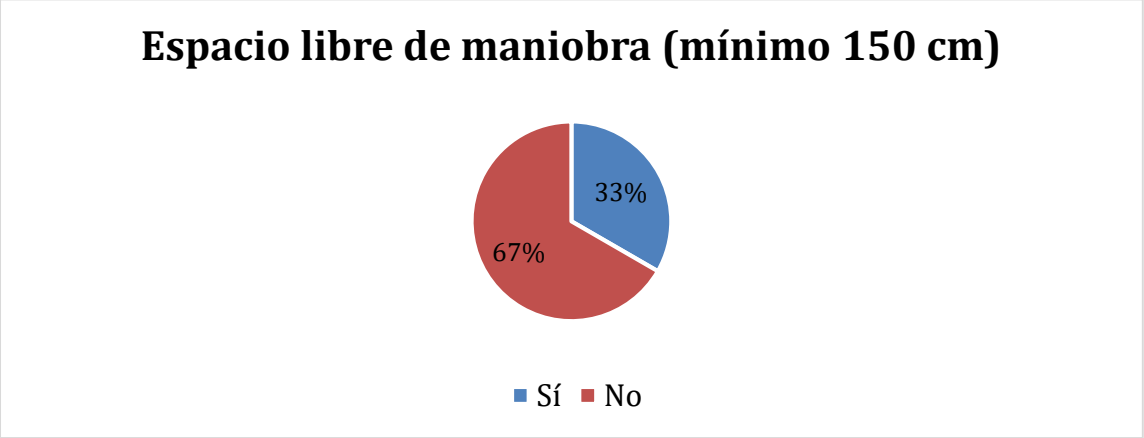
Pregunta Nº 25: ¿Cuenta el baño de uso común con un espacio libre de maniobra de 150 cm de circunferencia?

Tabla No. 25

Espacio libre

Espacio libre de maniobra (mínimo de 150 cm)	
Sí	4
No	8
Total General	12

Figura Nº 25



Los datos obtenidos al espacio libre de maniobra en los baños, se observa que el 33% (4 establecimientos) si cuentan con una maniobra de 150 cm espacio suficiente para las personas en sillas de ruedas y por otro lado el 67% (8 establecimientos) de los baños de los establecimientos encuestados no cumplían con el espacio libre de maniobra de 150 cm de circunferencia, afectando el acceso y su incumplimiento de la normativa vigente de accesibilidad universal.

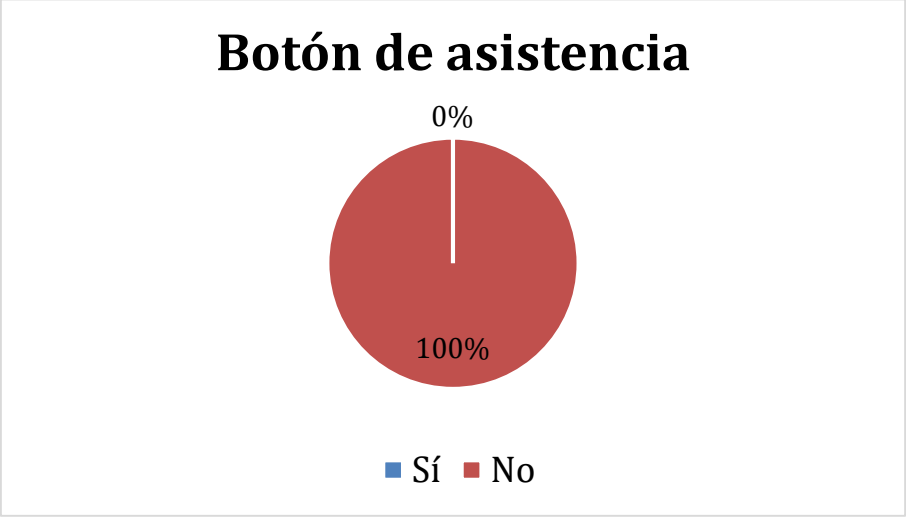
Pregunta Nº 26: ¿Cuenta el baño de uso común con botón de asistencia en caso de emergencia?

Tabla No. 26

Botón de Asistencia

Botón de asistencia	
Sí	0
No	12
Total General	12

Figura Nº 26



En base a los cuestionarios un 100% de los baños de los establecimientos no cuentan un botón de asistencia en caso de emergencia, la inexistencia total de estos sistemas de alertas limita la capacidad de comunicación externa del cliente en situaciones de vulnerabilidad y dificulta la concientización de los prestadores de servicio sobre incorporar este tipo de sistemas.

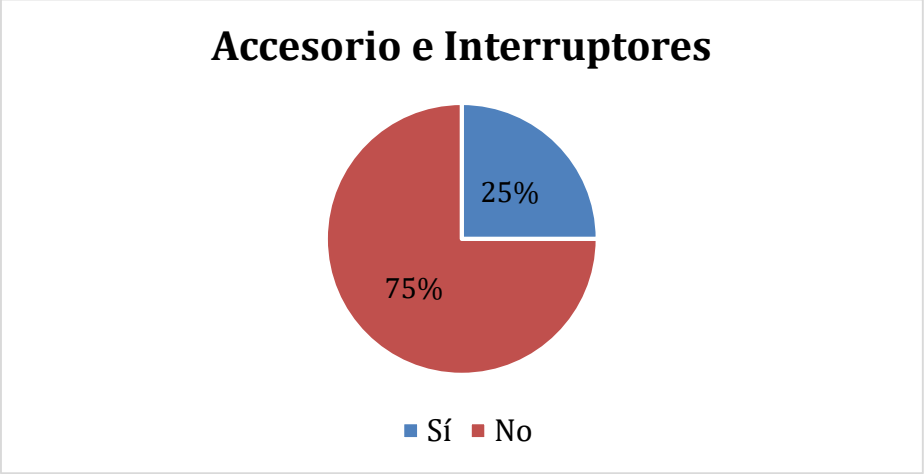
Pregunta Nº 27: ¿Cuenta el baño de uso común con los accesorios e interruptores a una altura entre 80 y 110 cm medido desde el piso terminado?

