



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

1



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN**  
**TURISMO**

**TEMA:**

Análisis del Grado de Accesibilidad en el Restaurante Donde Fercho  
ubicado en el cantón Babahoyo.

**AUTOR:**

Rodriguez Vega Ilimbor Selena

**TUTOR:**

Mcs. Marcial Chang Dayra Paola

**BABAHOYO – ECUADOR**

**2022**





### **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios por haberme llenado de entendimiento para realizar este estudio de caso y darme las herramientas en el momento que las necesitaba y poner a las personas idóneas en este largo proceso que me apoyaron, aportando con sus conocimientos para ayudarme a finalizar de la mejor manera mi trabajo.

Gracias a mi madre por ser mi inspiración de perseverancia y darme siempre ánimos para culminar mis estudios universitarios. A mi tutora MSc. Dayra Marcial por su predisposición en todo momento por guiarme con paciencia en la culminación del presente estudio de caso.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

3



**RESUMEN**

La accesibilidad en los espacios turísticos es fundamental para los ciudadanos que anhelan realizar actividades de ocio y recreación; además, estos sitios deben contar con las normas de diseño universal sin impedir el libre acceso a los establecimientos lo que permita a los turistas con discapacidad desplazarse sin obstáculos. El turismo para todos es considerado desde una perspectiva de igualdad de acceso a los servicios prestados por un sector turístico público o privado sin discriminación.

El objetivo de la investigación es analizar el grado de accesibilidad en el restaurante Donde Fercho ubicado en la ciudad de Babahoyo, para recopilar parte de la información se utilizó una ficha sobre accesibilidad en el establecimiento, logrando identificar carencias en la infraestructura que son imprescindible para brindar una atención cómoda y adecuada a los turistas con discapacidad.

**Palabras Clave:** Accesibilidad; Inclusivo; Discapacidad; Turismo; Restaurante.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

4



**SUMMARY**

Accessibility in tourist spaces is essential for citizens who want to carry out leisure and recreation activities; In addition, these sites must have universal design standards without impeding free access to establishments, which allows tourists with disabilities to move without obstacles. Tourism for all is considered from a perspective of equal access to services provided by a public or private tourism sector without discrimination.

The objective of the research is to analyze the degree of accessibility in the Donde Fercho restaurant located in the city of Babahoyo, to collect part of the information, a file on accessibility was used in the establishment, managing to identify deficiencies in the infrastructure that are essential to provide comfortable and adequate attention to tourists with disabilities.

**Keywords:** Accessibility; Inclusive; Disability; Tourism; Restaurant.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

5



**ÍNDICE**

Planteamiento Del Problema.....	7
Justificación .....	9
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	10
Línea De Investigación .....	11
Desarrollo.....	12
Marco Conceptual.....	12
Grado de accesibilidad.....	12
Accesibilidad.....	12
Tipos de accesibilidad.....	13
Turismo accesible .....	14
Restaurante.....	17
Establecimientos turísticos de alimentos y bebidas .....	17
Tipo de establecimientos turísticos.....	18
Establecimiento turístico.....	19
Marco Metodológico.....	21
Investigación Descriptiva.....	21
Investigación De Campo.....	21
Resultados .....	23
Discusión de resultados.....	24
Conclusión .....	26
Recomendaciones .....	27

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



Referencias.....	6
Anexos .....	28
CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES .....	30
Ficha de Accesibilidad (Mintur) .....	34
Cuestionario de entrevistas .....	43
Evidencias de las entrevistas.....	45
Evidencias de Tutorías .....	47

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Requisitos generales obligatorios para los establecimientos turisticos de alimentos y bebidas - restaurantes .....	31
Table 2 Valoracion del grado de accesibilidad .....	34



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

7



**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el Ecuador se evidencia que en la mayor parte de su territorio no existe infraestructura adecuada para el desarrollo del turismo accesible, esto también ocurre en algunos espacios públicos - privados de la ciudad de Babahoyo, porque no cuentan con personal capacitado y herramientas necesarias, lo cual les impide brindar una atención de calidad; por esta razón, muchas personas prefieren no salir y evitar estos inconvenientes optando por el servicio a domicilio que se constituye en un gran obstáculo para el desarrollo eficiente de los servicios turístico.

La accesibilidad es la usabilidad, y aunque siempre suele ir asociada a personas con discapacidad, afecta a toda la población, como todo lo novedoso y diferente, bajo una buena gestión puede llegar a reportar grandes beneficios ya no sólo económicamente sino también socialmente, tanto para los residentes del propio destino o turistas temporales. Pero su desarrollo debe ser integral, es decir, que englobe todos aquellos factores determinantes para el diseño de un destino turístico, donde la colaboración y trabajo entre sector público y privado se convierte en imprescindible para el correcto diseño e instauración de la accesibilidad. (Fraiz et al. 2008)

La limitada accesibilidad de infraestructura para las personas con discapacidades se debe a la falta de coordinación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's) de cada cantón al no considerar importante la implementación de proyectos inclusivos para beneficio de la sociedad, por ende, es un condicionante que no permitirá un completo desarrollo de la industria turística en la provincia de Los Ríos.

El restaurante Donde Fercho, ubicado en el malecón de la ciudad de Babahoyo ofrece variedad de asados, piqueos y bebidas; cuenta con servicio al cliente personalizado y a domicilio,

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

8

además; los alimentos son de calidad, dando confianza al deleite de los consumidores mediante una excelente experiencia al disfrutar del exquisito sabor de su gastronomía. Sus instalaciones cuentan con vistas al río, siendo así un atractivo que llama la atención de los usuarios para fotografías o simplemente disfrutar de la brisa del aire libre.







**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

9



**JUSTIFICACIÓN**

Mediante el análisis del grado de accesibilidad se pretende conocer las condiciones de acceso a las infraestructuras y servicios asociados a la actividad turística en el restaurante Donde Fercho en la ciudad de Babahoyo. Esta investigación se la realiza con la finalidad de que el establecimiento de alimentos y bebidas contribuya a la propuesta de adecuación en el entorno, satisfaciendo las necesidades de personas con discapacidad y también de la población en general.

