



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**  
**MODALIDAD: PRESENCIAL**

Proyecto de investigación previo a la obtención de título de licenciada en  
Turismo y Hotelería

TEMA

---

**“Lenguaje inclusivo dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas en la  
ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”**

---

**AUTORA:** María Fernanda Sánchez Moreta

**TUTORA:** Lcda. Mg. Johanna Gabriela Monge Martínez

Ambato-Ecuador

2021

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutora del proyecto de investigación sobre el tema: **“LENGUAJE INCLUSIVO DENTRO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”** de la alumna Sánchez Moreta María Fernanda, estudiante de la carrera de turismo, considero que dicho proyecto de investigación reúne los requisitos y los méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, septiembre 2021

---

Lcda. Mg. Johanna Gabriela Monge Martínez

TUTORA

## AUTORÍA DE L TRABAJO

Los criterios emitidos en el Proyecto de Investigación “**Lenguaje inclusivo dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua**”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado.

Ambato, septiembre 2021

LA AUTORA



.....  
María Fernanda Sánchez Moreta

C.C:1804461281

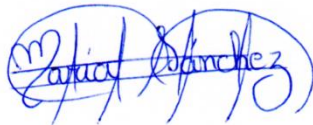
## DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora

Ambato, septiembre 2021

LA AUTORA



.....

María Fernanda Sánchez Moreta

C.C:1804461281

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los miembros del tribunal examinador aprueban el Proyecto de Investigación, sobre el tema: “lenguaje inclusivo dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”, de María Fernanda Sánchez Moreta estudiante de la carrera de Turismo, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el título terminal de tercer nivel de la Universidad Técnica de Ambato

Ambato, septiembre 2021

Para constancia firman

---

Ing. Mg. Diego Fernanda Melo  
MIEMBRO CALIFICADOR  
**C.C.: 1803017365**

---

Lic. Mg Daniel Oswaldo Sánchez  
MIEMBRO CALIFICADOR  
**C.C.:1803236270**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto va dedicado con mucho cariño a mis dos grandes amores: Nerea y Sabine, la razón fundamental de mi vida, motivo de inspiración y superación para seguir creciendo como madre y profesionalmente y de que a pesar del tiempo sin importar cuanto demore los sueños se cumplen.

A mis padres: Lidia Moreta y Patricio Sánchez, por el apoyo incondicional motivándome para culminar mi carrera.

A mis hermanos: Joselyn y Christian por sus consejos, comprensión y amor en los momentos difíciles y darme fuerzas al cursar mi vida estudiantil y ahora profesional.

Mi gran tesoro: Mi abuelita, que con sus consejos y sabiduría me ha hecho crecer espiritualmente.

A mi compañero de vida: David, por ser un buen padre y esposo, por darme palabras de aliento y total apoyo para culminar con mis estudios. Te Amo

María Fernanda Sánchez Moreta

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por sus bendiciones durante el transcurso de mi vida personal y estudiantil.

A ti madre mi primer amor la mujer que dio la vida y que con sus enseñanzas supo guiarme en todo momento para no desfallecer, ella quien me enseñó a luchar por mis sueños y ser una persona de bien me faltaría el mundo para agradecer lo que has hecho por mí. Gracias infinitas.

A mis tíos por brindarme su apoyo económico y moral en mi vida estudiantil y mis demás familiares muchas gracias por ser parte de mi camino y de este gran sueño.

A la universidad técnica de Ambato y a la carrera de turismo y hotelería por abrirme las puertas a esta gran vida profesional y a cada uno de mis maestros por sus enseñanzas.

Últimamente expreso mi agradecimiento a la Lcda, Mg. Johanna Monge por su infinita paciencia y motivación para culminar este proyecto.

María Fernanda Sánchez Moreta

## ÍNDICE GENERAL

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO .....	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....	ii
AUTORÍA DE L TRABAJO .....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
CAPÍTULO I.....	15
MARCO TEÓRICO .....	15
1.1 Antecedentes investigativos .....	15
1.2 Objetivos.....	28
Objetivo general .....	28
Objetivos específicos.....	28
CAPÍTULO II .....	30
METODOLOGÍA .....	30
2.1 Materiales .....	30
2.2 Métodos .....	31
Enfoque.....	31
Tipo.....	31
Modalidad .....	31
2.3 Población y muestra .....	32
CAPÍTULO III.....	34
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	34



3.2.1 Planteamiento de la Hipótesis.....	44
3.2.2 Selección del nivel de significación.....	44
3.2.3 Descripción de la población.....	44
3.2.5 Especificaciones de las regiones de aceptación y rechazo .....	45
CAPÍTULO IV.....	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	48
4.1 Conclusiones.....	48
4.2 Recomendaciones .....	49
CAPÍTULO VI.....	50
PROPUESTA .....	50
6.1 Datos informativos.....	50
6.2 Justificación .....	50
6.5 Objetivo .....	51
6.6 Fundamentación.....	51
6.7 Metodología.....	52
6.9 Administración.....	53
ANEXOS.....	69

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Materiales utilizados para el proceso investigativo .....	30
Tabla 2: Rango de edad.....	34
Tabla 3: Género.....	35
Tabla 4: Ocupación .....	36
Tabla 5: Aspectos importantes en establecimientos de alimentos y bebidas .....	37
Tabla 6: Importancia del uso de lenguaje inclusivo.....	38
Tabla 7: Personal preparado para atender a personas con discapacidad .....	39
Tabla 8: Factores fundamentales en restaurantes para trato igualitario .....	40
Tabla 9: Accesibilidad y atención para comensales con discapacidad en restaurantes. .....	41
Tabla 11: Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis .....	44
Tabla 12: Prueba de chi cuadrado .....	45
Tabla 13: Entrevista Ficha espacios de Accesibilidad .....	46
Tabla 14: Análisis parámetros de calificación de la ficha espacios de accesibilidad	47
Tabla 15: Tabla recursos manual inclusivo.....	53

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Inclusión y equidad como proceso.....	29
Gráfico 2: Rango de edad.....	34
Gráfico 3: Género.....	35
Gráfico 4: Ocupación .....	36
Gráfico 5: Aspectos importantes en establecimientos de alimentos y bebidas .....	37
Gráfico 6: Importancia del uso de lenguaje inclusivo.....	38
Gráfico 7: Personal preparado para atender a personas con discapacidad.....	39
Gráfico 8: Factores fundamentales en restaurantes para trato igualitario .....	40
Gráfico 9: Accesibilidad y atención para comensales con discapacidad en restaurantes.....	42
Gráfico 10: Valoración sobre la existencia de un manual inclusivo .....	43
Gráfico 11: Valoración sobre la existencia de un manual inclusivo.....	43

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Portada .....	54
Ilustración 2: Índice.....	55
Ilustración 3: Introducción .....	56
Ilustración 4: Accesos y recorrido.....	57
Ilustración 5: Recorrido interior (mesas) .....	58
Ilustración 6: Aseo (Baños).....	59
Ilustración 7: Plan de evacuación y comunicación .....	60
Ilustración 8: Atención al cliente .....	61
Ilustración 9: Alimentación.....	62
Ilustración 10: Contraportada.....	63
Ilustración 11: Propietario Juanchos Grill.....	73
Ilustración 12: Personal de Kokoro.....	73
Ilustración 13: Personal Replay Restaurant & Grill.....	74
Ilustración 14: Personal MM Wings .....	74

## RESUMEN EJECUTIVO

El propósito de este proyecto de investigación es analizar la importancia que genera el uso del lenguaje inclusivo dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas de la ciudad de Ambato, dirigida a la población que tiene algún tipo de discapacidad, en cuanto se refiere a accesibilidad, infraestructura y atención que reciben los comensales. El instrumento aplicado para realizar la metodología es la encuesta la cual nos permitió levantar información sobre el manejo participativo existente en los locales de restauración, buscando así la participación y el trato igualitario, por lo tanto, se puede percibir que el estudio realizado es muy importante ya que pretende crear facilidades a dichas personas al momento de permanecer en un establecimiento gastronómico. Los resultados obtenidos evidencian que se debe dar mayor valor a la inclusión y que el personal se encuentre preparado y/o capacitado para atender a gente con minusvalía y de cuáles son los factores principales para que estas personas puedan disfrutar de vivir una experiencia plena cuando eligen comer fuera de casa, sin embargo, es sustancial alertar a los establecimientos de alimentos y bebidas acerca de que es crucial ser inclusivos y posteriormente tomen decisiones y acciones para brindar mejor acceso y servicio.

**Palabras clave:** Accesibilidad, infraestructura, lenguaje inclusivo, participación, servicio.

## ABSTRACT

The purpose of this research project is to analyze the importance generated by the use of inclusive language within the food and beverage establishments of the city of Ambato, aimed at the population that has some type of disability, in terms of accessibility, infrastructure and attention that diners receive. The instrument applied to carry out the methodology is the survey which allowed us to collect information on the participatory management existing in the restaurants, thus seeking participation and equal treatment, therefore, it can be perceived that the study carried out is very important since it aims to create facilities for said people when staying in a gastronomic establishment. The results obtained show that inclusion should be given greater value and that staff are prepared and/or trained to serve people with disabilities and what are the main factors so that these people can enjoy a full experience when they choose to eat out from home, however, it is essential to alert food and beverage establishments that it is crucial to be inclusive and then take decisions and actions to provide better access and service.

**Keywords:** Accessibility, infrastructure, inclusive language, participation, service.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes investigativos

Para esta investigación se revisaron teorías y varios trabajos para su sustento, se evidencia algunas similitudes al tema expuesto: “Lenguaje inclusivo dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua” citados a continuación.

Para sustentar este proyecto de investigación sobre la variable independiente se considera la teoría de lenguaje y lingüística de Coseriu (1986) donde menciona al lenguaje como un sistema de signos simbólicos empleados para la intercomunicación social; es decir sirve para comunicar ideas o pensamientos o bien contenidos de la conciencia, y sin duda hablar de la hipótesis que estructura y representa a todas ellas, es el cambio lingüístico o de la mutabilidad de las lenguas. El diálogo es una actividad humana universal que es empírica. Para Coseriu el hablar es un factor que va indefectiblemente con el hombre porque se comprueba acerca del hecho en los seres humanos, concluyendo que el comunicarse es el principio estructurador de su teoría lingüística.

De la misma manera estudiamos la variable dependiente donde la teoría del habitar es un sistema de significación y ponerlo en correlación con el procedimiento del habla. Se analizan y se categorizan sus paralelismos igualmente sus especificidades, así también la relevancia de ambos métodos en la construcción de la condición humana y de los grandes pasos de su evolución histórica. Las interpretaciones del espacio y de la estructura de las prácticas sociales dan cuenta del carácter sustantivo del habitar y de sus diferentes modos de ejercicios, apuntando a reconocer una situación y vocación latinoamericanas. Se juega en esto la orientación de la producción del hábitat, tanto en lo arquitectónico como en la ciudad urbanismo.