Tabla No. 27

Accesorios e Interruptores

Accesorios e Interruptores entre 80 a 110 cm de alto	
Sí	3
No	9
Total General	12

Figura Nº 27



Al ingresar a los baños de uso común, la altura a la que se colocan los interruptores y los dispensadores se vuelve un factor determinado, la figura revela una realidad preocupante de los 12 establecimientos evaluados, el 75% (9 establecimientos) de ellos ubicaron estos elementos más altos, solo una minoría con 25% (3 establecimientos) cumplen con las medidas y con la normativa vigente de accesibilidad universal.

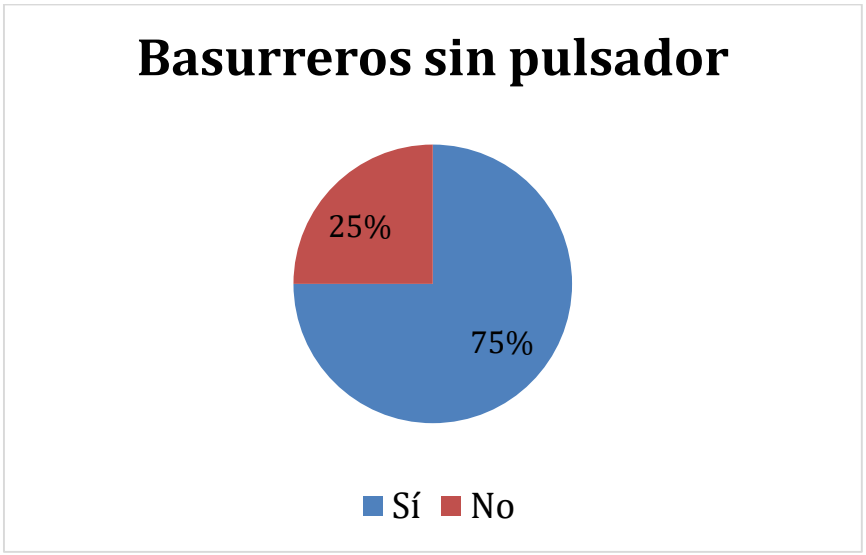
Pregunta Nº 28: ¿Cuenta el baño de uso común con basureros sin pulsador?

Tabla No. 28

Basureros sin pulsador

Basureros sin pulsador	
Sí	9
No	3
Total General	12

Figura Nº 28



Los datos obtenidos en el levantamiento de información, arrojaron que la mayoría un 75% (9 establecimientos) se encontraron basureros que no requieren el uso de un pedal para abrirse, por el contrario solo un 25% (3 establecimientos) mantiene sistemas que exigen presionar con el pie. Esto demuestra que la mayor parte de los establecimientos de alimentos y bebidas en sus baños cuentan basureros sin pulsador.

Cuarta Sección

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

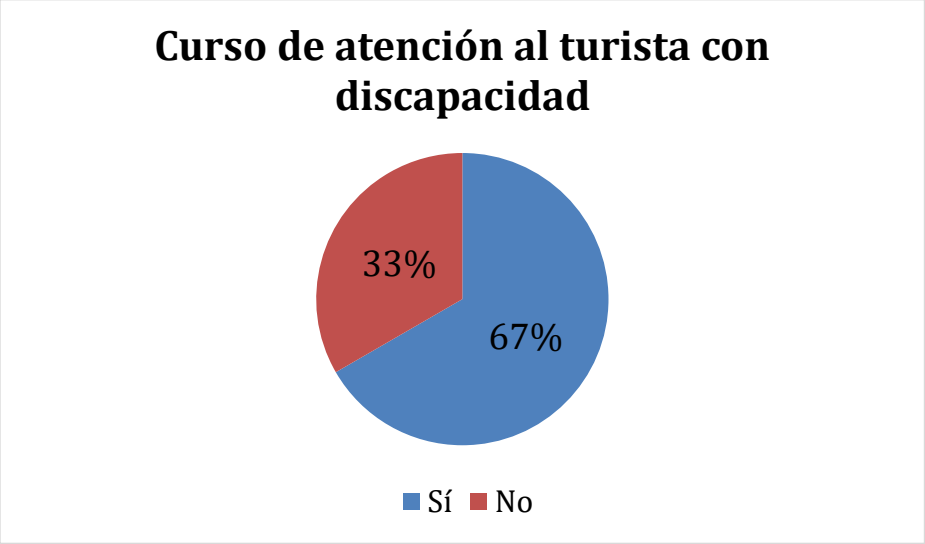
Pregunta Nº 29: ¿Se ha capacitado el personal del establecimiento en el curso de atención al turista con discapacidad?

Tabla No. 29

Curso de atención al turista con discapacidad

¿Se ha capacitado en el curso de atención al turista con discapacidad?	
Sí	8
No	4
Total General	12

Figura Nº 29



En lo que respecta en el la capacitación del personal, nos manifestaron que el 67% (8 establecimientos) de ellos se han capacitado en el curso de atención al turista con discapacidad que han recibido por parte del Viceministerio de Turismo, aunque todavía queda un 33% (4 establecimientos) de establecimientos que no se han recibido en el curso, esto puede ser debido a la reducción de los ministerios en el país.