Los beneficiarios de este proyecto son todas las personas que integran la comunidad, consiguiendo mejorar la movilización de quienes lo necesiten y permitiendo el libre desplazamiento en la vida urbana. En el ámbito económico, el restaurante “Donde Fercho” anhela que las personas elijan visitarlos por la comodidad que ofrecerán al garantizar el acceso a los visitantes con discapacidad.

Es importante la trascendencia que tendrá a futuro esta investigación, porque permitirá que otros establecimientos de alimentos y bebidas implementen modelos de accesibilidad, brindando un importante aporte al desarrollo turístico sin barreras urbanísticas, beneficiando a las personas con diferentes tipos de discapacidades y a todos los ciudadanos del cantón Babahoyo.

De acuerdo con el artículo 13 del reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades, sobre turismo accesible, menciona: 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 (Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades, 2021).



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

10



**OBJETIVO GENERAL**

- Analizar el grado de accesibilidad en el restaurante "Donde Fercho" para mejorar el servicio a personas con discapacidad.

**Objetivos Específicos**

- Realizar revisiones bibliográficas sobre accesibilidad
- Identificar las necesidades de accesibilidad que tiene el establecimiento
- Proponer ideas de adecuación en el restaurante para mejorar su accesibilidad

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

11



**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

El estudio de caso se sustenta en la línea de investigación de la carrera de Turismo:  
Desarrollo de bienes, productos, servicios y procesos turísticos, mediante la accesibilidad de los procesos de servicio al cliente en relación a las áreas de restauración de alimentos y bebidas, la que aporta a la sublínea de investigación: Infraestructura turística y hotelera de la región, haciendo referencia en la importancia de espacios accesibles en la actualidad; sin embargo, esto no es considerado como regla fundamental en varios establecimientos, lo que se considera un condicionante que está presente con frecuencia en varios lugares. Este factor debe ser incluido en el reglamento de funcionamiento de las instalaciones turísticas.



## DESARROLLO

### **Marco Conceptual**

#### **Grado de accesibilidad**

Mediante este análisis, se identificará el grado de accesibilidad con el que cuenta el restaurante "Donde Fercho, considerando las adecuaciones para mejorar el acceso hacia el local y poder brindar un servicio turístico accesible sin barreras, los turistas con discapacidades a lo largo de los años van rompiendo estereotipos para ser parte de la sociedad sin discriminación o desigualdad.

La poca accesibilidad impide a que no exista calidad en los servicios turísticos, porque al haber barreras que obstaculizan el uso o disfrute de actividades, es una forma de exclusión que no debería suceder en ningún establecimiento. La accesibilidad entendida como la eliminación de los obstáculos y las barreras que aseguren el acceso al entorno, al transporte, a las instalaciones y a los servicios turísticos, no sólo garantiza este derecho a las personas con discapacidad, sino a todas aquellas que tienen limitada su movilidad o comunicación por razones temporales o permanentes. Todos seremos en algún momento de nuestra vida beneficiarios de la accesibilidad en el turismo, sin olvidar que la falta de accesibilidad en los recursos turísticos es una forma de discriminación, introduciendo el concepto de turismo accesible para todos en los destinos turísticos se garantiza la igualdad de oportunidades y no discriminación a personas en situación de discapacidad. (Martínez Carrillo, 2020).

#### **Accesibilidad**

La accesibilidad es un derecho para todos independientemente de la edad, sexo o condiciones físicas, económicas y socioculturales. Los estados de acceso seguro son fundamentales en cualquier área de espacios turísticos, para complementar la comodidad de los



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



13

turistas con discapacidad, cabe mencionar que es importante tomar en cuenta las directrices necesarias para lograr una accesibilidad universal, la cual debe complementarse con el entorno y productos accesibles y una atención adecuada hacia el ciudadano.

Las dimensiones universales de acceso deberían: reconocer el contexto social, considerar la situación de la persona, tener en cuenta la edad y los factores culturales y económicos para apoyar en efecto a la persona y el entorno. (Robles y Hernández-Galán, 2016)

Martos Molina (2012) considera lo siguiente:

Se considerarán accesibles aquellos recursos turísticos a los que las personas con discapacidad puedan acceder de forma autónoma, por contar con diversos dispositivos, como rampas y mecanismos de señalización adecuados. Igualmente, deberán estar acondicionados para permitir que los usuarios, al margen de sus capacidades, puedan recorrerlos o disfrutar de la oferta de ocio que ofrezcan. (pág. 307)

### **Tipos de accesibilidad**

La accesibilidad permite que cualquier persona pueda disponer y utilizar las edificaciones, servicios o productos en igualdad de condiciones que los demás. También se entiende como la relación con las tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión; las tres sujetas a limitación como consecuencia de la existencia de barreras. Por otra parte, son características fundamentales que permite que los entornos, los productos, y los servicios sean utilizados sin problemas por todas las personas. (Vila Micó , 2021).

Al referirnos de accesibilidad es pertinente saber los tipos de discapacidad con su respectiva definición:



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

14



- Accesibilidad motriz: destinada a aquellas personas con movilidad reducida
- Accesibilidad psicosocial: destinada a personas con trastornos mentales
- Accesibilidad cognitiva: destinada a personas con un problema neurológico/cognitivo

(Daño Cerebral Adquirido)

- Accesibilidad sensorial: destinada a personas con deficiencias en los órganos

sensoriales:

- Accesibilidad tecnológica: está destinada a aquellas personas que por edad o por carencias no están familiarizadas con la tecnología

### **Turismo accesible**

Actualmente el turismo cumple un papel muy importancia en el mundo entero, además de contribuir a la economía de un país, el turismo es de gran relevancia en la vida de las personas que deciden salir de la zona de confort, por placer o trabajo.