El uruguayo Berna (s.f) hace referencia esta teoría dentro de la habitación de los establecimientos gastronómicos de la comida como hecho social, ya que la gente

busca salir de la rutina doméstica y acudir a un establecimiento gastronómico que constituye a una ocasión señalada para disfrutar de experiencias fuera de casa.

En cuanto a la definición sobre lenguaje inclusivo se denomina al uso de términos que busca integrar con palabras apropiadas al momento de referirse hacia las personas con discapacidad. El lenguaje como una herramienta para la comunicación representa a todos y todas de manera igualitaria y también contribuyen a fomentar una sociedad inclusiva.

Según un escrito realizado en la ciudad de Navarra de la Confederación Española de población con Discapacidad física y Orgánica (COCEMFE, s.f) expresan que se debe sustituir “discapacitado” o “ciego” por “persona con discapacidad”, o persona no vidente, ya que este término hace relación al movimiento asociativo de manera general, dado que esta expresión da a conocer una realidad con la que conviven cada día millones de personas, potencia su dimensión humana y hace visible el esfuerzo y la defensa de sus derechos y libertades.

Se enfatiza que las personas no son “discapacitadas”, si no que poseen algún tipo de discapacidad añadiendo un entorno que no permite igualdad de oportunidades ya sea por falta de accesibilidad universal, por carencia de compromiso de algunos sectores de la sociedad o por vulneración de manera constante de los derechos que tienen estas personas.

Cuando nos referimos a las personas con discapacidad con alusión como diversidad funcional, capacidades diferentes, otras capacidades son cargados de condescendencia ya que generan confusión, inseguridad y desvalorizan los derechos y libertades que merecen al igual que todas las personas con discapacidad.

Todas estas expresiones son importantes para generar inclusión, participación y seguridad en las personas con discapacidad y así aportar a mejorar sus derechos y concienciar a todos que ellos también merecen un buen servicio y trato cuando ingresan a algún establecimiento.

Ecuador registra un total de 476.360 personas con discapacidad de las cuales 178.538 se evidencian en la zona urbana y rural de la provincia de Tungurahua, todo esto de acuerdo al Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2021).



Conforme con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) la discapacidad es un término que abarca las deficiencias, limitaciones en las diferentes actividades y en las restricciones de la participación. Por lo tanto, se puede decir que es un fenómeno complejo

que refleja interacción entre características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive y de conformidad con lo que establece el Ministerio de Salud Pública (2019) en el Ecuador existen los siguientes tipos de discapacidad.

1. Discapacidad auditiva: Se refiere a personas con sordera bilateral total y/o sordera de ambos oídos.
2. Discapacidad visual: Las personas que presentan ceguera o baja visión.
3. Discapacidad de lenguaje: Afecta el habla, la capacidad para escuchar, la lectura y la escritura.
4. Discapacidad física: Hace referencia a deficiencias corporales (falta de movilidad) y/o viscerales (daño en los órganos internos).
5. Discapacidad intelectual: Cuando una persona tiene dificultad para comprender ideas complejas, razonar, resolver problemas, tomar decisiones y desenvolverse en la vida diaria.
6. Discapacidad psicosocial: Se conoce como discapacidad mental y es causada generalmente por enfermedades como la esquizofrenia, trastorno bipolar, psicosis, entre otras.
7. Discapacidad múltiple: Es la presencia de dos o más discapacidades.

López (2002) comenta que la accesibilidad se refiere a la disposición de servicios y edificaciones adaptadas según la necesidad de cada usuario para que puedan participar y gozar de cada entorno o espacio físico.

Acosta (2006) interpreta el lenguaje en contexto inclusivo como la exigencia de focalizar la intervención y participación de las personas en cualquier medio social para fomentar y apoyar las actividades alrededor de los distintos grupos sociales que conviven en un entorno o espacio físico.

Frente al tema Garza (2021) Afirma que la discriminación es latente en nuestra sociedad y afecta a las personas que tienen alguna discapacidad física, intelectual o

incluso sensorial, ya que al poseer condiciones diferente al resto son excluidas de la participación en los diferentes servicios ofertados, los establecimientos de alimentos y bebidas necesitan capacitaciones constantes para ser negocios participativos ya que aún indican debilidades en cuanto a adecuaciones y accesibilidad, sin embargo existen leyes que avalúan la inclusión pero poco a poco ha comenzado la transformación de estos lugares gastronómicos porque el ser incluyentes significa nueva oferta de mercado, dirigiéndose que para ser inclusivos los locales de restauración deben tener diseño arquitectónico acomodado a las necesidad de la población con discapacidad, accesos con rampas o pisos podotáctiles, espacio adecuado en el recorrido dentro del establecimiento y baños con barras y señalética informativa.

Muñoz (2017) comenta que “La Sanguchería la Inclusiva”, es un restaurante pionero en Chile en cuanto a diversidad, equidad e inclusión el lema que se maneja en el lugar es “No hay barreras que impidan comer rico”, da paso a vivir una experiencia enriquecedora, sin obstáculos para las personas con algún tipo de discapacidad. Este establecimiento cuenta con meseros que hablan en lengua de señas, menús en braille, rampas y una excelente adecuación arquitectónica. La idea de un negocio totalmente incluyente nace de Juan Muñoz un joven que estudio gastronomía y al ser rechazado de varios trabajos decidió crear su propio restaurante inclusivo el mismo que por la calidad de su comida y la atención al cliente con o sin discapacidad tiene éxito ya que la gente que lo visita se siente satisfechos con el servicio y adquirir una experiencia igualitaria.

Llevando este comentario a la realidad en los establecimientos de alimentos y bebidas de nuestra provincia sería un buen ejemplo de cómo ser inclusivos abarcando un nuevo mercado, mejorando los diseños arquitectónicos accesibles, incluso crea oportunidades de trabajo para las personas con discapacidad en donde se puedan sentir a gusto de compartir con gente de su misma condición o diferente, generando así conciencia sobre la importancia del saber tratar a estas personas con respeto y amabilidad.

Criollo (2020) en su tema de tesis “Propuesta de un manual de protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad intelectual o sensorial para las

áreas de alojamiento y alimentos y bebidas, caso: hotel *Four Points by Sheraton Cuenca, Ecuador*” destaca que la inclusión es crucial para la sociedad porque tiene como objetivo principal integrar a todas las personas sin importar su condición social, religiosa o física, logrando equidad universal para que puedan gozar de igualdad y mantener una participación activa en calidad de servicios e infraestructura.

Así mismo en una investigación realizada en la ciudad de Bucaramanga Lamus y Gómez (2019) comentan que existe barreras en cuanto a accesibilidad y participación dirigida a la población con discapacidad al momento de ingresar a un restaurante y plantean preguntas como: ¿Qué herramientas son útiles para las personas con discapacidad? de esta manera se conoce la problemática que poseen varios de los establecimientos de alimentos y bebidas puesto que no hay infraestructura adecuada a sus necesidades y mucho menos personal capacitado para brindar una buena atención al comensal con discapacidad por lo que es necesario dar a conocer la inclusión y de cómo se puede ser inclusivo.

Refiriéndonos al asunto de infraestructura Moscoso (2018) reflexiona acerca de un diseño de interiores accesibles para la población con discapacidad con el fin de asistir a mejorar las condiciones de vida y autonomía de las personas, puesto que deduce que hay carencia de espacios inclusivos sobre todo en los restaurantes y se busca comprender los problemas que la gente no vidente viven día a día cuando quieren salir de casa, en este caso el tener un diseño interiores inclusivo permite formar parte de la relación espacio discapacidad visual y física con el fin de ayudar y perfeccionar el aérea en cuanto a materialidad, texturas, circulación y demás que intervienen en el interiorismo.

El diseño de un restaurante totalmente accesible en nuestra ciudad es necesario ya que según las entrevistas realizadas en base a una ficha de accesibilidad realizada por el ministerio de turismo, se conoce la escasez de infraestructura ya que en muchos de los sitios solo adecuan, no existen rampas de acceso, pisos podotáctiles, en el interior no hay espacio suficiente entre mesas, en cuanto a baterías sanitarias se pudo comprobar que la mayoría de los negocios si tienen adecuaciones en las instalaciones de aseo que es un punto a favor para las personas con discapacidad,

pero es inexistente el personal capacitado o preparado para atender de manera adecuada y de calidad a dichas personas.

En este contexto, se referencia un estudio de investigación en la ciudad de Bogotá por Suesca y castellanos (2020) comentan que la inclusión en los últimos años se ha convertido en un reto para varias organizaciones que luchan por las personas con discapacidad y su participación en los diferentes entornos, varios emprendedores ven este problema como un nuevo mercado en cuanto a la línea de inclusión para la población discapacitada. Braille Café es un lugar cultural diseñado arquitectónicamente para personas con discapacidad visual con el único objetivo de potenciar sus capacidades y fortalecer el derecho que merecen a través de la cultura, y la interrelación con las demás personas en su condición o diferente generando interacción y buena comunicación, eliminando barreras excluyentes desde un espacio creado para vivir experiencias sensoriales únicas y diferentes.

En este sentido, una investigación propuesta sobre la adecuación para personas con discapacidad en un restaurante de la ciudad de Puyo, Hidalgo y Peñaloza (2020) citan al turismo accesible con los restaurantes a nivel mundial y nacional que ha surgido como manera de incluir a todas las personas para que puedan realizar las mismas actividades que los demás ya que estos temas en los establecimientos de alimentos y bebidas aún no se direccionan a ser inclusivos se ven muy pocos locales gastronómicos que apuestan por ser incluyentes y es un valor necesario para no discriminar y que la población con discapacidad sientan que hay un trato igualitario.

Varios autores como: Castillo, Cordero, Ramírez y Vargas (2014), señalan que la calidad en los servicios de alimentos y bebidas es un bastión importante para la competitividad de los negocios o establecimientos ya que de esta manera se pueden distinguir de los otros porque el servicio implica buena atención y calidad utilizando una herramienta llamada reforzamiento positivo o estímulos reforzados.

De acuerdo con Sandoval (2009) la calidad tiene múltiples definiciones que en términos generales pueden coincidir en dos aspectos: la intervención de algún bien y la búsqueda de la satisfacción del cliente. Así, se puede decir que la calidad es un conjunto de características identificadas por los individuos en los bienes y servicios,

las cuales cumplen con los requisitos y requerimientos que satisfacen sus necesidades y que generan valor para estos desde su propia perspectiva.

La importancia de una buena atención al cliente con discapacidad es vital para que exista diversidad de inclusión puesto así Duque (2005) menciona la calidad del servicio y su satisfacción es la conformidad con los comensales podríamos decir también desde el punto perceptivo, considerándola como un deseo más que la perspicacia, ya que esta última implicaría un pensamiento y análisis anterior de los clientes.

Donde Sánchez (2017), señala que la satisfacción del cliente tiene un contexto central básico que está basado en la actitud de las personas de la institución y su compromiso con la visión que la entidad de la empresa quiere dar como concepto al cliente y cautivarlo. La calidad del servicio al comensal es de suma importancia, la formación del personal y su adiestramiento para el logro y la satisfacción de los usuarios y su fidelización, siendo que el papel que juega el personal en el proceso de satisfacción y conoce como y de qué modo se va a supervisar y reconocerla se logra que todos actúen en la misma dirección.