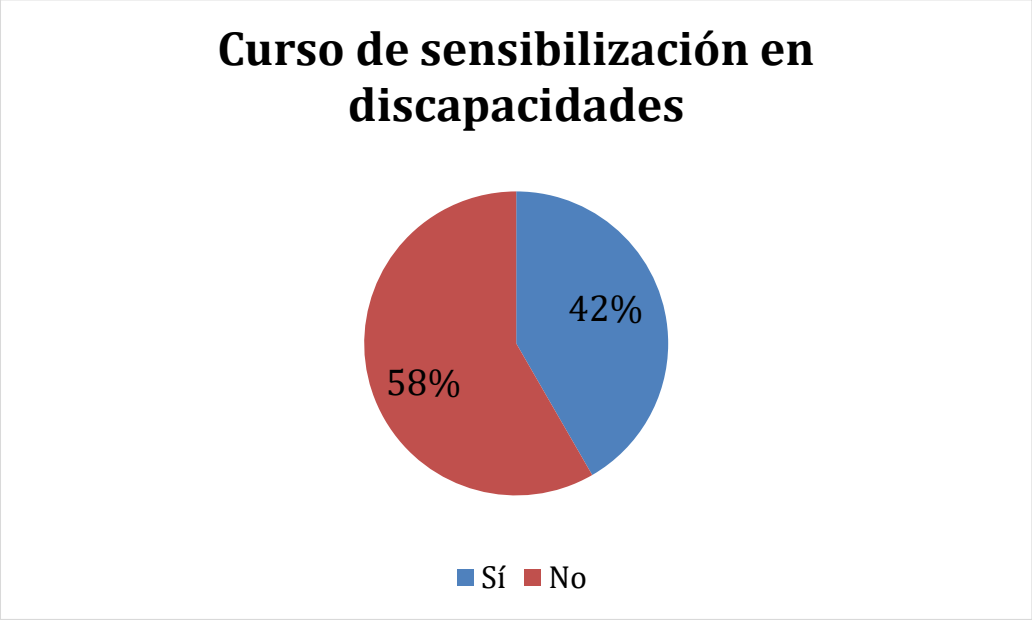
Pregunta Nº 30: ¿Se ha capacitado el personal del establecimiento en el curso de sensibilización en discapacidades?

Tabla No. 30

Curso de sensibilización en discapacidades

¿Se ha capacitado en el curso de sensibilización en discapacidades?	
Sí	5
No	7
Total General	12

Figura Nº 30



En cuanto a si el personal de los establecimientos se ha capacitado en el curso de sensibilización en discapacidades la mayoría representada con un 58% (7 establecimientos) no se han capacitado en el curso, esto puede ser debido a que las páginas del gobierno aún no están en funcionamiento, sin embargo un 42% (5 establecimientos) si se ha capacitado en el curso de sensibilización en discapacidades.

Quinta Sección

PREGUNTAS DE INTERES

Pregunta Nº 31: ¿Cuenta con tarifas preferenciales para las personas con discapacidad?

Tabla No. 31

Tarifas

¿Cuenta con tarifas preferenciales para las personas con discapacidad?	
Sí	4
No	8
Total General	12

Figura Nº 31



En lo referente a tarificas preferenciales para las personas con discapacidad un 33% (4 establecimientos) si cuentan con tarifas preferenciales, mientras que la mayoría con un 67% (8 establecimientos) no tienen.

Pregunta Nº 32: ¿Permiten el ingreso de perros guía para personas con discapacidad visual?

Tabla No. 32

Permite el ingreso de perros guías

¿Permiten el ingreso de perros guía para personas con discapacidad visual?	
Sí	12
No	0
Total General	12

Figura Nº 32



Es de gran relevancia que el 100% de los establecimientos encuestados permiten el ingreso de perros guías para personas con discapacidad visual, facilitando el desplazamiento seguro de todos.

Pregunta Nº 33: ¿En su establecimiento hay personal con discapacidad laborando?

Tabla No. 33

¿En su establecimiento hay personal con discapacidad laborando?	
Sí	1
No	1
Total General	12

Figura Nº 33



El panorama del empleo inclusivo en el sector turístico del cantón revelan que la gran mayoría de la muestra 92% no tienen en su nómina trabajadores con discapacidad, por otro lado con apenas un 8% solo un establecimiento registra en su establecimiento personas con discapacidad laborando.

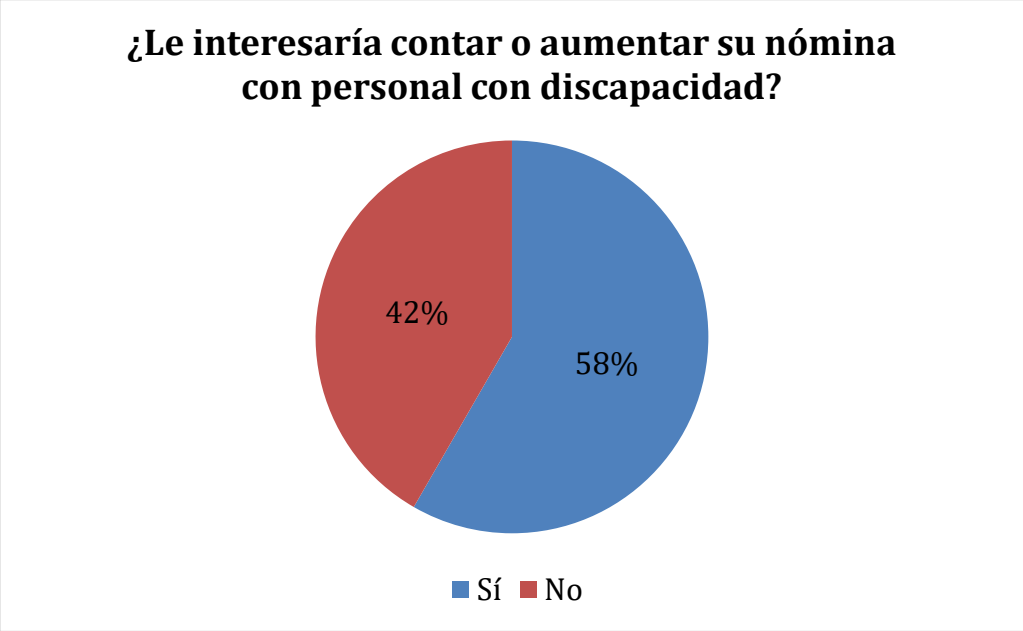
Pregunta Nº 34: ¿Le interesaría contar o aumentar su nómina con personal con discapacidad?