La accesibilidad en el turismo debe entenderse desde un punto de vista global, abarcando al conjunto de instalaciones y servicios que configuran la oferta turística, desde las agencias de viaje y oficinas de información hasta los lugares de alojamiento, y los distintos medios de transporte, estaciones, puertos, aeropuertos, establecimientos de restauración, servicios de ocio, etc. (Fernandez, 2009)

El Ministerio de Turismo en el anexo de la guía para el levantamiento de la Ficha de Accesibilidad (Mintur) establece un conjunto de normativas para la creación del diseño accesible en diferentes espacios turísticos, los cuales son muy importantes y deben ser tomados en cuenta los siguientes aspectos:



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

15



**Estacionamientos vehiculares para personas con discapacidad.** - Todo espacio público y privado de afluencia masiva, temporal o permanente de personas (estadios, coliseos, hoteles, hospitales, teatros, estacionamientos de uso público y privado, universidades, iglesias, atractivos turísticos entre otros), debe contemplar en su diseño, los espacios vehiculares y peatonales preferenciales para personas con discapacidad y movilidad reducida. **Rampas externas a desnivel.** - Es un elemento que facilita la circulación y acceso no solo a personas con discapacidad en sillas de ruedas, sino que también es utilizado por personas en condición incapacitante, madres embarazadas, adultos mayores, personas con coches de bebé, entre otros. Su aplicación permite complementar y asegurar el acceso a una edificación cuando se complementa a las escaleras existentes para salvar desniveles desde la acera. Toda rampa que supere el 8% de pendiente debe obligatoriamente incorporar pasamanos. Cuando las rampas tengan desniveles superiores a 200 mm deben llevar bordillos.

El pavimento de las rampas debe ser firme, antideslizante y sin irregularidades, al ser una rampa una circulación vertical, deberá llevar obligatoriamente textura en piso a través de sistema de bandas podó táctiles de prevención. Gradas externas (ingresos) El término grada se suele utilizar para denominar un peldaño o conjunto de estos, situados en las entradas o fachadas de edificios. **Cuarto de baño y aseo adaptado.** - Áreas destinadas al aseo personal, o para satisfacer una determinada necesidad biológica. Deben permitir los movimientos y actividades del usuario con o sin discapacidad en su interior, de manera fácil, segura y en igualdad de condiciones que los demás. La dotación y distribución de los cuartos de baño, determinan las dimensiones mínimas del espacio requerido para que



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



16

los usuarios puedan acceder y hacer uso de las instalaciones con autonomía o ayudados por otra persona. Se debe considerar los espacios de actividad, tanto de aproximación como de uso de cada aparato y el espacio libre para realizar la maniobra de giro de 360°, es decir, una circunferencia de 1 500 mm de diámetro libre de todo obstáculo a una altura mínima de 670 mm para permitir el paso de las piernas bajo el lavabo al girar la silla de ruedas, y evitar toparse con todo tipo de accesorios y otras piezas sanitarias. **Baño – accesorio indicador libre/ocupado.** - Es un accesorio que muestra al usuario la disponibilidad u ocupación del baño. **Pasamanos.** - Similar a una agarradera continua que acompaña la dirección de una circulación. **Baño - Espacio de maniobra.** - Ámbito mínimo dentro del cual se puede completar la maniobra necesaria para acceder a una instalación, componente o accesorio específico, en particular mientras se utiliza una silla de ruedas u otra ayuda para caminar. **Baño - Barras de apoyo.** - Elementos que ofrecen ayuda a las personas con discapacidad y movilidad reducida en el uso de las piezas sanitarias. Su función en los cuartos de baño es el soporte y sujeción por parte del usuario para realizar la transición desde la silla de ruedas hacia una pieza o espacio en el interior de un cuarto de baño y viceversa. Para facilitar las transferencias a los inodoros, que por lo general son laterales, al menos una de las barras debe ser abatible. Son preferibles las que tienen apoyo en el piso y, si hay que emplear elementos estandarizados, se debe utilizar aquellos que sean regulables en altura. **Baño - Sistema de asistencia.** - Representado por un botón o cordón, los cuales debe ser fáciles de localizar, identificar, alcanzar, utilizar y accionar con una sola mano. Deben estar dotados de un sistema de





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

17



alarma sonora y visual de forma que permita al usuario, en caso de un accidente o emergencia, así como dar y recibir información tanto auditiva como visualmente.

**Baño - Lavabo (lavamanos) sin pedestal.** - El lavabo no debe ser de pedestal para facilitar el acceso y aproximación de una persona en silla de ruedas. Esta aproximación puede ser frontal u oblicua. El espacio inferior del lavabo debe dejarse totalmente libre, lo que asegura que una persona en silla de ruedas accederá sin golpearse o encontrar barreras durante la aproximación. (Guía de la Ficha de Accesibilidad, 2018, págs. 6-9)

### **Restaurante**

En las áreas de restaurantes es importante cumplir con los parámetros necesarios de accesibilidad universal para brindar un servicio de calidad a los usuarios y puedan disfrutar de todo lo que se ofrezca el establecimiento, sin duda alguna cada día las personas con discapacidades se suman a formar parte en la industria turística por ende, se debe recibirlos de la misma manera que habitualmente se acoge al público en general, por que independientemente de las condiciones de cada personas, todos serán beneficiados al contar con herramientas e infraestructuras accesibles.

### **Establecimientos turísticos de alimentos y bebidas**

Los establecimientos de alimentos y bebidas se dedican a la prestación de servicios gastronómicos, bares y similares los cuales deben trabajar con productos de calidad para asegurar confiabilidad a los clientes, por otro lado, y no menos importante es la atención que ofrecen a los consumidores la cual debe ser cortés y amable con predisposición de ayudar o sugerir lo que se requiera en el momento adecuado.