Con respecto a la inclusión de los servicios ofertados y su calidad en los establecimientos de alimentos y bebidas es necesario intervenir en la cultura del servicio para ofrecer experiencias únicas, basado en organización y gestión para así lograr fidelidad y satisfacción del cliente.

En este sentido de conciencia, atención y servicio al cliente Solano (2019), comenta acerca de la importancia de tener buenas prácticas de manufactura (BPN) en los establecimientos de alimentos y bebidas, ya que la finalidad de estos negocios es ofrecer comida de calidad garantizando confianza en los clientes, promocionando el servicio de nutrición libre de productos contaminantes que afecten a la salud, pero existen lugares que no poseen buenas prácticas al momento de adquirir y preparar los alimentos y se debe considerar todos los punto de vista, especialmente para las personas que tienen algún tipo de alergia o un menú en especial por su salud, y así poder controlar y prevenir los riesgos que se tiene al no poseer conocimiento sobre las BPN.

Es por esto que se requiere de entendimiento a fin de llevar a cabo esta actividad alimentaria, que es necesaria para la clientela y su fidelización.

En torno a lo expuesto Moreno y Pérez (2019), consideran que la experiencia gastronómica inclusiva y sus buenas (BPN) ayudan a mejorar la oferta y demanda de los negocios gastronómicos ya que buscan incluir a personas con discapacidad visual para permitirles la autonomía de asistir a actividades socioculturales en este caso como los establecimientos de alimentos y bebidas generando un nuevo segmento en el mercado y la igualdad social.

Tal como lo afirma García (2016) “los consumidores esperan que estas acciones cubran o superen sus expectativas, por esa razón las organizaciones deben considerar una mejora continua de su filosofía del servicio ofrecido al cliente, de manera que perciban esa optimización y el compromiso de la cultura interna de la empresa por cumplirlas”(pág.4).

En cuanto a la calidad del servicio es sustancial crear una cultura para potenciar la fidelización ya que al momento de adquirir ayuda el consumidor lo que requiere es ser atendido con amabilidad y calidad es por esto que los autores Montoya y Boyero (2013), señalan que el contacto que tiene la organización con el comensal es una vivencia especial porque la manera en que se interactúa o se interrelaciona con el comprador es la clave fundamental para fidelizar o no un cliente.

En base al tema, los autores Toledo, Varela y Cabeza (2020) sobre las estrategias inclusivas basadas en la atención al cliente interno y externo, mencionan que el comensal es primordial dentro de cualquier establecimiento sin que esto signifique que el nivel directivo pase a tener un papel intrascendente. Por el contrario, la función prestigiosa y silenciosa del nivel directivo moderno, estará relacionada con el entendimiento de lo que quiere la sociedad, a través de una comunidad universitaria incluyente, en sentido al temario Pérez, (2006) menciona que “la finalidad de aumentar las probabilidades de que el diseño e implementación de una estrategia inclusiva de servicio, sea exitosa en una IES”, entendiéndose como pautas para trabajar como una cadena, en la que cada paso que se da es un eslabón permitiendo mantenerse firme, dos de los eslabones más importantes refiere a que

“La lealtad del cliente interno empuja su productividad y competitividad, por ende, impulsa el valor del producto/servicio” y “La calidad interna impulsa la satisfacción del consumidor, y así su lealtad”(pág.5). La calidad, experiencia, accesibilidad y la delineación arquitectónica hacen parte fundamental en los establecimientos de alimentos y bebidas para brindar experiencias únicas y segmentar de mejor manera este mercado inclusivo que está en revolución.

Basándonos en la inclusión y equidad los autores Aparicio, Borges y Mariño, (2019) relacionan las propuestas de modelos de atención comunitaria se sustentan fundamentalmente en la necesidad de estandarizar el lenguaje inclusivo y la acción de los profesionales en cuanto a la articulación de las diferentes organizaciones y grupos de individuos presentes en la comunidad. El estudio pretende comentar las estrategias orientadas al abordaje comunitario de carácter participativo para el cuidado de las clases vulnerables. Para ello se hace revisión de los temas desigualdad y vulnerabilidad, claves en la agenda 2030.

En escenarios como las comunidades rurales del Ecuador, la estrategia de atención comunitaria potencia acciones sobre problemas y necesidades de salud, a través de actividades locales dirigidas a promover la salud e incrementar la calidad de vida de los pobladores.

Este abordaje del turismo comunitario accesible es necesario porque propone un modelo de atención comunitaria como estandarizar el lenguaje nativo de las personas que viven en las aérea rurales, logrando su participación en varias situaciones y que puedan hablar su idioma en todo momento y así por otro lado se lograría fomentarlo, generando seguridad y confianza en la población excluyente.

El uso de herramientas tecnológicas como medio de comunicación en un estudio realizado por Abril, Delgado y Vigara (2010) aluden que la comunicación es una forma básica del lenguaje inclusivo adecuada en el entorno y modificarlo en función de cada necesidad y deseo, ya que si una persona no es capaz de comunicarse no puede tomar decisiones que afecten su vida, lo cual puede generar dependencia y aislamiento. Nuestra sociedad está acostumbrada a ver a una persona en silla de ruedas, con gafas o utilizando un audífono, pero no es tan habitual ver a alguien

usando un dispositivo de comunicación porque en nuestra era tecnológica las personas utilizan medios alternativos para poder relacionarse.

Según Rodríguez (2018), en su publicación sobre el tema “Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo” propone que el lenguaje inclusivo y la discapacidad son entes importantes dentro del sector turístico porque permiten un nuevo segmento de mercado, ya que este ámbito está en pleno desarrollo social y además de eso se quiere integrar el concepto de sostenibilidad para que no solo sea de aspectos económicos sino más bien de impactos positivos ambientales, sociales y culturales, dando importancia a la utilización de herramientas tecnológicas accesibles.

El uso de herramientas tecnológicas y señalización es necesario porque permite a las personas con capacidades especiales, vivir la experiencia y el poder ser partícipes del uso de los servicios turísticos o de restaurantes, empleando de esta manera también accesibilidad; el lenguaje es crucial ya que beneficia este sector en cuanto al uso de señas en utilizar braille y de más factores para que la comunicación sea efectiva al momento de brindarles atención.

Basándonos en inclusión e igualdad hablamos de que todas las personas tienen derecho a participar y ser tratadas con uniformidad en todos los aspectos que ellos decida, siendo el caso de tener accesibilidad en el sector turístico y a su vez este abarca a la restauración, cuando una persona decide salir a comer fuera de casa, se sigue viendo temas que se han relacionado en base al tema de investigación.

En relación a lo mencionado Robalino (2015) en su investigación “Facilidades turísticas orientadas a personas con discapacidad visual como aporte a la inclusión social en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Ambato, provincia de Tungurahua”; menciona que el turismo aún no se direcciona a personas con capacidades especiales, por esta razón se busca socializar e interactuar de manera positiva través de una buena infraestructura y herramientas que faciliten al consumidor adquirir una experiencia eficaz y segura.

Por otra parte, Bonilla (2016) en su estudio “La guianza en el lenguaje de señas como una herramienta fundamental para desarrollar el turismo inclusivo en el



cantón Ambato, provincia de Tungurahua” refiere que a nivel mundial está observando las diferentes necesidades del turista y los servicios turísticos que han sido generalizados, pero no acondicionados. Estas investigaciones no solamente conllevan el turismo, sino arquitectura, economía, sociología, política, diseño entre otras ramas para obtener respuestas e ideas claras de acuerdo al contexto.

En consonancia con lo referido se puede destacar que el turismo de inclusión social realiza estudios en vista a las necesidades de las personas con capacidades especiales para una mejor adaptación de infraestructura y servicios que ofrecen cada uno de los establecimientos de alimentos y bebidas, así como también dentro del entorno turístico que se desarrolla en nuestra provincia.

Otros autores que abarcan sobre el turismo y accesibilidad son Brinckmann y Wildgen (2003), aluden a que existe una amplia variedad de normas que puede promover el desarrollo de los derechos humanos de acuerdo al marco legal, considerando también factores económicos y ambientales, tomando como reto fortalecer la “sociedad inclusiva” y del “turismo accesible para todos” con recientes proyectos y estrategias para permitir su crecimiento, acotando de esta manera para los entendidos de la materia que deben crear medidas necesarias a fin de ejercer el turismo accesible para todos dado que en nuestra actualidad el empleo y el permanecer en un lugar ocasiona estrés y la curiosidad de conocer nuevos destinos ganas de salir, permitiendo así que la población tenga un margen acerca de los movimientos turísticos, basándose en la declaración universal de derechos humanos que decreta que “toda persona tiene acceso al descanso, a disfrutar del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones pagadas periódicas”(pág.43) dándole en este contexto importancia al turismo porque facilita el mejoramiento de la calidad de vida.

En una publicación centro de noticias ONU (2015) señala que para tener un mundo más sustentable e incluyente es necesario que las personas que tienen algún tipo de discapacidad participen equitativamente ante cualquier situación garantizando los derechos humanos, y que la accesibilidad sea parte fundamental del desarrollo de un estado inclusivo y sostenible.

Con respecto al artículo se describe que la inclusión dentro de nuestro medio es una meta que se debe alcanzar conjuntamente con las personas que poseen algún tipo de discapacidad, y de esta manera se puede generar una conciencia social y diversa, ya que por varias razones son discriminadas, se suma a esto la población que tienen etnias diferentes, idiomas y últimamente por género, permitiéndonos investigar y cambiar la realidad que sufren este grupo vulnerable al momento de adquirir un servicio o beneficio, abriendo brecha a nuevas opciones de mercado y equidad para enriquecer la experiencia ofertada.

Alba (2011) cita sobre el desnivel que ocasiona la economía en este grupo vulnerable ya que se les niega la oportunidad de obtener trabajos por su condición, es por esto que el cambio mental y el avance evolutivo de los seres humanos, hace que existan estudios sociales inclusivos. En América Latina existe un mayor número desigualdad puesto que dentro del marco legal referente a la participación que deben tener estas personas en cuanto a empleo, seguridad, inclusión y consideración constitucional intervienen en las acciones que tiene este sector por derecho.

En este caso hace énfasis en cómo influye la economía en las personas que poseen discapacidad y no acceden a un trabajo digno por estar en una situación diferente y es importante abordar el suceso porque es gente que pueden laborar sin importar su condición.

Fernández, Chipre y Vidal (2016) mencionan que la Unión Europea quiere avanzar a un modelo inclusivo valorando la diversidad y se ha desarrollado a través de “Estrategia sobre discapacidad 2010-2020”, comenta acerca de “las medidas que permiten garantizar los derechos de las personas con discapacidad en todos los países”. (pg.3). Y cómo influye la economía en las personas con capacidades especiales puesto que un 70% de la población con discapacidad registra un alto índice de pobreza superior a la media, por no tener acceso a un empleo.