Tabla No. 34

Contar o aumentar su nómina con personal con discapacidad

¿Le interesaría contar o aumentar su nómina con personal con discapacidad?	
Sí	7
No	5
Total General	12

Figura Nº 34



De la información recopilada sobre si desea contar con personal con discapacidad, se obtuvo que el 58% (7) de establecimientos visitados si les interesaría contar o aumentar su nómina con personal con discapacidad, mientras que el 42% (5) no le interesa contar o aumentar en su nómina con personas con discapacidad.

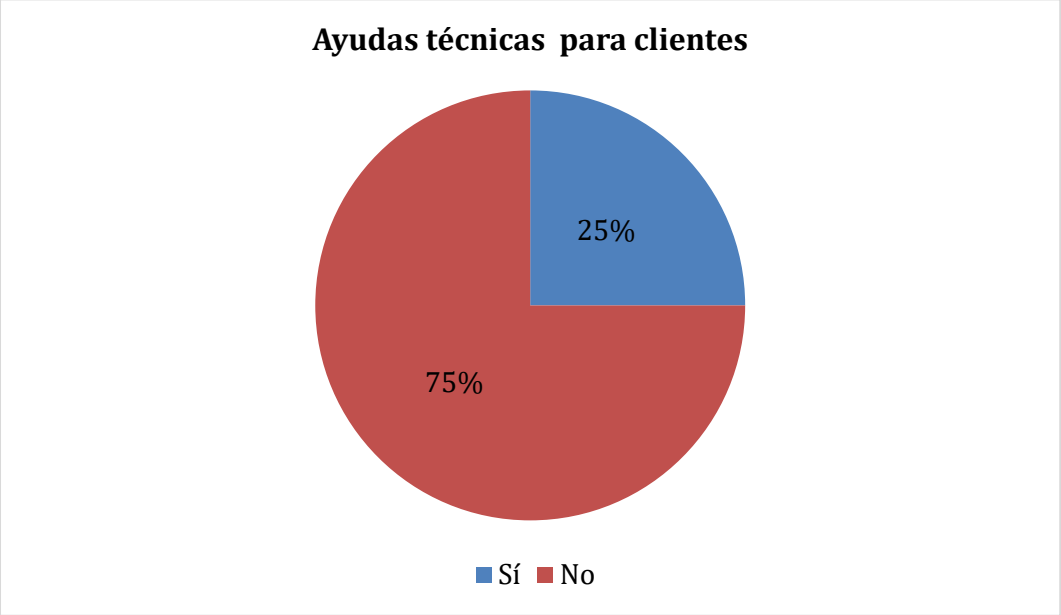
Pregunta Nº 35: ¿Cuenta con ayudas técnicas (silla de ruedas, muletas, andador, etc.) de apoyo para sus clientes que lo requieran?

Tabla No. 35

Ayudas técnicas

¿Cuenta con ayudas de apoyo para sus clientes que lo requieran?	
Sí	3
No	9
Total General	12

Figura Nº 35



Los datos obtenidos, muestran que un 25% (3 establecimientos) si cuentan con estas ayudas técnicas, mientras que la mayoría con un 75% (9 establecimientos) no cuentan con estas ayudas como sillas de ruedas, muletas o andadores, debido a que las personas que lo requieren de estas ayudas ya vienen con sus propios equipos técnicos.

Pregunta Nº 36: ¿En el último año ha recibido clientes con discapacidad?

Tabla No. 36

Clientes

¿En el último año ha recibido clientes con discapacidad?	
Sí	12
No	0
Total General	12

Figura Nº 36



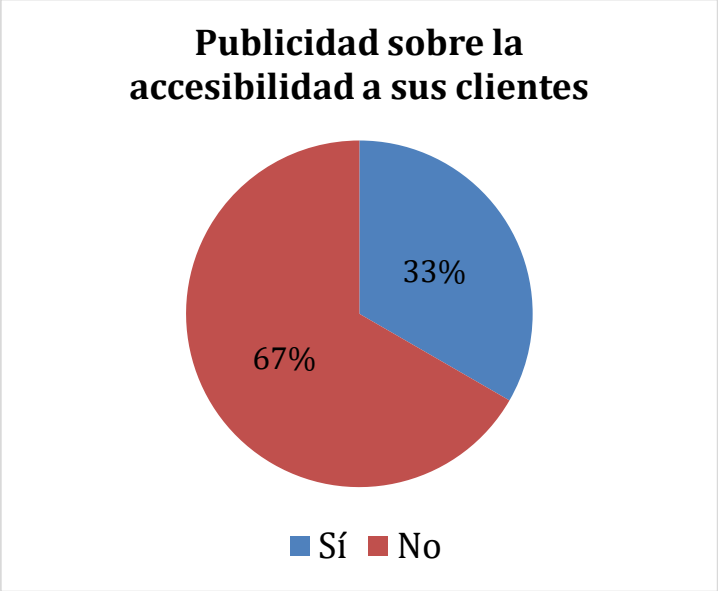
La gran mayoría de los establecimientos de alimentos y bebidas en el último año si han recibido clientes con discapacidad, lo que refleja en adecuar su infraestructura y cumplan con las normativas de accesibilidad universal para atender a este segmento de mercado.

Pregunta 37: ¿Ha realizado publicidad sobre la accesibilidad que brinda su establecimiento a los clientes con discapacidad?