En la industria de alimentos y bebidas, la mayoría de las empresas presentan una estructura o dimensión reducida la cual dificulta las oportunidades de crecimientos de estas, además que disminuye la capacidad de innovación de cada uno de los propietarios, pudiendo así mejorar la rentabilidad y aportar a la matriz productiva del país mediante la fuente esencial de empleo. Los camareros deben estar altamente capacitados para el disfrute de la satisfacción del cliente ante los alimentos y el servicio brindado en el restaurante, generando más ingresos y crecimiento del negocio. (García, 2017)

Con el paso del tiempo se van incrementando más espacios turísticos para el desarrollo económico y social, por esa razón es importante que todos los espacios cuenten con infraestructura accesible, para un libre y seguro acceso a todas las personas sin excepción. Por consiguiente, los espacios de restauración turísticos deben cumplir con los requisitos generales obligatorios que permitan un desplazamiento total en todas las áreas con las debidas normas de inclusión.

#### **Tipo de establecimientos turísticos**

Existen diferentes tipos de establecimientos turísticos de alimentos y bebidas que se los reconoce según su función de los servicios que brindan al público.

Art. 14.- De su clasificación. - Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se clasificarán en:

- a) Cafetería
- b) Bar
- c) Restaurante
- d) Discoteca



- e) Establecimiento móvil
- f) Plazas de comida
- g) Servicio de Catering

Enfatizando en el área de restauración, por el cual se dirige el análisis del presente estudio de caso, define como restaurante: establecimiento donde se elaboran y/o expenden alimentos preparados. En estos establecimientos se puede comercializar bebidas alcohólicas y no alcohólicas. También podrá ofertar servicios de cafetería y, dependiendo de la categoría, podrá disponer de servicio de autoservicio (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018).

#### **Establecimiento turístico**

La oferta accesible en establecimientos turísticos cada día resulta más necesaria para garantizar seguridad y comodidad a los turistas con discapacidad. Con proyectos arquitectónicos inclusivos con las adecuaciones y adaptación de las dimensiones físicas, mental, social, espiritual y emocional a cualquier nivel de salud o enfermedad, tiene la finalidad de promover al desarrollo de la gestión de inclusión social en todo el Ecuador.

En la provincia de Los Ríos existe un establecimiento turístico hotelero que cumple con las normas de accesibilidad en la ciudad de Quevedo, hotel Olímpico el cual mantiene servicios inclusivos para sus huéspedes, brindando a los turistas seguridad y comodidad. Existen también organizaciones e instituciones participantes comprometidas en la ayuda y protección a las personas con discapacidad: CONADIS, como ente rector y coordinador con las organizaciones e instituciones de las políticas, planes, programas, ejecución y cumplimiento de estos y de la ley. En el país, las grandes ciudades como: Quito, Guayaquil, y Cuenca, ya cuentan con una oferta turística inclusiva. Además, como es el caso de la provincia de Tungurahua, el icono referencial

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

20

del turismo para todos es Baños de Agua Santa, cantón promotor del turismo accesible, que cuenta con espacios acondicionados en hotelería, restauración y servicios complementarios, los cuales permiten que los turistas satisfagan necesidades de ocio y recreación. (Ochoa et al. 2019)





### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Investigación Descriptiva**

Para determinar el grado de accesibilidad que cuenta el restaurante Donde Fercho se realizó una investigación descriptiva, mediante la observación y entrevistas, utilizando como métodos cualitativos basadas en información confiable que corroboren los datos plasmados en el presente estudio de caso, a través de este proceso se pretende aclararan las condicionantes de acceso para turistas con discapacidad.

La investigación descriptiva; recogen conductas, acontecimientos que ocurren dentro de un periodo y un contexto dado, según el foco del investigador, fundamentado en sus decisiones sobre qué observar y las cuestiones en consideración. Cuyo propósito es plasmar y detener en el tiempo la observación para analizarla en un momento posterior y cuantas veces se considere oportuno para su análisis que puede ser bajo diferentes perspectivas (Quecedo Lecanda y Castaño Garrido, 2002).

#### **Investigación De Campo**

Mediante la investigación de campo, se levantó una ficha sobre accesibilidad, dicho instrumento contiene 51 ítems a través de los cuales se recabó la información necesaria en el restaurante, con tomas fotográficas para las respectivas indagaciones con el propósito de presentar la parte de la realidad que se investiga e identificar si cumple con los debidos parámetros inclusivos que se requieren necesarios para brindar una atención de calidad sin barreras arquitectónicas.

La función epistemológica de la determinación del objeto y el campo de investigación radica en que ambos van dirigidos a identificar la parte de la realidad que se va a estudiar, y determinar sobre a qué refiere su particularización, así como a la parte de este a la que se dedican

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

22

los esfuerzos investigativos y a la cual está ligado directamente el resultado. Sobre todo, es acerca de determinados aspectos de ese objeto del conocimiento que existe el problema de la investigación que se realiza. (Leyva Haza y Guerra Véliz, 2020)





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

23



**RESULTADOS**

Se realizaron entrevistas para determinar el grado de accesibilidad que cuenta el restaurante Donde Fercho, para esto colaboró su propietario, Chef Fernando Ochoa Pintado con total disposición en respuestas a las preguntas formuladas, aclarando todos los interrogantes sobre el tema. Por consiguiente, también se entrevistó a la representante de la entidad pública CONADIS de la ciudad de Babahoyo, Psicóloga Rosario Vengoa Chávez quien lleva trabajando 14 años en proyectos de inserción laboral para personas con discapacidad, el propósito de esta entrevista fue recopilar información referente a las áreas accesibles y concerniente a proyectos desarrollados o en ejecución en la provincia de Los Ríos. Para valorar el grado de accesibilidad del establecimiento se utilizó una ficha elaborada por el Ministerio de Turismo (MINTUR) y el CONADIS, mediante el proceso de observación en el lugar se levantó la información en respuesta con varios ítems con una marcación de si y no, además; se tomaron diversas fotografías como evidencias de la información recopilada para de esta manera establecer si existe un determinado grado de accesibilidad que permita el ingreso de turistas con discapacidad.

Posteriormente, se calcularon los resultados considerando el valor de ítems que se obtuvieron con la aceptación de si, dividiéndola para la cantidad total de 51% de ítems que contiene la ficha de observación, con la finalidad de conocer el grado de accesibilidad que mantiene el establecimiento; se verifica en la escala de valoración en la que se encuentre dependiendo el porcentaje que dará como resultado si es accesible, medianamente accesible o simplemente no es accesible. La tabla de ponderación cuenta con una evaluación establecida que va del 1% hasta el 100%.



### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El propósito de la investigación es analizar el grado de accesibilidad que posee el establecimiento Donde Fercho, por medio de las entrevistas realizadas el propietario del restaurante manifestó que estaría totalmente dispuesto a incursionar en nuevas estrategias accesibles para realizar adecuaciones y mejorar las áreas internas del establecimiento y poder ofrecer un fácil desplazamiento dentro del lugar, mencionó además, que considera realmente importante la comodidad de las personas con discapacidad, que puedan sentirse cómodas y bien atendidas desde el ingreso y al brindar el servicio por eso cree necesario mantener al equipo de trabajo capacitado para aplicar las adecuadas normas de atención a los turistas con discapacidad.

Tomando en consideración la entrevista con la representante de la CONADIS, argumentó que es de gran importancia implementar las normas de accesibilidad en establecimientos turísticos y el trato por parte del personal de atención al cliente debe de ser la adecuada, sin embargo; cuando se han convocado a capacitaciones no ha habido mucha concurrencia de personas interesadas, por otra parte el equipo del CONADIS ha realizado visitas a nivel provincial para verificar los aspectos accesibles de los establecimientos y con el propósito de brindar ideas de adecuación de acuerdo a las normas INEC.

Se puede hacer énfasis también que muchos de los empresarios y emprendedores de la provincia tienen muy poco interés por generar espacios accesibles en los establecimientos, debido a diferentes condicionantes como invertir en infraestructura diferente o simplemente por desinformación sobre las reglas estipuladas en el diseño universal de accesibilidad.

Mediante el levantamiento de ficha sobre accesibilidad en el lugar de análisis, se recopiló información importante y necesaria para determinar el grado de accesibilidad con que cuenta actualmente el establecimiento, mediante una valoración del cien por ciento. Dicho instrumento



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

25

contiene ítems con respuestas de si y no sobre características de accesibilidad referente a infraestructura y de los diferentes tipos de discapacidades como: física, visual, auditiva e intelectual o psicosocial.





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

26



**CONCLUSIÓN**

Mediante el análisis de diversos documentos de varios autores sobre las definiciones de accesibilidad turística se determina accesible a todo a bien, producto y servicio que cumpla con las normas y diseño universal de inclusión social que permitan ser usadas por todas las personas, considerando las condiciones físicas, económicas y socioculturales; por consiguiente, que sean de seguro acceso y facilite el disfrute de actividades sin discriminación o barreras arquitectónicas.

Como resultado de las entrevistas realizadas, en apoyo al presente estudio de caso se pudo identificar las diversas problemáticas y las posibles soluciones que debería adoptar el establecimiento para mejorar el acceso a los turistas con discapacidad, con el propósito de brindar una mejor comodidad dentro de las instalaciones.

Por medio del levantamiento de la ficha del Mintur sobre accesibilidad, de acuerdo a los 51 ítems que contiene dicho instrumento con una valoración del cien por ciento, se concluye que el restaurante Donde Fercho cuenta con 18% de grado de accesibilidad, lo cual da como resultado que el establecimiento no es accesible.

Mediante la implementación de ideas claves innovadoras se pueden mejorar los servicios de comunicación e infraestructura del restaurante, para de esta manera brindar a los turistas con discapacidad un ambiente placentero y acogedor en el que realmente puedan disfrutar de la experiencia gastronómica ofertada por el establecimiento sin ningún tipo de limitantes.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

27



**RECOMENDACIONES**

Para mejorar el grado de accesibilidad del Restaurante Donde Fercho se recomienda:

- Apertura constantes capacitaciones por parte del Ministerio de Turismo y CONADIS que permitan la preparación sobre la adecuada gestión de atención al cliente que deben conocer y poner en práctica el personal laboral de los establecimientos turísticos.
- Incorporar como requisito obligatorio entre las normativas de funcionamiento de un establecimiento turístico “tener acceso universal que facilite el libre desplazamiento en las instalaciones”, por consiguiente, el Ministerio de Turismo planifique visitas presenciales para verificar el cumplimiento de la normativa.
- Implementar herramientas accesibles para la clara comprensión del menú del restaurante con la finalidad de satisfacer las necesidades de los turistas con discapacidad.
- Realizar cambios y adecuaciones en las áreas del establecimiento que permitan un fácil acceso a los servicios brindados, por ejemplo: el cuarto del baño debe ser adaptado de manera que cumpla con el diseño universal de accesibilidad.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

28



**REFERENCIAS**

Quecedo Lecanda, R., & Castaño Garrido, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *addi.ehu.es*, 19.

Fernandez Alles, M. (2009). Turismo Accesible: Importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *academia.edu*, 216.

Fraiz, J., Gonzalez, E., & Dominguez, T. (2008). La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos. *researchgate.net*, 17.

GARCÍA REYES, M. (15 de junio de 2017). ANÁLISIS DE LA OFERTA Y DEMANDA EN LA ZONA ROSA DE GUAYAQUIL PARA EL DISEÑO UN RESTAURANTE TEMÁTICO. *Diseño un restaurante temático en la Zona Rosa de Guayaquil*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.

Leyva Haza, J., & Guerra Véliz, Y. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *scielo.sld.cu*, 30.

Martínez Carrillo, M. J. (2020). Turismo accesible para todos. Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech. *ojsull.webs.ull.es*, 60-61.

Martos Molina, M. (2012). Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad. *revistas.ucm.es*, 307.

Ministerio de Turismo. (2018 de enero). *Anexo. Guía para el Levantamiento de la Ficha de Accesibilidad*. Quito: Ministerio de Turismo del Ecuador, MINTUR. Obtenido de [www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec)



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

29



MINISTERIO DE TURISMO. (2018, 05 de octubre). *REGLAMENTO TURISTICO DE*

*ALIMENTOS Y BEBIDAS*. Quito: turismo.gob.ec. Obtenido de [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)

Ochoa-Ávila, M., Carrillo-Rosero, D., Tite-Cunalata, G., & Batista-Pérez, O. (2019). Turismo accesible en Ecuador: Caso bienestar ambiental Pelileo. *revista@cigetholguin.cu*, 55-56.

REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES. (2021, 22 de abril). *DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD*.

biblioteca.defensoria.gob.ec. Obtenido de

<http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3406>

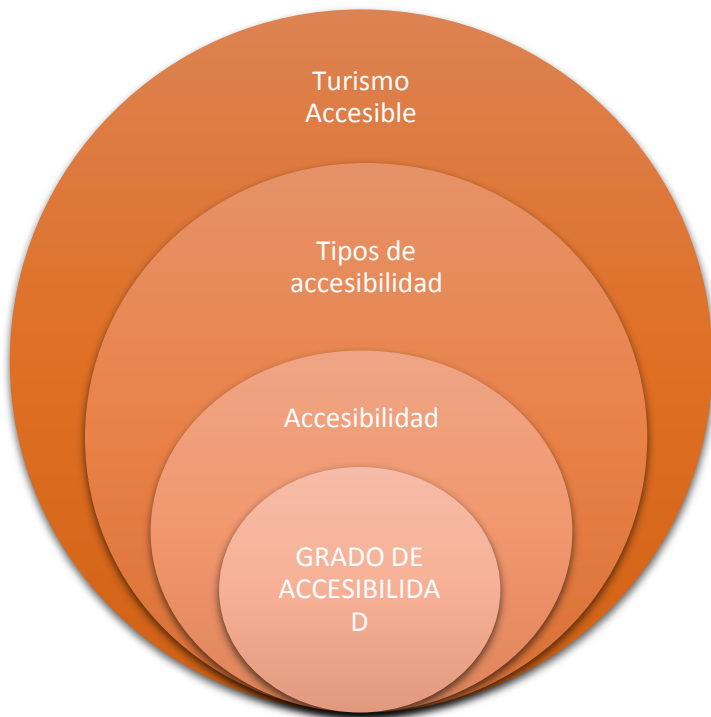
Robles, Y., & Hernández-Galán, J. (2016). La Accesibilidad Universal y el Diseño para todos desde la perspectiva de género. *repositoriocdpd.net*, 120.

Vila Micó , C. (18 de Junio de 2021). Accesibilidad lingüística y de otros tipos en los hospitales de la Comunidad Valenciana. *Accesibilidad lingüística y de otros tipos en los hospitales de la Comunidad Valenciana*. Valenciana, Valenciana, España: Universidad de Alicante. Departamento de Traducción e Interpretación.



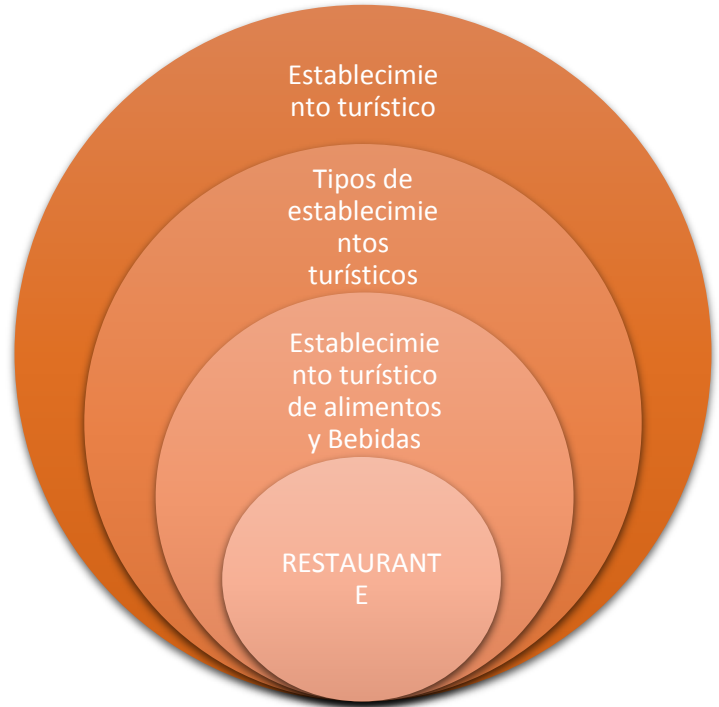
ANEXO 1

Categorización de variables



VARIABLE INDEPENDIENTE.

GRADO DE ACCESIBILIDAD.



VARIABLE DEPENDIENTE.

RESTAURANTE.



ANEXO 2

Tabla 1

**REQUISITOS GENERALES OBLIGATORIOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS  
TURÍSTICOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS – RESTAURANTES**

No.	REQUISITOS	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Tener acceso universal el establecimiento e instalaciones, con facilidades para el uso de personas con discapacidad. (En caso de establecimientos existentes contar con ayudas técnicas o servicio personalizado que haya aprobado el curso de atención al turista con discapacidades emitido por la autoridad competente.		
2	Contar con manejo de desperdicios en contenedores con tapa, identificados por tipo de desperdicio.		
3	Contar con sistema de iluminación de emergencia.		
4	Identificar y señalar las zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras según las disposiciones de la autoridad competente.		
<b>Debe contar con el siguiente equipamiento en áreas de preparación de alimentos:</b>			
5	a. Dispensador de jabón con este elemento disponible.		
	b. Dispensador de toallas de mano desechables con este elemento disponible.		
	c. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible.		
6	Contar con suministro de agua permanente en el establecimiento.		
7	Debe contar con alarma de incendios y/o detector de humo.		



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

32



---

8 Los alimentos, deben estar sobre estanterías o repisas limpias y a una distancia mínima de 15 cm. del piso, 50 cm. entre hileras y 15 cm. de la pared. No deben estar en contacto con el piso (no se permite el uso de madera, no oxidadas), deben ser de material de fácil limpieza.

---

9 La vajilla, cristalería, cubertería e implementos de cocina deben estar sobre estanterías o repisas en buenas condiciones, limpios y a una distancia mínima de 15 cm. del piso, 50 cm. entre hileras y 15 cm. de la pared. No deben estar en contacto con el piso.