Poniendo en conocimiento sobre varios artículos que se menciona en la Carta de los Derechos fundamentales de la Unión Europea (2010), “La dignidad humana es inviolable. Será respetada y protegida” El artículo 26 afirma “la unión reconoce y respeta el derecho de las personas discapacitadas a beneficiarse de medidas que

garanticen su autonomía, su integración social y profesional y su participación en la vida de la comunidad” (pág.4).

En contexto a lo que esclarece la Unión Europea sobre los derechos que tienen las personas con discapacidad es fundamental para mitigar la pobreza en esta población ya que con la aceleración del tiempo crece y dejándolos en completa vulnerabilidad, por eso se considera varios artículos que protegen a este grupo vulnerable a participar de todo tipo de situación ayudándolas así a mejorar su calidad de vida.

Conforme al marco conceptual de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud (CIF, 2005); se publicó un documento hacia un turismo accesible para todo el texto ocupa cuatro ejes temáticos: información y publicidad turística; preparación del personal; requerimientos generales para instalaciones específicas. Destaca la definición que establece para persona con discapacidad, por su amplitud y aplicación al área de turismo. “Toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, tiene limitada su capacidad de relación y presenta necesidades especiales en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos, en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales e intelectuales, así como aquellos con afecciones médicas que requieran atención especial o permanente”.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2015) en su manual sobre turismo accesible para todos, las personas con discapacidad asisten cada vez más a los servicios que ofrece los diferentes tipos de actividades turísticas por el desenvolvimiento de integración social y económica. Abarcar un tema más profundo acerca de la accesibilidad de innovar los destinos turísticos que hagan uso de los requisitos, y entiendan de manera positiva la evolución de productos y servicios a ser ofertados, de esta manera incluyen a vivir nuevas experiencias, utilizando así varios indicadores que son herramientas que nos ayudan a medir los cambios que tienen por materia el acceso que se puede conocer detrás de los “pequeños detalles” como la utilización de rampas, señalización, manejo de sistemas inclusivos (BRAILLE), para perfeccionar la gestión y planificación del desarrollo turístico.

## **1.2 Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar el uso de lenguaje inclusivo en los establecimientos de alimentos y bebidas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

### **Objetivos específicos**

- Identificar la importancia de manejar un lenguaje inclusivo dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas de la ciudad de Ambato.
- Definir el estado actual en los establecimientos de alimentos y bebidas en cuanto a facilidades de infraestructura, personal y material.
- Diseñar un manual de inclusión que permita a los establecimientos de alimentos y bebidas manejar de mejor manera la accesibilidad y calidad de servicio para gente con capacidad especial.

**Objetivo 1.-**Identificar la importancia de manejar un lenguaje inclusivo dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas de la ciudad de Ambato.

Para este objetivo se extrae informes de temas referentes a inclusión por medio de libros, revistas, y mediante la recopilación de información del uso de la encuesta que nos permitió conocer si califican como importante al uso de lenguaje inclusivo en la ciudad de Ambato. (Ver el desarrollo en el Anexo 2)

**Objetivo 2.-** Definir el estado actual en los establecimientos de alimentos y bebidas en cuanto a facilidades de infraestructura, personal y material.

A fin de resolver este objetivo se tomó como guía el uso de una ficha de espacios de accesibilidad realizada por el Ministerio de Turismo, seguido se solicitó el catastro actualizado donde constan los prestadores de servicios que son objeto de la presente investigación, luego se realizó una selección de restaurantes categorizados de 1 tenedor, de lujo de primera y segunda, posterior se entrevistó a 10 dependientes para evaluar la situación actual en la que se encuentran estos establecimientos. (Ver el desarrollo en el capítulo de resultados y discusión)

**Objetivo 3.-** Diseñar un manual de inclusión que permita a los establecimientos de alimentos y bebidas manejar de mejor manera la accesibilidad y calidad de servicio para gente con capacidad especial.

Para el desarrollo de este objetivo específico se tomó como referencia la guía de inclusión desarrollada por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), logrando así estructurar un manual adecuado para la realidad que se vive en la ciudad de Ambato, generando empatía y conciencia en los establecimientos de alimentos y bebidas al implementar practicas inclusivas que generarán satisfacción en personas con capacidades especiales.

Para el cumplimiento del tercer objetivo se emplearon los siguientes puntos propuestos en el manual de inclusión. (Gráfico 1) y que a su vez se encuentran detalladas en el capítulo tres resultados y discusión. (Ver el desarrollo del manual en la Pág.50)

Gráfico 1: Inclusión y equidad como proceso



Elaborado por la autora

Fuente: UNESCO.

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA

En este capítulo se detalla los materiales y métodos utilizados para el proceso de la investigación, considerando el uso de técnicas e instrumentos que fueron de ayuda para el sustento del proyecto, a fin de cumplir con los objetivos propuestos anteriormente y de esta manera lograr que a través del manual de inclusión se promueva la implementación de facilidades para los consumidores que posean capacidades especiales y también se brinde una atención de calidad.

#### 2.1 Materiales

Tabla 1 Materiales utilizados para el proceso investigativo

<b>RECURSOS</b>		
<b>INSTITUCIONALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Universidad Técnica de Ambato</li><li>• Unidad de Turismo Ambato</li><li>• GAD municipal de Ambato</li><li>• Biblioteca Municipal</li></ul>	
<b>HUMANOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Investigador: Fernanda Sánchez</li><li>• Tutora: Lcda. Mg Johanna Monge</li><li>• Encuestados</li></ul>	
	<b>MATERIALES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• computadora</li><li>• Suministros de oficina</li><li>• Transporte</li><li>• Copias</li><li>• Impresiones</li><li>• Internet</li></ul>	<b>COSTO</b> \$500 \$30 \$30 \$30 \$40 \$23
	<b>TOTAL</b>	<b>\$653</b>

Elaborado por la autora.

**Técnicas e instrumentos:** La encuesta como herramienta que se utilizó para esta investigación estructurada por 9 preguntas en escala de Likert y validada en el Alfa de Cronbach con un valor de (,846) realizada a los clientes y personal de los distintos establecimientos de alimentos y bebidas existentes en la ciudad de Ambato de la provincia de Tungurahua.

## **2.2 Métodos**

### **Enfoque**

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo ya que utilizaremos datos de recolección para la aprobación de la hipótesis en cuanto a la importancia del uso del lenguaje inclusivo dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas, con respecto a la perspectiva cuantitativa conoceremos cifras medibles y numéricas mediante la encuesta que se realizará a los clientes y prestadores del servicio de restauración, en donde el análisis da respuesta al investigador sobre el resultado y desarrollo del objetivo del trabajo investigativo.

### **Tipo**

**Descriptiva:** Por medio de esta investigación nos permite un análisis completo acerca de la acción social inclusiva permitiendo generar conciencia y autoconocimiento de la realidad de los servicios brindados por los establecimientos de alimentos y bebidas de la ciudad de Ambato.

### **Modalidad**

**De campo:** Así mismo se utilizará esta modalidad debido a que la investigación se realizará en la ciudad de Ambato, lugar donde evidenciaremos la realidad que atraviesan las personas con discapacidades físicas y visuales al tratar de recibir atención y accesibilidad.

**Documental -bibliográfica:** La información se obtendrá a través de libros, revistas, periódicos y documentos en general mediante lectura científica, acudiendo a una biblioteca.

### 2.3 Población y muestra

La “población es la colección completa de todos los elementos a estudiar, y poseen características comunes” como indica en su apartado (Cid, Méndez, & Sandoval, 2011, pág. 88).

Para la investigación se tomará una muestra de la población total, para (Ander, 1995. Pág.179) es la “parte o fracción representativa de un conjunto de un pueblo, universo o colectivo, que ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características de mismo”.

El presente proyecto trabajará con la población de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua: 329.856 según las estadísticas del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2019), en la cual se aplicará la fórmula para calcular la muestra y así lograr especificar un campo reducido para la aplicación de nuestras encuestas.

Para calcular el tamaño de la muestra suele utilizarse la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

En donde:

N: Tamaño de muestra.

Z: Nivel de confiabilidad (1,96).

P: probabilidad de que ocurra (0,5).

Q: Probabilidad de que no ocurra (0,5).

N: Población (329.865).

E: Error de muestreo (0,05).



$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{Z^2 P Q + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(329.865)}{1.96^2 (0.5)(0.5) + 329.865(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.84)(0.25) 329.865}{(3.84)(0.25) + 329.865(0.0025)}$$

$$n = \frac{(0.96) 329.865}{(0.96) + 329.865(0.0025)}$$

$$n = \frac{316.670,40}{(0.96) + 824,663}$$

$$n = \frac{316.670,40}{825.62}$$

$$n = 384$$

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis e interpretación de resultados para analizar la importancia que genera usar lenguaje inclusivo, el personal capacitado y el diseño arquitectónico en los establecimientos de alimentos y bebidas de la ciudad de Ambato.

#### 1. ¿Cuál es su edad?

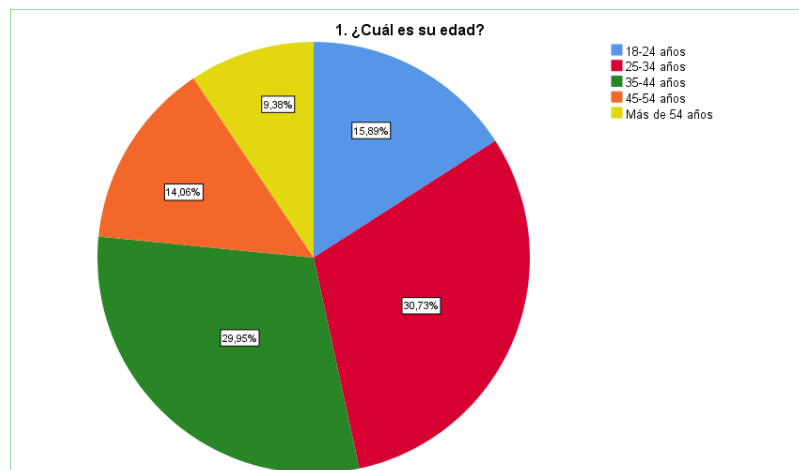
Tabla 2: Rango de edad

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válido	18-24 años	61	15.9
	25-34 años	118	30.7
	35-44 años	115	29.9
	45-54 años	54	14.1
	Más de 54 años	36	9.4
	Total	384	100.0

Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021)

Gráfico 2: Rango de edad



Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021)

**Análisis:** De la categoría entre 18-25 años, 61 representan a un 15.9% corresponden a un 15.9%, los de 25-34, 118 pertenecen al 30.7%, en el rango de 35-44, 115 son un 29.9%, los encuestados de 45-54, 54 figuran el 14.1% y los de 54 años, 36 responden al 9.4%.