Tabla No. 37

¿Ha realizado publicidad sobre la accesibilidad que brinda su establecimiento a los clientes con discapacidad?	
Sí	4
No	8
Total General	12

Figura Nº 37



La falta de difusión es una barrera para el cliente, los datos aseguran que un 33% (4 establecimientos) informan a sus clientes sobre sus facilidades de acceso y el 67% (8 establecimientos) no realiza ninguna publicidad al respecto.

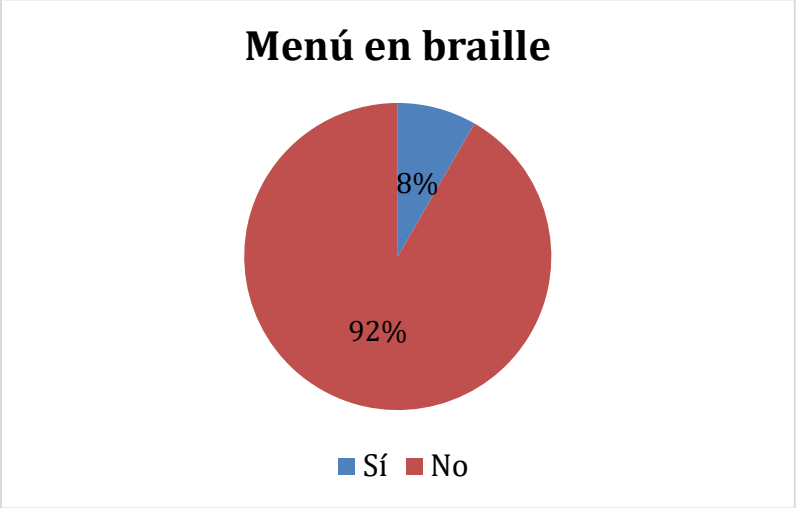
Pregunta Nº 38: ¿Cuenta su establecimiento con menú en sistema braille?

Tabla No. 38

Menú en sistema Braille

¿Cuenta con ayudas de apoyo para sus clientes que lo requieran?	
Sí	1
No	11
Total General	12

Figura Nº 38



De los 12 establecimientos solo un establecimiento representado por el 8% (1 establecimiento) cuenta con un menú en sistema braille y el 92% (12 establecimientos) arece de esta alternativa de menú, esta usencia generalizada fuerza a los clientes con discapacidad visual a depender de terceros para conocer la oferta y los precios, sin embargo el personal de los establecimientos brindan este servicio de ayudarles con el menú.

8. Conclusiones

Del análisis de la información recopilada de la observación a la accesibilidad al medio físico de los establecimientos de alimentos y bebidas, evidencian los siguientes resultados:

La realidad del sector de alimentos y bebidas en el cantón Salcedo evidencia que las personas con discapacidad y movilidad reducida aún no son percibidas como un segmento de mercado con un alto potencial de consumo y desarrollo. A pesar de que los criterios de diseño universal y accesibilidad están regulaos por la Norma Ecuatoriana de la Construcción (NEC-HS-AU), sin embargo en la práctica estas disposiciones normativas son ignoradas o insuficientemente aplicadas.

Al evaluar la infraestructura externa en el cantón Salcedo, los datos demuestran que la disponibilidad general de parqueaderos es alto, con un 92% (11) de los establecimientos de

alimentos y bebidas cuentan con zonas de estacionamiento ya sean propios públicos, frente a un mínimo 8% (1) que no cuenta con esta facilidad. No obstante, al analizar la inclusión en estos espacios, la realidad cambia drásticamente apenas el 33% (4) de los establecimientos posee estacionamientos preferenciales, mientras que el 67% (8) restante no cumple con este requerimiento. Este escenario refleja que aunque existe disponibilidad de estacionamiento hay un claro descuido en las normativas de accesibilidad universal.

En cuanto a las rampas de acceso, se observa que el 58% (7) del total de los establecimientos de alimentos y bebidas facilita el ingreso mediante rampas fijas, mientras que el 42% (5) carece por completo de rampas fijas o móviles. Esta barrera arquitectónica se profundiza al examinar en el área internar de los establecimientos donde apenas el 25% (3) posee rampas fijas, frente a un alarmante 75% (9) que no tiene rampas. Reflejando la escasez aplicación del diseño universal o el desconocimiento de la normativa.

Los resultados indican que la dimensión con mayor nivel del cumplimento se encuentran en la accesibilidad exterior, evidenciada que los establecimientos priorizan los elementos visibles del acceso como el estacionamiento, las entradas y las rampas. No obstante, el cumplimiento no implica solo la accesibilidad universal, dado que en muchos casos las condiciones técnicas no cumplen totalmente con los estándares normativos establecidos.

En contraste, los servicios higiénicos accesibles tienen el nivel más bajo de cumplimiento, lo que lo convierte en una de las principales debilidades estructurales del sistema evaluado. Esta situación es relevante dado que los servicios sanitarios constituyen un componente importante en la accesibilidad universal, y la inadecuación limita la autonomía del usuario.