---

10 Exhibir en un lugar visible al consumidor el aforo permitido en el establecimiento.

---

11 Debe contar con sumideros en áreas de preparación de alimentos.

---

12 Debe contar con un equipo que garantice la extracción de humos y olores de la zona de cocción.

---

13 Debe contar con baños y/o baterías sanitarias en cumplimiento con el marco legal vigente.  
Nota: se exceptúa para los establecimientos que compartan baños

---

14 Contar con menú de alimentos y bebidas que incluya precio con impuestos, exhibidos al público y legibles.

---

15 Contar con personal uniformado de servicio: no uso de joyas, uso de uniforme limpio, uñas cortas, limpias, sin pintura de uñas.

---

16 Personal que manipula alimentos: no uso de joyas, uñas cortas, limpias, sin pintura de uñas, uniforme limpio y sin maquillaje.

---

17 El personal del establecimiento debe usar protector para el cabello.

---

18 Contar con un botiquín de primeros auxilios con contenido básico, según lo establecido en este reglamento.

---

19 Debe mostrar registros visibles de limpieza diaria de baños y/o baterías sanitarias.

---





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

33



- 
- 20 Los horarios de atención del establecimiento deben estar exhibidos en un lugar visible al consumidor.
- 
- 21 Debe contar con bodega (s) y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y menaje
- 
- 22 Debe contar con vajilla, cubiertos y cristalería en óptimas condiciones (que no estén rotas, despostilladas, sin signos de deterioro, entre otras).
- 
- 23 Contar con un registro documental de control de plagas.
- 
- 24 Debe contar con pisos o elementos antideslizantes en el área de producción (puede aplicar el uso de moquetas antideslizantes).
- 
- 25 Todas las áreas de almacenamiento deben mantenerse limpias, y protegidas contra ingreso de roedores, animales y personas ajenas al servicio.
- 
- 26 Deben contar con trampa de grasa en el área de producción y área de lavado de vajilla.
- 
- 27 El personal que manipula alimentos de manera directa e indirecta debe contar con un certificado médico actualizado que le habilita poder trabajar en dicha actividad, conforme a lo requerido por la autoridad competente.
- 
- 28 Debe contar con un informativo del correcto lavado de manos en el área de producción.
- 
- 29 Debe exhibir en un lugar visible al consumidor el número del servicio integrado de seguridad ECU 911.
- 
- 30 Focos y lámparas de techo en áreas de producción deben aislarse con protectores en caso de rotura.
- 
- 31 Las superficies donde se preparan los alimentos son de materiales de fácil limpieza y lavables, resistentes a la corrosión, sin daños evidentes. Está prohibido el uso de madera y cerámica.
- 
- 32 Contar con salida(s) de emergencia identificadas y habilitadas.
-



33 Debe contar con suministro continuo de energía eléctrica.

---

34 Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores y que no interfiera con la hora de alto tránsito de los clientes.

---

35 El personal de servicio conoce el detalle del contenido de la carta.

---

36 El personal de cocina conoce el detalle de la preparación de los platos que ofrece el establecimiento.

---

37 Cuenta con letreros que promuevan el uso eficiente del agua y energía eléctrica en el establecimiento.

---

38 Contar con un registro quincenal de limpieza profunda del establecimiento turístico

---

**Nota. Datos tomados del Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas (2018).**

**Tabla 2**

*Valoración del Grado de Accesibilidad*

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

**ANEXO 3**

**Ficha de Accesibilidad (Mintur)**





<b>4.- CARACTERÍSTICAS DEL ATRACTIVO (infraestructura)</b>			
<b>ACCESIBILIDAD:</b>			
<b>General</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Estacionamiento		<b>X</b>	
Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad		<b>X</b>	
Rampas externas a desnivel	<b>X</b>		
Gradas externas (Ingresos)	<b>X</b>		
Vías de circulación peatonal	<b>X</b>		
Señalética Informativa		<b>X</b>	
Señalética Direccional		<b>X</b>	
Señalética Preventiva		<b>X</b>	
Puertas automáticas		<b>X</b>	
Ascensor		<b>X</b>	
Recepción		<b>X</b>	
Puntos de concentración turística (Salones, auditorios, miradores, muelles, malecones, centros de interpretación, granjas, etc.)	<b>X</b>		
Cuartos de baño y aseo (Comunal o Social)	<b>X</b>		

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

36



Baño - Accesorio indicador libre/ocupado		X	
<b>Discapacidad Física</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso	X		
Pasamanos		X	
Recepción adaptada para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja)		X	
Cuartos de baño adaptados (Comunal o Social)		X	
Baño - Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)		X	
Baño - Barras de apoyo		X	
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X	
Baño - Espejo (ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavabo)		X	
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor		X	
Baño - Lavabo sin pedestal		X	
Accesorios de limpieza y aseo (Ejm. Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100mm desde el piso.	X		
Puntos accesibles de concentración turística (que tengan rampas, pasamanos, señalética, etc. )		X	
Salva escaleras		X	

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

37



Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos)	<b>X</b>		
<b>Discapacidad Visual</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros en braille, sistema JAWS, formatos accesibles, otras herramientas de apoyo al cliente.)		<b>X</b>	
Sensores de voz/ bucle magnético		<b>X</b>	
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptica)		<b>X</b>	
Pasamanos		<b>X</b>	
Cuartos de baño adaptados (Comunal o Social)		<b>X</b>	
Baño - espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)		<b>X</b>	
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor		<b>X</b>	
Bandas podo táctiles o contraste en piso		<b>X</b>	
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		<b>X</b>	
Puntos accesibles de concentración turística ( Información auto descriptiva, braille, "audio").		<b>X</b>	
Maquetas táctiles (3D)		<b>X</b>	
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos) con bandas podo táctiles.		<b>X</b>	
<b>Discapacidad Auditiva</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros ilustrados, intérprete de lengua de señas, personal capacitado, pantallas led, subtítulo formato accesible, otras herramientas de apoyo al cliente.)	<b>X</b>		
Sensores y alarmas visuales (Luces intermitentes)		<b>X</b>	