**Interpretación:** Se identifica que la mayor parte de encuestados corresponden a un rango de edad entre 25 a 34 años.

## 2. ¿Cuál es su género?

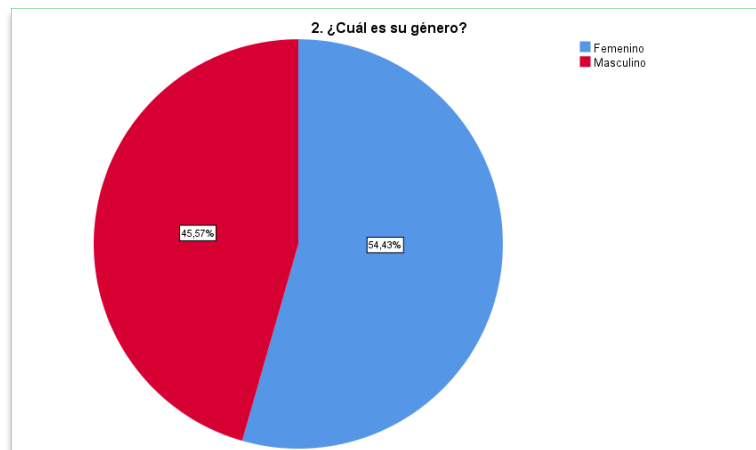
Tabla 3: Género

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	209	54.4
	Masculino	175	45.6
	Total	384	100.0

Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021)

Gráfico 3: Género



Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021)

**Análisis:** De los 384 encuestados que corresponden al 100%, 209 representan el 54.4% seleccionan el género femenino y, 175 que representan el 45.6% se identifican con género masculino.

**Interpretación:** La mayoría de encuestados se identifican con el género femenino.

### 3. ¿Ocupación?

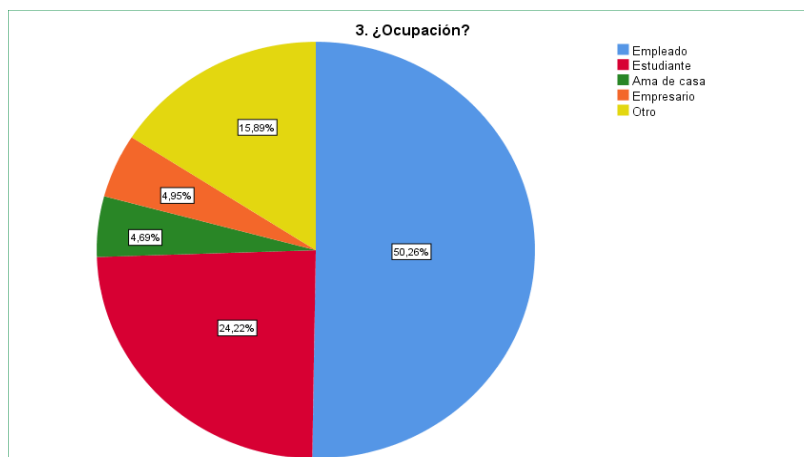
Tabla 4: Ocupación

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Empleado	193	50.3
	Estudiante	93	24.2
	Ama de casa	18	4.7
	Empresario	19	4.9
	Otro	61	15.9
	Total	384	100.0

Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021).

Gráfico 4: Ocupación



Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021)

**Análisis:** De los 384 encuestados que son el 100 %, 193 son empleados y pertenecen al 50.3 %, 93 estudiantes corresponden al 24.2 %, tenemos 18 en la categoría amas de casa que representan al 4.7%, 19 son empresarios y son el 4.9 % y 61 que son el 15.9 % se identifican como otros tipos de ocupación.

**Interpretación:** Más de la mitad de encuestados seleccionan la categoría: Empleado, como su ocupación.

4. ¿Al momento de elegir un establecimiento de alimentos y bebidas que aspectos considera importante?

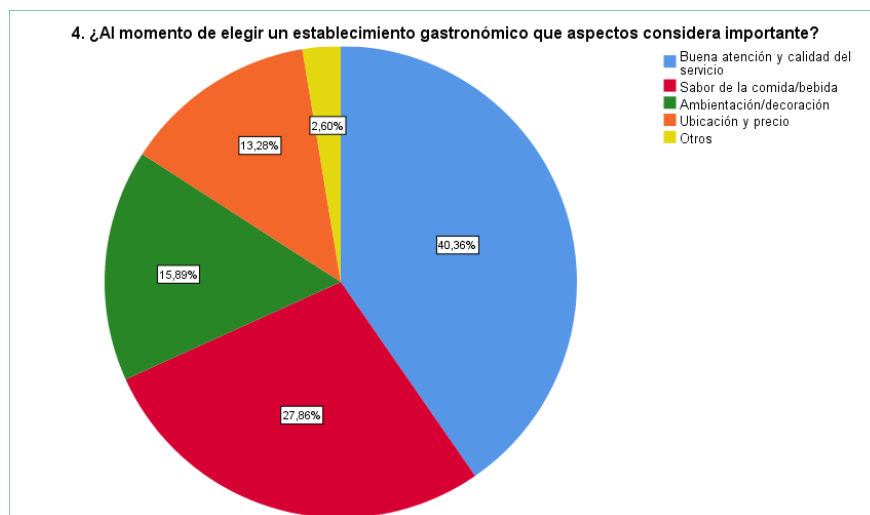
Tabla 5: Aspectos importantes en establecimientos de alimentos y bebidas

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Buena atención y calidad del servicio	155	40.4
	Sabor de la comida/bebida	107	27.9
	Ambientación/decoración	61	15.9
	Ubicación y precio	51	13.3
	Otros	10	2.6
	Total	384	100.0

Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021)

Gráfico 5: Aspectos importantes en establecimientos de alimentos y bebidas



Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021)

**Análisis:** De los 384 encuestados que son el 100%, 155 que son 40.4 % buscan buena atención y calidad del servicio, otras 107 corresponden al 27.9 % que prefieren el sabor de la comida/bebida, 61 representan al 15.9 % gustan de la ambientación y decoración, 51 con un 13.3 % prioriza la ubicación y el precio, y 10 con un porcentaje de 2.6 % eligen otras opciones.

**Interpretación:** La gran mayoría de encuestados prefieren la buena atención y calidad en el servicio, sabor de la comida y bebida como opciones para elegir un establecimiento de alimentos y bebidas.

5. ¿Cree que es importante el uso de lenguaje inclusivo en los establecimientos de alimentos y bebidas? Evalúe del 1 al 5, tomando en cuenta que 1 es nada importante y 5 muy importante.

Tabla 6: Importancia del uso de lenguaje inclusivo

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válido	1	1	.3
	3	4	1.0
	4	26	6.8
	5	353	91.9
	Total	384	100.0

Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021)

Gráfico 6: Importancia del uso de lenguaje inclusivo



Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021)

**Análisis:** Del total de encuestados que son el 100 %, 1 que es el .3 % califica como 1, 4 encuestados con el 1.0 % califican con 3, 26 que representan al 6.8 % evalúan con 4 y 353 con un 91.1 % califican con una importancia de 5.

**Interpretación:** La gran mayoría de personas encuestadas determinan que el uso del lenguaje inclusivo es importante en un establecimiento de alimentos y bebidas ya que de esta manera incluye la participación de todos.

6. ¿Considera necesario que el personal que labora en un restaurante debe estar preparado para atender a personas con discapacidad? Valore en un rango del 1 al 5, conociendo que 1 es nada importante y 5 muy importante

Tabla 7: Personal preparado para atender a personas con discapacidad

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válido	3	1	.3
	4	6	1.6
	5	377	98.2
	Total	384	100.0

Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021).

Gráfico 7: Personal preparado para atender a personas con discapacidad



Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021).

**Análisis:** De los 384 encuestados que representan el 100%, 1 que es el .3 % categoriza con un valor de 3; 6 con un porcentaje de 1.6, y 377 corresponden al 98.2 % con un valor de categoría 5.

**Interpretación:** La mayoría de encuestados que realizaron la encuesta respondieron de manera positiva sobre que el personal debe estar preparado y capacitado para poder atender un establecimiento de alimentos y bebidas.

7. ¿Qué factor consideraría fundamental para que las personas con discapacidad puedan disfrutar de un trato igualitario al momento de permanecer en un restaurante?

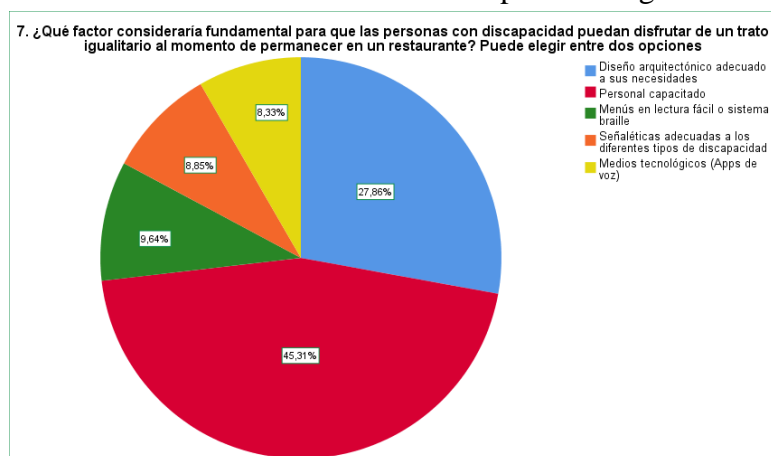
Tabla 8: Factores fundamentales en restaurantes para trato igualitario

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Diseño arquitectónico adecuado a sus necesidades	107	27.9
	Personal capacitado	174	45.3
	Menús en lectura fácil o sistema braille	37	9.6
	Señaléticas adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad	34	8.9
	Medios tecnológicos (Apps de voz)	32	8.3
	Total	384	100.0

Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021)

Gráfico 8: Factores fundamentales en restaurantes para trato igualitario



Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021)



**Análisis:** Del total de encuestados que corresponden el 100 %, 107 que es el 27.9 % acuerdan al diseño arquitectónico adecuado a necesidades, 174 corresponde al 45.3% que seleccionan la categoría personal capacitado, 37 con el 9.6% identifica a las señaléticas adecuadas a los diferentes tipos de capacidad, y 32 con el porcentaje de 8.3% seleccionan a medios tecnológicos (Apps de voz) como factor fundamental.

**Interpretación:** La mayoría de encuestados piensa que el tener personal capacitado es un factor fundamental para que las personas puedan disfrutar de un trato igualitario al momento de permanecer dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas.

8. ¿Según su criterio cómo: valoraría que los establecimientos de alimentos y bebidas tengan una adecuada accesibilidad y buena atención para los comensales con discapacidad?, conociendo que 1 es nada importante y 5 muy importante.