De la información obtenida en el trabajo de campo y mediante la ponderación de las cinco secciones del instrumento, se determinó el nivel de cumplimiento de cada uno de los 12

establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Salcedo. Este proceso de evaluación permitió clasificar a los locales evaluados en tres rangos de accesibilidad; Accesibles, Medianamente Accesible y No Accesible, cuyos resultados y porcentajes se detallan en la siguiente tabla:

Tabla Nº 39

Nivel de accesibilidad

ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	PORCENTAJE DE ACCESIBILIDAD
ACCESIBLES		
Total		**0**
MEDIANAMENTE ACCESIBLE	BALCÓN DE YAMBO	52,63%
	RESTAURANTE BRAZAS YAMBO	63,15%
	ENTRE VOLCANES	60,52%
	WYLIS DE YAMBO	60,52%
	PARADERO RINCÓN DEL MAR	55,26%
	LA CABAÑA RESTAURANT	55,26%
	HORNADOS DOÑA SUSANITA	55,26%
Total		**7**
NO ES ACCESIBLE	ASADERO COLUMBOS	28,94%
	LOUNGE RESTOBAR	39,47%
	MARISQUERÍA PERLA DEL PACÍFICO	42,10%
	ASADERO EMANUEL	39,47%
	SUPER POLLO	44,73%
Total		**5**
Total General		**12**

Nota. Elaborado por medio del instrumento aplicado

9. Recomendaciones

Se recomienda implementar de manera progresiva mejoras en la infraestructura física, priorizando la eliminación de barreras arquitectónicas y el cumplimiento de los parámetros

establecidos en la Norma Ecuatoriana de la Construcción de Accesibilidad Universal NEC-HS-AU, con el fin de garantizar un acceso seguro y autónomo para todas las personas.

Se recomienda fortalecer la capacitación del personal en temas relacionados con atención inclusiva, turismo accesible, incluso en la capacitación de la normita vigente de accesibilidad universal y uso de herramientas de comunicación accesible, promoviendo una cultura de servicio basado en el respeto, la igualdad y la no discriminación.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Salcedo y a la Dirección de Turismo, se recomienda desarrollar programas de asistencia técnica, incentivando la adopción de buenas prácticas del diseño universal y verificando el cumplimiento de la normativa vigente.

Se recomienda utilizar los resultados de la presente investigación como insumo para la elaboración e implementación de un Manual de Buenas Prácticas de Accesibilidad e Inclusión para establecimientos de alimentos y bebidas, el cual sirva como una guía digital de establecimientos accesibles en el cantón, funcionando como una plataforma de promoción para los locales que cumplen con las normativas y motivando al sector a transformarse.

Se recomienda incorporar elementos de accesibilidad en la comunicación, tales como señalética universal, menús en sistema braille con pictogramas o códigos QR con audio, garantizando información clara y visible para todas las personas.

A futuras investigaciones se recomienda ampliar el estudio hacia otros componentes de la planta turística del cantón Salcedo, tales como los establecimientos de alojamiento, transporte o atractivos, con el fin de consolidar una cadena de accesibilidad turística integral y fortalecer la planificación de un territorio verdaderamente inclusivo en la provincia de Cotopaxi.

11. IMPACTOS (TÉCNICOS Y SOCIALES)

11.1 Impacto Social

El impacto de esta investigación radica en la visibilización y dinamización del derecho al disfrute turístico en condiciones de igualdad para las personas con discapacidad, adultos mayores y personas con movilidad reducida temporal o permanente en el cantón Salcedo. A través de la evaluación realizada en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón, se genera conciencia en los residentes del cantón y en los prestadores de servicios sobre la relevancia de eliminar las barreras físicas y actitudinales, fomentando un entorno más comprensivo e inclusivo que promueva la autonomía de los turistas y fortalezca el sentido de integración social en la zona.

11.2 Impacto Técnico

El impacto técnico se refleja en la aplicación de los principios del diseño universal y los parámetros de la Norma Ecuatoriana de la Construcción de Accesibilidad Universal (NEC-HS-AU) dentro del ámbito operacional de la planta turística. A través de este estudio, los establecimientos evaluados reciben información técnica concreta para corregir y adecuar sus infraestructuras como el ajuste de alturas en mobiliario, la implementación de baños adaptados y el uso del sistema braille o menús multiformato. Asimismo, esta evaluación aporta datos los cuales sirven de base para la toma de decisiones, la regulación local y el diseño de futuras guías de buenas prácticas orientadas a la gestión del turismo accesible e inclusivo en el cantón.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

12.1 Conclusiones

Se encontró 34 establecimientos de alimentos y bebidas que se encuentran en el registro turístico cantonal de Salcedo, sin embargo, el proceso de verificación revelo discrepancias en la ubicación y la información operativa de varios establecimientos. Como resultado, sólo 12 establecimientos cumplieron con los criterios de registro oficial, existencia física y voluntad de

participar en el estudio, lo que demuestra que la renovación permanente del catastro es un elemento fundamental para fortalecer la gestión turística, la planificación territorial y el desarrollo de la investigación en el cantón.

En el caso del diseño universal, la evaluación de cumplimiento mostró que los establecimientos de alimentos y bebidas cumplen parcialmente los principios del diseño universal. Si bien se encontraron condiciones favorables en algunos componentes, como la disponibilidad de espacios de estacionamiento y la presencia de rampas en algunos establecimientos, aún existen brechas en términos de estacionamientos preferenciales, servicios sanitarios accesibles, señalización inclusiva, comunicación y capacitación del personal, limitando el acceso autónomo, seguro e igualitario de personas con discapacidad y otros grupos de atención prioritaria.

La interpretación integral de los resultados permitió la elaboración de un informe técnico sobre accesibilidad e inclusión, que diagnostica las condiciones actuales de los establecimientos evaluados e identifica las principales barreras físicas, funcionales, de comunicación y de gestión que afectan la aplicación del diseño universal. A partir de este diagnóstico se determinó que ninguno de los 12 establecimientos de alimentos y bebidas alcanza un nivel óptimo que permita clasificarlos como totalmente accesibles, 7 de ellos presentan un nivel de accesibilidad medio y 5 son catalogados como no accesibles, lo que refleja un bajo cumplimiento general de los criterios establecidos por la Norma Ecuatoriana de la Construcción NEC-HS-AU. En consecuencia este informe se constituye como una herramienta técnica clave para orientar la planificación de medidas correctivas, promover la implementación progresiva de los siete principios de la accesibilidad universal y fortalecer el desarrollo de una oferta gastronómica más inclusiva, justa y sostenible en el cantón Salcedo.