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

38

Rotulación para personas sordas (Visual, ilustrada)		<b>X</b>	
Cuartos de baño adaptados (Comunal o Social)		<b>X</b>	
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		<b>X</b>	
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica /fotografías, posters, videos).		<b>X</b>	
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos). Rotulación , Ilustraciones.		<b>X</b>	
<b>Discapacidad Intelectual o Psicosocial</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Personal capacitado)		<b>X</b>	
Accesibilidad cognitiva (señalética clara, gráfica y bien distribuida)		<b>X</b>	
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		<b>X</b>	
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica, fotografías, posters, videos, guías capacitados en discapacidades)		<b>X</b>	

**Nota:** (Guía para el Levantamiento de la Ficha de Accesibilidad, 2018, págs. 12-14).





Ilustración 1



*Fuente:* Elaboración propia

Ilustración 2



*Fuente:* Elaboración propia



Ilustración 3



*Fuente:* Elaboración propia





Ilustración 4



*Fuente:* Elaboración propia

Ilustración 5



*Fuente:* Elaboración propia



**Ilustración 6**



*Fuente:* Elaboración propia

<b>Firma y/o Sello del encuestado</b>		<b>Hora de Inicio:</b>	17:00pm
		<b>Hora de Salida:</b>	18:30pm
<b>NOMBRES DEL RESPONSABLE</b>		<b>FIRMA</b>	



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

43



**ANEXO 4**

**Cuestionario de entrevistas**

**Propietario del restaurante "Donde Fercho"**

**Nombre y apellidos:** Chef. Fernando Ochoa Pintado

1. De acuerdo a su criterio, ¿Por qué es importante la accesibilidad inclusiva?
2. En los establecimientos de restauración, ¿Considera importante que los turistas con discapacidad y la población cuenten con espacios adecuados a sus necesidades?
3. ¿Actualmente su establecimiento cuenta con espacios adecuados para recibir a turistas con discapacidad?
4. ¿Considera pertinente realizar capacitaciones al personal de atención al cliente, sobre el trato adecuado a turistas con discapacidad?
5. Cuales son estrategias que usted utiliza junto con su personal de trabajo, para atender a personas con discapacidades; física, visual, auditiva, etc.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**

44



**Representante de la entidad pública CONADIS**

**Nombre y apellidos de la entrevistada:** Psicóloga Rosario Vengoa Chávez

1. ¿Por qué considera importante implementar la accesibilidad en establecimientos turísticos?
  
2. ¿Considera pertinente realizar capacitaciones al personal de atención al cliente, sobre el trato adecuado a turistas con discapacidad?
  
3. En la actualidad, ¿Se están implementando proyectos inclusivos que permitan a los turistas con discapacidad acceder a los diferentes servicios turísticos?
  
4. ¿Por qué existe desinterés al momento de implementar establecimientos turísticos inclusivos en el cantón Babahoyo?
  
5. ¿Qué acciones se podrían desarrollar para que los empresarios y emprendedores del área turística opten por implementar espacios y herramientas inclusivas?



## Anexo 5

### Evidencias de las entrevistas

#### Ilustración 1



*Fuente:* Elaboración propia



Ilustración 2



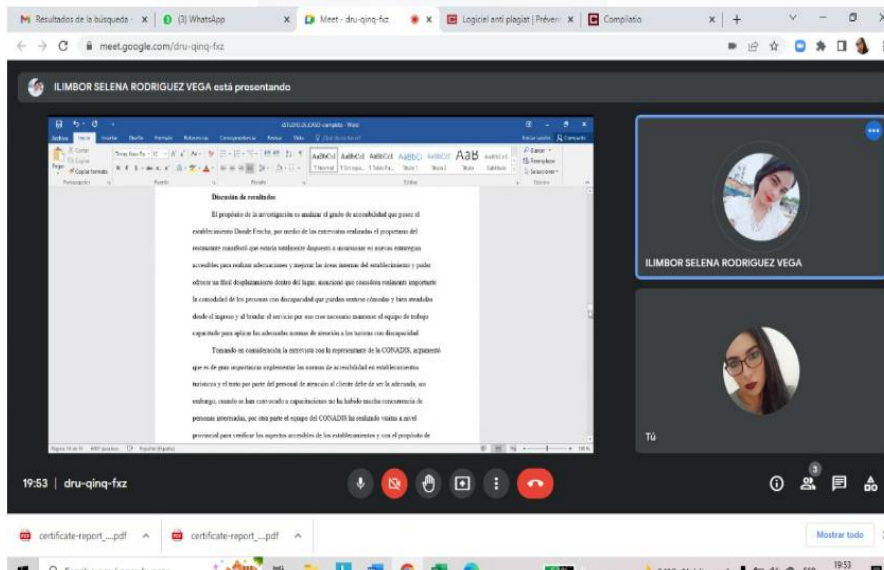
*Fuente:* Elaboración propia



ANEXO 6

Evidencias de Tutorías

Ilustración 1



Fuente: Elaboración propia

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

### TURISMO

48



Ilustración 2

The screenshot shows a Google Meet interface. The main window displays a presentation slide titled "Ficha de Accesibilidad (Módulo)". The slide content includes logos of various organizations and a table under the heading "4. CARACTERÍSTICAS DEL ATRACTIVO (solo estructural)".

ACCESIBILIDAD:		SI	NO	OBSERVACIONES
General				
Estacionamiento			X	
Estacionamiento específico para personas con discapacidad		X		
Rampas esteras o de concreto		X		
Guías táctiles (pavimentos)		X		
Vías de circulación peatonal		X		

On the right side of the Meet window, there are two video thumbnails. The top one is for "ILMBOR SELENA RODRIGUEZ VEGA" and the bottom one is for "TU". The bottom status bar shows the time "19:54" and the meeting ID "dru-qinq-fxz".

**Fuente:** Elaboración propia