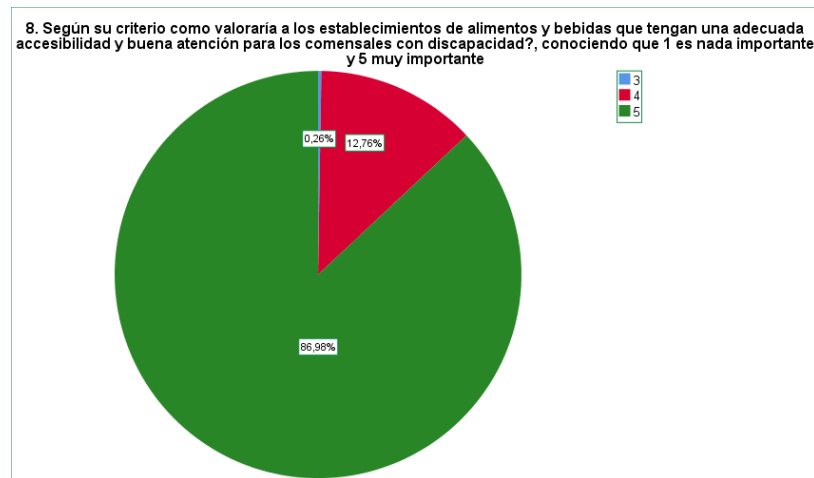
Tabla 9: Accesibilidad y atención para comensales con discapacidad en restaurantes.

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válido	3	1	.3
	4	49	12.8
	5	334	87.0
	Total	384	100.0

Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021)

Gráfico 9: Accesibilidad y atención para comensales con discapacidad en restaurantes.



Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021)

**Análisis:** De los 384 encuestados siendo un total del 100%, 1 con un porcentaje de .3% valora con 3, 49 con el 12.8% califica con 4, y 334 que representa al 87.0% evalúan con un total de 5 a espacios accesibles.

**Interpretación:** Un porcentaje mayoritario califica con 5 a que los establecimientos de alimentos y bebidas tengan buena accesibilidad y buena atención para los distintos comensales con discapacidad.

- ¿Cómo valoraría la existencia de un manual inclusivo para personas con discapacidad en los establecimientos de alimentos y bebidas, estimando que 1 es nada importante y 5 muy importante?

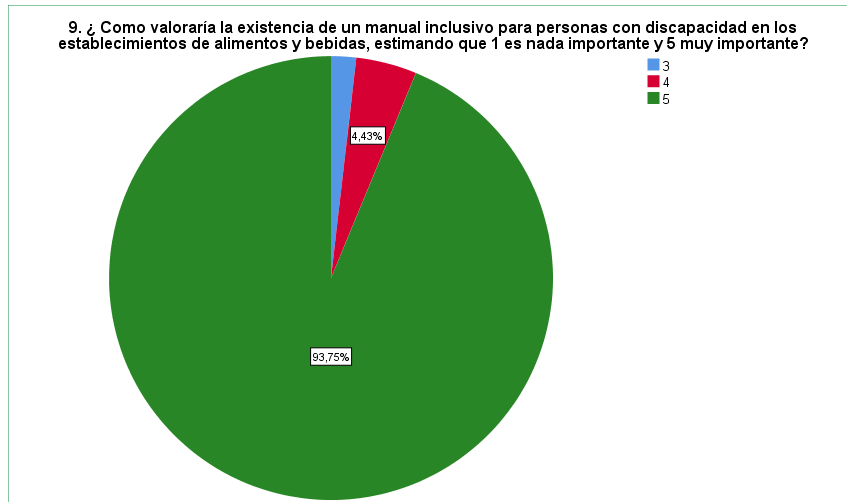
Tabla 10: Valoración sobre la existencia de un manual inclusivo

	Frecuencia	Porcentaje
Válido 3	7	1.8
4	17	4.4
5	360	93.8
Total	384	100.0

Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021)

Gráfico 10: Valoración sobre la existencia de un manual inclusivo



Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021)

**Análisis:** De los 384 encuestados que representan el 100%, 7 que son el 1.8 evalúan con un 3, 14 que corresponden al 4.4% califica con un 4, y 360 con un porcentaje de 93.8% califican con 5 a la existencia de un manual inclusivo.

**Interpretación:** La importancia de que exista un manual de inclusión es mayoritaria ya que de esta manera se puede conocer los pasos y estrategias para tener establecimientos inclusivos.

### 3.2 Verificación de hipótesis

Para verificar este proyecto de investigación se utilizará el método estadístico renombrado como chi cuadrado ( $X^2$ ).

#### 3.2.1 Planteamiento de la Hipótesis

**H0.** El lenguaje inclusivo dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas **No** aporta al desarrollo turístico de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

**H1.** El lenguaje inclusivo dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas **Si** aporta al desarrollo turístico de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

#### 3.2.2 Selección del nivel de significación

Para verificar esta hipótesis se utiliza el nivel de  $\alpha=0.05$

#### 3.2.3 Descripción de la población

Se tomó como antecedente para la investigación de campo el total de la población investigada.

Tabla 10: Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis

	Resumen de procesamiento de casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaj e
5. ¿Cree que es importante el uso de lenguaje inclusivo en los establecimientos de alimentos y bebidas? Evalué del 1 al 5, tomando en cuenta que 1 es nada importante y 5 muy importante. * 9. ¿Cómo valoraría la existencia de un manual inclusivo para personas con discapacidad en los establecimientos de alimentos y bebidas, estimando que 1 es nada importante y 5 muy importante?	384	100,0%	0	0,0%	384	100,0%

Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021)

### 3.2.5 Especificaciones de las regiones de aceptación y rechazo

Con el propósito de resolver el grado de libertad del chi cuadrado se aplica la siguiente fórmula :

$$gl=(\# \text{ de columnas}-1) (\# \text{ de variables}-1)$$

reemplazando datos:

$$gl=(3-1)(2-1)$$

$$gl=(2)(1)$$

$$gl=3$$

Tabla 11: Prueba de chi cuadrado

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	56,010 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	12,032	6	,061
Asociación lineal por lineal	4,042	1	,044
N de casos válidos	384		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Elaborado por la autora

Fuente: Encuesta elaborada con datos generados en el programa SPSS (2021)

### 3.3 Resultado ficha espacios de accesibilidad

Se aplicó la ficha realizada por el Ministerio de Turismo la cual califica parámetros sobre espacios accesibles, se entrevistó a 10 personas (personal de cada establecimiento), la ficha maneja 4 tipos de discapacidad de los cuales se trabajó con 2: física y visual. Esta ficha consta con varias opciones: aérea en recepción o punto de información, baños y lugares de circulación (pasillos) que son puntos clave para que un establecimiento pueda ser inclusivo y participativo. (Ver Anexo 1).

**Tabla 12:** Entrevista Ficha espacios de Accesibilidad

---

<b>Nombre del establecimiento</b>	<b>Categoría</b>	<b>Observaciones</b>
Pollos de campo	1 tenedor	No cuentan con registros ni menús en braille
Alis Parrilladas & Pizzería N°1	Primera	Adecuan los espacios para personas en silla de ruedas, no cuentan con menús en braille
Marcelo's	Primera	No cuentan con menús en braille
Quinta Charlestong	Lujo	No cuentan con menús en braille Cuenta con baño adecuado, pero no cuenta
Panda Sushi Rolls	Segunda	con menús en braille y posee una persona capacitada en lengua de señas.
Juanchos Grill	Segunda	Este establecimiento cuenta con rampas de acceso y hacen adecuaciones cuando reciben clientes con discapacidad física.
MM Wings	segunda	No tienen adecuaciones accesibles
Kokoro	Segunda	Adecuan espacios y no poseen menús ni registros en braille
Replay Restaurant & Grill	Segunda	Adecuan espacios y no poseen menús en braille.

---

Elaborado por la autora.

**Tabla 13:** Análisis parámetros de calificación de la ficha espacios de accesibilidad

<b>Parámetros de calificación</b>	<b>Aptitud para tipos de discapacidad Física y Visual</b> <b>N.º de personas que contestaron SI y NO a cada parámetro en los diferentes establecimientos de alimentos y bebidas.</b>
1. Adaptación del recibidor para personas en silla de ruedas.	8 personas contestaron que sí y 2 no cuentan con espacio suficiente para adecuar.
2. Rotulación, menú y registros para personas no videntes (Ejm: Braille, alto relieve).	Ningún establecimiento posee este parámetro.
3. Baños: espacio maniobra (circunferencia libre de 1.50m)	8 personas contestaron que si cuentas con espacios de maniobra y tan solo 2 no la poseen.
4. Baños: espejo (ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavabo)	9 personas contestaron que si poseen este parámetro tan solo uno dijo q no cuenta con espejo ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavabo
5. Baños: accesorios de limpieza y aseo (Ejm: dispensador del gel, papel higiénico, jabón de manos, entre otros) a 800 a 1100mm desde el piso	Todos los establecimientos poseen este parámetro
6. Baños: sensores y alarmas visuales. Rotulación gráfica y clara.	2 establecimientos dijeron que si y 8 no cuentan con este parámetro
7. Sensores y alarmas visuales o botón de ayuda	2 establecimientos lo poseen y los 8 restantes no
8. Espacios libre de maniobra y circulación (pasillos entre mesas)	9 establecimientos cuentan con el espacio y uno No
9. Señalética preventiva, informativa y direccional.	Todos los establecimientos cuentan con este parámetro

Elaborado por la autora.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

Una vez terminada la investigación se comenta las siguientes conclusiones:

- Los establecimientos de alimentos y bebidas de la ciudad de Ambato no manejan de manera adecuada los temas de lenguaje inclusivo lo cual es importante analizar y mejorar este nuevo mercado.
- La importancia sobre la aplicación de lenguaje inclusivo a los diferentes servicios y productos ofertados por los establecimientos de alimentos y bebidas son un punto clave y a su vez una ventaja diferencial para el mercado en el que se desenvuelven.
- La investigación nos permitió conocer que el estudio técnico del lenguaje inclusivo en los establecimientos de alimentos y bebidas previo al diseño de un manual aplicativo nos ayudará a definir el estado actual en el que se encuentran dichos establecimientos y así les permitirá alcanzar un mayor posicionamiento en el mercado como también una correcta fidelización hacia las personas con capacidad especiales catapultando a los establecimientos antes mencionaos como pioneros en el diseño de un negocio inclusivo.
- Capacitar y brindar una herramienta técnica sobre espacios inclusivos aportará a mejorar la experiencia de los usuarios con capacidades especiales y aumentará la calidad en el servicio ofertado por los establecimientos de alimentos y bebidas de la ciudad de Ambato.
- Las personas con capacidades especiales se sienten más seguras cuando un establecimiento de alimentos y bebidas posee la capacidad de atender óptimamente sus necesidades.



## 4.2 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se realizan las siguientes recomendaciones:

- El manejo de lenguaje inclusivo por medio de un manual para los establecimientos de alimentos y bebidas es primordial y contribuirá al análisis del trato igualitario a personas con discapacidad.
- El personal capacitado, el diseño arquitectónico, y aspectos básicos como, rampas de acceso, menús en lectura fácil, sistema braille, medios tecnológicos y demás son opciones importantes y necesarias para que los establecimientos de alimentos y bebidas puedan integrar a personas que tienen algún tipo de discapacidad sea física, visual, auditiva o intelectual.
- Realizar constantes seguimientos a los establecimientos de alimentos y bebidas, con el único fin de garantizar el cumplimiento de la aplicación de lenguaje inclusivo dentro de sus establecimientos y así poder garantizar la satisfacción completa de los clientes con capacidades especiales.
- El diseño del manual como herramienta para los establecimientos de alimentos y bebidas les ayudará a mejorar el diseño arquitectónico, el interior, la atención y calidad de servicios.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 Datos informativos**

Los establecimientos de alimentos y bebidas de la ciudad de Ambato prestan servicio para el disfrute de la comida, la conversación y las relaciones personales y constituyen un punto clave de cualquier destino turístico. La gastronomía resulta un aspecto básico y diferenciador de otra cultura y por tanto forma parte del atractivo del viaje.