12.2 Recomendaciones

Se recomienda que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del cantón Salcedo, a través de la Dirección de Cultural, Turismo, deportes y Recreación, implemente un proceso periódico de actualización y verificación del catastro turístico, incluyendo información precisa sobre la ubicación geográfica, estado operativo y datos de contacto de los establecimientos de alimentos y bebidas, a fin de contar con una base de datos confiable de planificación turística.

Es recomendable realizar un levantamiento de información para contar con datos reales de las necesidades de incorpora progresivamente adecuaciones para favorecer la accesibilidad e inclusión, según la normativa para cada local y de esta forma incluir en la normativa la necesidad del cumplimiento por parte de los establecimientos.

Se recomienda difundir y dar a conocer los resultados, con las medidas correspondientes para que el informe técnico sobre accesibilidad al medio físico pueda ser utilizado como una herramienta de planificación y gestión para desarrollar programas, proyectos y estrategias encaminados a fortalecer el turismo accesible.

13. BIBLIOGRAFÍA

Alexis Benavides, Alex Granda, Jhoselyn Morales, Esteban Velasquez, & Franklin Proaño. (2024). *Cocina andina reimaginada: Fusionando tradición y técnica en la gastronomía ecuatoriana*. YOL Editorial. http://biblioteca.istcge.edu.ec:8080/server/api/core/bitstreams/e2fadd31-8f41-491b-b5b1-48b37cbeda9c/content

Andrea Boudeguer, Pamela Prett, & Patricia Squella. (2010). *Manual de accesibilidad universal* (Corporación Ciudad y Accesible Boudeguer&Squella ARQ). https://www.yumpu.com/es/document/read/10404940/manual-de-accesibilidad-universal/159

Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (COPIDIS). (2016). *Manual práctico de diseño universal: Basado en la ley 962 «accesibilidad física para todos»* (1a ed). Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. https://buenosaires.gob.ar/sites/default/files/2023-05/manual_de_diseno_universal.pdf

Congreso de la ciudad de México. (2024, abril 4). *Ley de turismo de la ciudad de México*. https://www.congresocdmx.gob.mx/media/documentos/673a5289d50891450c217550e9f561a590bcf88f.pdf

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2019). *Informe de levantamiento de información sobre accesibilidad al medio físico en establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Quito* (p. 44). CONADIS. https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/05/INFORME-OBSERVANCIA-ACCESIBILIDAD-ESTABLECIMIENTOS-TURISTICOS-DE-ALIMENTOS-Y-BEBIDAS-DE-QUITO-2019.pdf

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2020). *Guía de buenas prácticas en el ámbito de la discapacidad para la educación superior*. CONADIS. https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/06/GUIA-DE-BUENAS-PRACTICAS-EN-EL-AMBITO-DE-LA-DISCAPACIDADPARA-LA-EDUCACION-SUPERIOR.pdf

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2021, abril 22). *Reglamento a la ley Orgánica de Discapacidades*. https://www.deporte.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/04/15.-Reglamento-Ley-Discapacidades.pdf

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2026). *Estadísticas de Discapacidad*. https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades-CONADIS. (2025, agosto). *Estadísticas de discapacidad*. https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/

Corporación Ciudad Accesible. (13 de junio de 2024). Obtenido de https://www.ciudadaccesible.cl/que-es-el-diseno-universal/

Correa Perez, M., Zúñiga, S. P. A., & de la Cruz Villegas, V. (2020). Turismo inclusivo y accesible en Cancún Quintana Roo, México. *Emerging Trends in Education*, *31*(72), 45-54.

Gabriel Agudelo, Miguel Aigneren, & Jaime Ruiz. (2008). *Diseños de investigación experimental y no-experimental*. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38180478/disenos-cuasiexperimentales-pag23-libre.pdf?1436838973=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDISENOS_DE_INVESTIGACION_EXPERIMENTAL_Y.pdf&Expires=1785816906&Signature=LWuzN5lK-3DMjNDF~MnyK07IuqDOZZesXrSkWvrur4tpSZWhbQpEqYQkBugZDWxSVlmfJ

bfOwqiSwplBUlx2uNQHH-t9AaqhvTJqrDl8oTWq-w5Mya5TxMZzMSnF98XIvslXTF40pnpQZLhpJgRCA-mIcbVCSgSfpCgJV2qxn3hKBiJ~vao4fhjj3Zg4TsMc3I8GYTohzbujymFF-1n~8zE8u6lqxNK24b9o8AEcGox92AIZc8U2vCEksx~TNiHWA~IX8Avn56Bacl1Fbvdq90-vGRRhtiNap1zC0so5D2KCWR5l4o535dvTRhAjJT-upSkpv6F7mN8mP4zh3hxz3w__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Gabriela González. (2020, abril 6). Investigación diagnóstica: Características, técnicas, tipos, ejemplos. *Lifeder*. https://www.lifeder.com/investigacion-diagnostica/

Gil, H. M. P. T., Saraiva, D. F. S., & de Oliveira Aguiar, C. M. A. (2025). Acessibilidade para todos: Inclusão social e autonomia através de menús multiformato. *EmRede-Revista de Educação a Distância*, *12*, 21. https://doi.org/10.53628/emrede.v12i.1038

Global Disability Summit. (2025). *Informe mundial sobre inclusión de la discapacidad* (p. 16). Global Disability Summit. https://www.globaldisabilitysummit.org/wp-content/uploads/2025/03/SP_UNICEF-Global-Disability-Summary_Pr3final_web.pdf

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quito. (2020). *Ley de turismo*. https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/LOTAIP2020/web/registroturistico/LEY%20DE%20TURISMO.pdf

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salcedo. (2024). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial Salcedo 2024-2027*. Dirección de Planificación del Desarrollo. https://www.salcedo.gob.ec/archivos/PDOT%202024%20PRELIMINAR%20FINAL_2_FINAL_FINAL_compressed%20(1).pdf