Los restaurantes son lugares con mayor concurrencia a diferencia de los bares y la posición del mobiliario suele estar más estructurada diferenciando así varias zonas facilitando las condiciones de accesibilidad.

En ocasiones, la participación de las personas con limitaciones en las diferentes actividades como eventos que se festejan en restaurantes o el simple hecho de disfrutar de una comida fuera de casa puede encontrarse seriamente restringido si no se consideran las condiciones básicas de accesibilidad.

#### **6.2 Justificación**

Se emplea en el manual como debería ser el acceso para gente con discapacidad física y visual, el recorrido en el interior debe contar con espacios suficiente para personas en sillas de ruedas, las mesas deben ser accesibles y adecuadas. El baño debe tener áreas de maniobra, barras de apoyo, lavabo con pedestal y demás necesidades que se acoplen a personas con discapacidad física.

En cuanto a comunicación para con el comensal con discapacidad es necesario tener menús en lectura fácil y sistema braille, es de suma importancia contar con un plan de evacuación ya que las PMR (personas de movilidad reducida) deben evacuar primero para no alterar a las demás.

La atención al cliente debe ser prioridad en cualquier establecimiento de alimentos y bebidas y más aún cuando el comensal es persona con discapacidad, la existencia de personal capacitado/preparado atrae un nuevo mercado.

La alimentación es una necesidad humana y elegir comer fuera de casa es una opción que permite disfrutar de atractivos turísticos y por supuesto ir a un restaurante por ello es importante que se cuente con todo tipo de menús y dietas para personas con requerimientos nutricionales renovándose periódicamente, logrando de esta manera fidelizar clientes.

### **6.5 Objetivo**

Diseñar un manual de inclusión que permita a los establecimientos de alimentos y bebidas manejar de mejor manera la accesibilidad y calidad de servicio para personas con discapacidad.

### **6.6 Fundamentación**

Para el sustento del presente manual de inclusión se revisó información para poder realizar y elaborar el diseño inclusivo para los establecimientos de alimentos y bebidas citados a continuación:

Según la municipalidad de Miraflores en Perú (2017) mencionan la importancia de presentar un “manual para implementar servicios inclusivos y accesibles” ya que todos los espacios deber ser accesibles y tener un “Diseño universal” que permita a la gente con discapacidad disfrutar de cualquier lugar, permitiendo integrar a estas personas y así también ejercer sus derechos a la recreación y participación en establecimientos gastronómicos, entre otras, contribuyendo de esta manera a pensar, concienciar y crear dichos sitios.

De acuerdo con Boudeguer y Squella (2010) en su “manual de accesibilidad universal” desarrollado en la ciudad Santiago de Chile, estos autores comentan que tener lugares accesibles e inclusivos es avanzar hacia un país moderno e inclusivo, otorgando igualdad de oportunidades. Es un desafío a la arquitectura, urbanismo y programas de acceso para que nuestras ciudades y los diferentes espacios sean inclusivas y así las personas con discapacidad tengan participación en cualquier lugar, este manual refleja la necesidad de soluciones universales en el diseño y ayuda a la ejecución de proyectos.

La accesibilidad universal, interiorismo y los tipos de discapacidad son objetivos principales para contribuir a mejorar calidad de vida y autonomía de las personas un estudio realizado por Moscoso (2018) afirma que la carencia de espacios inclusivos es un problema en la ciudad de Cuenca y varias ciudades del país ya que

no se toman en cuenta las necesidades que tiene la gente con algún tipo de discapacidad especialmente en los restaurantes ya que no cuentan con un diseño arquitectónico accesible, ni manuales de referencia para poder cumplir con las expectativas de cada persona.

El Ministerio de desarrollo social (SENADIS, s.f) gobierno de Chile hablan sobre “Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad” puesto que ser accesibles es el medio y el soporte para un fin únicos que es ser incluyentes. A través del manual se puede lograr que los clientes en situación de minusvalía gocen de ser participativos en cualquier lugar e igualdad de oportunidades desarrollando así una atención inclusiva para todos los usuarios sin distinción, ya que cuando entregamos calidad en el servicio promovemos participación de comensales con discapacidad y brindamos orientación para evitar discriminación o que atenten contra la autonomía de ellas, permitiendo ejercer el goce y derechos de esta población.

Hernández (2007) cita que los bares y restaurantes deben ser accesibles para todas las personas porque la accesibilidad es una vía de diferenciación rentable para el gremio de la restauración, puede incrementar el nivel de calidad de los establecimientos generando promoción de boca a boca y atrayendo así a nuevos clientes. Este autor y la fundación ONCE al ser coeditor del manual busca pautas para el diseño accesible y todos puedan adecuar sus infraestructuras para un mejor servicio e incluir la diversidad social y cultural facilitando de esta manera la vida de gente con discapacidad logrando que los negocios sean mas conscientes del papel que se juega en la sociedad inclusiva.

### **6.7 Metodología**

Para la realización de este manual inclusivo se tomó en cuenta los siguientes puntos en primer lugar acudimos a la investigación y se encontró un Manual sobre Turismo Accesible para Todos: principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo y se procedió a tomar la información, se buscó varias imágenes relacionadas a inclusión en establecimientos de alimentos y bebidas, seguido se implementó el diseño.

## 6.9 Administración

Tabla 14: Tabla recursos manual inclusivo

---

Recursos informativos	Internet (Manual sobre Turismo Accesible para Todos).
Recursos humanos	Investigadora: Fernanda Sánchez
Recursos materiales	Computadora (herramienta Canva)

---

Elaborado por la autora

Ilustración 1: Portada



Elaborado por la autora.

## Ilustración 2: Índice

MANUAL INCLUSIVO

# INDICE



**01** PORTADA

**03** INTRODUCCIÓN

Necesidades para garantizar igualdad

**04** ACCESIBILIDAD

Acceso y recorrido interior.

**05** DISEÑO INTERIOR

Espacio entre mesas y pasillo.

**06** ASEO

como debe ubicarse los baños

**07** SEGURIDAD Y COMUNICACIÓN

Plan de evacuación y menús

**08** ATENCIÓN Y CALIDAD AL CLIENTE

**10** ALIMENTACIÓN

Elaborado por la autora



MANUAL INCLUSIVO PÁGINA 3

## INTRODUCCIÓN

El presente manual sobre la calidad de servicio y diseño arquitectónico en los establecimientos de alimentos y bebidas en base al uso del lenguaje inclusivo describe la importancia de la inclusión y la participación de las personas con limitaciones en la actividad gastronómica o el simple hecho de disfrutar de una comida fuera de casa puede encontrarse seriamente restringido si no se consideran las condiciones básicas de accesibilidad.

**Las necesidades para garantizar la igualdad de oportunidades a cualquier turista son:**

- las condiciones relacionadas con la circulación, tanto en el entorno como en el acceso al local y en el interior de mismo, de modo que la mayor parte de las personas puedan desplazarse de forma autónoma y segura,
- un equipamiento y mobiliario cuyo diseño y ubicación tenga presente criterios de accesibilidad universal,
- lograr un sistema de comunicación sencillo e intuitivo para la mayor parte de los turistas independientemente de su edad, cultura, idioma, etc.
- Para ello existen unas determinadas pautas que permitirán que todos los turistas puedan disfrutar de estos establecimientos.



Elaborado por la autora.

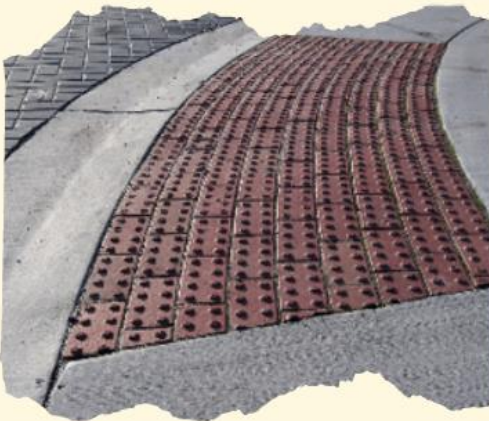


## Ilustración 4: Accesos y recorrido

### ACCESO



Es importante que exista una dotación adecuada de plazas de aparcamiento accesibles convenientemente señalizadas desde y hacia el acceso principal. En las entradas con desniveles es necesario que existan medios accesibles como rampas y ascensores o piso podotáctiles



### Recorrido interior

Es importante que tanto las zonas de paso como los espacios entre las mesas cuenten con espacio suficientes en anchura y maniobra para todas las personas siendo los usuarios de silla de ruedas los más exigentes.




---

Elaborado por la autora

Ilustración 5: Recorrido interior (mesas)


MANUAL INCLUSIVO



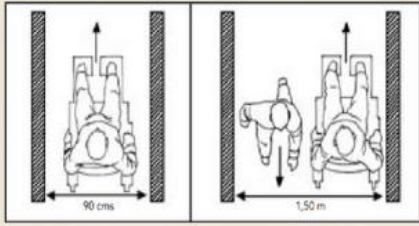
## Recorrido interior (mesas)

Si su diseño considera parámetros ergonómicos resultará cómodo y seguro para aun mayor número de personas se debe tener en cuenta las siguientes observaciones:

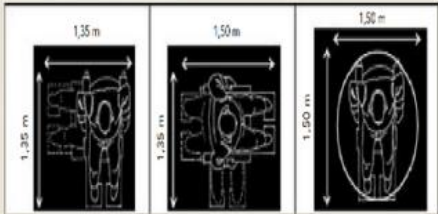
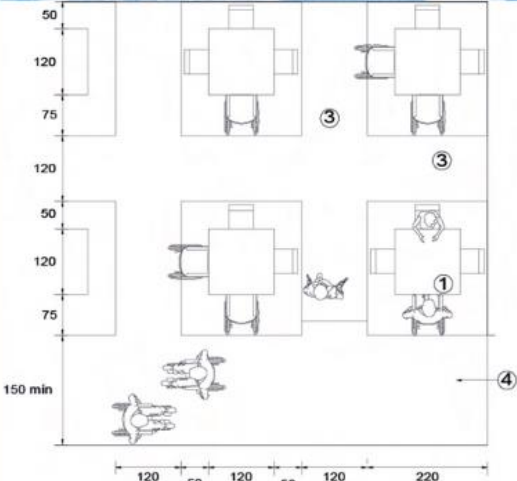

- Las mesas que disponen de pie central deben ser accesibles para usuarios de silla de ruedas y su perímetro adecuado para personas con discapacidad visual.
- Las mesas que tienen suficiente espacio entre la patas y bajo el tablero permiten que las personas usuarias de silla de ruedas puedan utilizarlas. Cuando las patas se encuentran en su perímetro sin zonas voladas son más sencillas de detectar para las personas con discapacidad visual.