Gobierno de México. (2022). *Hablemos de Discapacidad*. https://www.gob.mx/issste/articulos/hablemos-de-discapacidad

Gonzalo Arjona Jiménez. (2015). *La accesibilidad y el diseño universal entendido por todos. De cómo Stephen Hawking viajó por el espacio: Colección democratizando la accesibilidad. Vol 4* (La Ciudad Accesible). https://observatoriodelaaccesibilidad.es/wp-content/uploads/2024/03/4.-La-Accesibilidad-y-el-Diseno-Universal-entendido-por-Todos.pdf

Incluyeme.com. (2025, febrero 28). Tipos de discapacidad psicosocial. *Discapacidad y empleo, información sobre discapacidad*. https://www.incluyeme.com/tipos-de-discapacidad-psicosocial/

Japan National Tourism Organization. (2020). Guía turismo accesible. *Accesibilidad en Japón para los juegos olímpicos 2020*. https://www.japan.travel/es/guide/accessibility-in-japan/

Javier Numan Caballero Merlo. (2025). Metodología de la investigación desde un enfoque cualitativo, resultados y experiencias. *25-05-2025*, *9*(2). https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/935/989

Jorge Abraham Florencio Chávez, Myriam Coronado Meneses, Víctor Hugo Guadarrama Atrizco, Maribel González Cadena, & Christian Torres Rangel. (2025). Condiciones de accesibilidad en los hoteles de 5 estrellas de la Alcaldía Cuauhtémoc, de la Ciudad de México. *Boletín Científico INVESTIGIUM de la Escuela Superior de Tizayuca .*, *10*, 14.

Latinamerica For All. (2019). *Sobre nosotros*. https://www.latinamericaforall.com/accessible-travel-about-us/

Luis Maita. (2025, septiembre 22). Tipos de discapacidad: ¿cuáles son y cómo identificarlos? *Tipos de discapacidad*. https://www.discapnet.es/discapacidad/tipos-de-discapacidad

Marco Cabrera Villavicencio. (2024). Turismo accesible: Mejora de la experiencia para personas con discapacidades. *Revista de Ciencia Sociales y Económicas*, *8*(1), 23-32. https://doi.org/10.18779/csye.v8i1.745

Ministerio de Turismo, & Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2023). *Política Pública de Turismo accesible e inclusivo 2030*. https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/Politica-Publica-Tursimo-accesible-e-inclusivo.pdf

Naciones Unidas. (s. f.). *Accesibilidad*. Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra. Recuperado https://www.ungeneva.org/es/about/accessibility

ONU Turismo. (s. f.). *Glosario de términos de turismo*. Recuperado 12 de diciembre de 2025, de https://www.untourism.int/es/glosario-terminos-turisticos

ONU Turismo. (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo*. https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/imported_images/37826/gcetbrochureglobalcodees.pdf

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2020). *Inclusión y educación: Todos y todas sin excepción*. UNESCO. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374817/PDF/374817spa.pdf.multi

Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto* (ONU Turismo, Madrid). https://www.accessibletourism.org/resources/manualturismoaccemoduloipruebadia14final1revisadov2.pdf

Organización Mundial del Turismo. (2024, diciembre 3). *ONU Turismo: El turismo accesible, una fuerza transformadora para destinos y empresas*. https://www.untourism.int/es/news/onu-turismo-el-turismo-accesible-una-fuerza-transformadora-para-destinos-y-empresas

Organización Mundial del Turismo. (2025). *Guía de accesibilidad para empresas turísticas*. ONU Turismo. https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284427130

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2005). Aspectos clave a tomar en cuenta en la preparación de un perfil de proyecto. En *Formulación y empleo de perfiles de proyecto* (pág. Capítulo 4). Italia: FAO. Obtenido de https://www.fao.org/4/a0322s/a0322s04.htm

Pionce, M. S. P., Macías, J. V. R., Víctores, G. A. C., & Villafuerte, L. S. A. (2023). El turismo inclusivo como modelo de innovación. *Revista Ciencia y Líderes*, *2*(1), 87-98.

Polo-Peña, A. I., Peco Torres, F., & Frías Jamilena, D. (2024). *Turismo accesible e inclusivo*. Cátedra de Gestión Turística, Empleo y Desarrollo (Universidad de Granada). https://catedraturismo.ugr.es/wp-content/uploads/2024/12/Turismo-accesible-e-inclusivo.pdf

Red de Turismo Accesible Ecuador. (s. f.). *Inclusive Routes*. Recuperado 20 de enero de 2026, de https://www.turismoaccesibleec.org/

Ruth Jaramillo & Nathaly Valencia. (2021, febrero). *Manual de procedimientos para la atención al turista con discapacidad motriz y visual en la ciudad de Guayaquil*. Fundación AndarEq. https://www.fcsh.espol.edu.ec/sites/fcsh.espol.edu.ec/files/Manual%20Discapacidad%20ANDAREQ_Espol%20(1).pdf

Tourism and Society Think Tank. (2025, enero 28). *Noruega y Japón pioneros en Turismo Accesible a nivel mundial*. https://www.tourismandsocietytt.com/noticias-y-newsletter/2025/2025-enero/ultimas-noticias/noruega-y-jap%C3%B3n-pioneros-en-turismo-accesible-a-nivel-mundial

Viceministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda. (2019, abril). *Norma ecuatoriana de la construcción accesibilidad universal*. MIDUVI.

https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/05/NEC-HS-AU-Accesibilidad-Universal.pdf

Viceministerio de Turismo. (2023). *Reglamento de turístico de alimentos y bebidas*. https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/10/2023-Reglamento-de-Alimentos-y-Bebidas.pdf

Viceministerio de Turismo. (2026). *Turismo en Cifras*. Feriados Nacionales. https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-en-cifras/