Desplazamiento en línea recta:



Rotacion sobre su propio eje:

Elaborado por la autora



Ilustración 6: Aseo (Baños)



"PARA QUE UN ESTABLECIMIENTO DE RESTAURACIÓN PUEDA CONSIDERARSE ACCESIBLE DEBE CONTAR CON AL MENOS UNA CABINA DE ASEO ACCESIBLE DE USO MIXTO CORRECTAMENTE EQUIPADA".

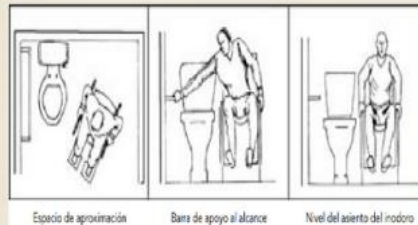
## Aseo

El acceso a un baño es importante para el cliente con discapacidad y por esto es necesario que se encuentren a nivel y que la señalización de las mismas sea suficiente y con un diseño de adecuado para que todas las personas puedan encontrarlos.

Se debe contar con pictogramas para diferenciar los servicios masculinos y femeninos es importante que si existe texto se complemente con pictogramas para salvar la dificultad de los diferentes idiomas y que estos pictogramas sean sencillos y normalizados para facilitar la comprensión.



Traslado desde la silla hacia otro lugar:



Espacio de aproximación

Bars de apoyo al alcance

Nivel del asiento del inodoro



inclinación de 10°

100 cms.

80 cms.

Elaborado por la autora

## Ilustración 7: Plan de evacuación y comunicación

PÁGINA 7



# Comunicación



### Plan de evacuación

Es importante tener presente las condiciones de seguridad, un plan de evacuación y emergencia para las PMR (personas de movilidad reducida) ya que estas personas deben evacuarse en primer lugar o en último nunca en medio ya que las dificultades en la deambulación o los productos de apoyo como bastones andadores o sillas de ruedas pueden entorpecer el rescate y la evacuación de otras personas.







Dentro de los establecimientos es importante que la carta disponga de un tipo de letra accesible para aquellas personas con dificultad en la visión como personas mayores o personas con discapacidad visual.



- Siempre que sea posible es útil disponer de una carta en sistema braille a disposición de los clientes con discapacidad visual.



- Para las personas con discapacidad auditiva usuarias de audífonos, puede ser de utilidad el disponer de un bucle magnético portátil. Existen dispositivos de este tipo que están integrados en soportes que sirven al camarero para apuntar y hacen la doble función





Elaborado por la autora.



## Ilustración 8: Atención al cliente



### Atención al cliente

Para mejorar la calidad del servicio en cualquier establecimiento es necesario que el personal de atención al público disponga del conocimiento sobre cómo tratar adecuadamente a personas con discapacidad o cualquier tipo de limitación en la actividad.



Las personas que atiendan al público deben conocer y facilitar, cuando se les solicite, las características concretas sobre el nivel de accesibilidad del establecimiento: existencia de aseos adaptados, amplitud de las puertas de los cuartos de baño, altura del inodoro, etc.



Elaborado por la autora

## Ilustración 9: Alimentación



PÁGINA 9

### Alimentación

Se aconseja contar con menús y dietas para personas con requerimientos nutricionales especiales, renovados de forma periódica. De esta forma se garantiza una calidad en el servicio y una buena percepción por parte del cliente.



Elaborado por la autora.



Ilustración 10: Contraportada



Elaborado por la autora.

## MATERIALES DE REFERENCIA

### Referencia Bibliográfica

Abril, Delgado y Vigara (2010). Comunicación Aumentativa y Alternativa, tercera edición, obtenido de:  
<http://www.ceapat.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/comunicacinaumentativayalterna.pdf>.

Acosta, V. (2006). La intervención y el apoyo en el lenguaje en contextos inclusivos. Revista Chilena de Fonoaudiología, 7(2), 7-25.  
doi:10.5354/0719-4692.2006.48353

Alba, M. F. (abril de 2011). [incluyeme.com](http://www.incluyeme.com).  
Obtenido de <https://www.incluyeme.com/wp-content/uploads/2015/07/Estadisticas-discapacidad-latinoame%CC%81rica-CEPAL.pdf>

Aparicio, Borges, & Mariño, (2019). Estrategias para la atención comunitaria orientada a grupos vulnerables en Ecuador.

Baez, (2015). Repositorio institucional Uniandes. Obtenido de  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/534/1/TUAIGAB030-2015.pdf>

Berna, (s.f). Teoría del Habitar, Uruguay obtenido de <https://teoriadelhabitaruruguay.blogspot.com/p/establecimientos-gastronomicos-2-los.html>.

Blanch (1983). Introducción a la lingüística Eugenio Coseriu. Edición mejicana. Obtenido de  
<file:///C:/Users/tc/Downloads/COSERIU%20Introduccion%20a%20La%20Linguistica.pdf>.

Bonilla, (2016). “La guianza en el lenguaje de señas como una herramienta fundamental para desarrollar el turismo inclusivo en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua”. Obtenido de  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25111/1/Cristina%20Mari%20Bel%20Bonilla%20Flores.pdf>



- Boudeguer & Squella ARQ, (2010). Ciudades y espacios para todos Manual de Accesibilidad Universal, Chile. Obtenidos de [https://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2012/06/manual\\_accesibilidad\\_universal1.pdf](https://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2012/06/manual_accesibilidad_universal1.pdf).
- Brinckmann, & Wildgen, (2003). Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la «sociedad inclusiva» y del «turismo accesible». Cuadernos de Turismo, (11), 41–58. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/19621>
- Castillo, Cordero, Ramírez y Vargas (2014). Mejora de la calidad en el servicio en establecimientos de alimentos y bebidas a través de estímulos reforzadores, Volumen VII, pp. 6-10.
- CIF, (2005). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud. Obtenido de <https://www.imsero.es/InterPresent2/groups/imsero/documents/binario/435cif.pdf>
- Confederación Española de población con Discapacidad física y Orgánica COCEMFE, (s.f). Pautas para el uso de un lenguaje correcto, respetuoso y consensuado para referirse a las personas con discapacidad y comunicar de manera no sexista. Obtenido de [https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO27486/Gu%C3%ADa\\_lenguaje\\_inclusivo.pdf](https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO27486/Gu%C3%ADa_lenguaje_inclusivo.pdf)
- Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades CONADIS, (2021). Total de personas con discapacidad registrado en el registro nacional de discapacidad. Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>.
- Coseriu (1986). Teoría del lenguaje y lingüística general. Madrid: Gredos.
- Criollo, (2020). Propuesta de un manual de protocolos de atención inclusiva para personas con discapacidad física, sensorial e intelectual para las áreas de alojamiento y alimentos y bebidas, caso: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, Ecuador. Previo a la obtención del trabajo de titulación. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/35079/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>
- Doberti y Giordano (2000). De la descripción de costumbres a una teoría del Habitar. Revista de filosofía Latinoamérica y ciencias sociales N°22. Obtenido de <https://asociacionfilosofialatinoamericana.files.wordpress.com/2018/12/dober-ti-giordano-deladescripcion-de-costumbres-a-una-teoria-del-habitar.pdf>
- Duque, (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

- Fernández, Chipre y Vidal, (2016). Las TIC. Una oportunidad para la inclusión. Monográfico # 7. Obtenido de [https://www.observatoridiscapacitat.org/sites/default/files/documents/2016-06\\_odf\\_monografic7\\_cast.pdf](https://www.observatoridiscapacitat.org/sites/default/files/documents/2016-06_odf_monografic7_cast.pdf)
- García, (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. Telos, 18(3),381-398. ISSN: 1317-0570. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99346931003>
- Garza, (2021). ¿Cómo debe ser un restaurante inclusivo? Obtenido de <https://blog.cookingdepot.com/como-debe-ser-un-restaurante-inclusivo>
- Hernández (2007). Bares y Restaurantes accesibles para todas las personas. Madrid, España. Obtenido de <file:///C:/Users/david/Downloads/Bares%20y%20restaurantes%20accesibles%20para%20todas%20las%20personas.pdf>
- Hidalgo y Peñalosa (2020). Propuesta de adecuación para personas no videntes en un restaurante de la ciudad de puyo. Previo a obtención del título de Ingeniera en turismo. Obtenido de <http://201.159.223.17/bitstream/123456789/763/1/t.tur.b.uea.%20%204184.pdf>
- INEC, (2019). Fascículo provincial Tungurahua. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manual-lateral/Resultados-provinciales/tungurahua.pdf>
- Lamus y Gómez, (2019). Diseño de herramientas de apoyo para la atención de personas con discapacidad auditiva en restaurantes de Bucaramanga. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12749/11988>.
- López, F. (2002). Libro Verde de la Accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras. Inersso. ISBN: 84-8446-048-7.
- Medición. Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales., 65.
- Ministerio de desarrollo social SENADIS, (s.f) Gobierno de Chile. Medidas de Accesibilidad e Inclusión para personas con discapacidad. Obtenido de <http://familiavance.com/wp-content/uploads/2017/01/Medidas-de-Accesibilidad-e-Inclusi%C3%B3n-para-Personas-con-Discapacidad.pdf>
- Ministerio de Salud Pública, (2019). Ecuador: el Ministerio de Salud Pública emitió el Manual de Calificación de la Discapacidad. Obtenido de <https://www.ferrere.com/es/novedades/ecuador-el-ministerio-de-salud-publica-emitió-el-manual-de-calificación-de-la-discapacidad/>.

- Montoya & Boyero, (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. Revista Científica "Visión de Futuro", 17(1),130-151. ISSN: 1669-7634. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935480005>
- Moscoso. (2018). Diseño interior inclusivo para personas con discapacidad visual. Cuenca, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/8038>
- Municipalidad de Miraflores, 2017. Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles. Perú. Obtenido de [http://www.miraflores.gob.pe/Gestorw3b/files/pdf/8858-26515-manual\\_final\\_servicios\\_inclusivos\\_y\\_accesibles.pdf](http://www.miraflores.gob.pe/Gestorw3b/files/pdf/8858-26515-manual_final_servicios_inclusivos_y_accesibles.pdf)
- Muñoz, (2017). Sanguchería La Inclusiva: el primer restaurante completamente inclusivo de Chile. Obtenido de <https://sigachile.udp.cl/2017/02/sangucheria-la-inclusiva-el-primer-restaurante-completamente-inclusivo-de-chile/>
- Negrón y Hall, (2020). Procesos de subjetivación y lenguaje inclusivo. Literatura y lingüística n°42, pp. 275-301. DOI: 10.29344/0717621X.42.2597.
- ONU, (2015).ONU pugna por no dejar a nadie atrás. Obtenido de <https://www.un.org/development/desa/disabilities-es/2015/12/04/onu-pugna-por-no-dejar-a-nadie-atras/>
- Organización Mundial de la Salud OMS, (2020). Discapacidad y salud. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>.
- Organización Mundial del Turismo (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284416547>
- Peñaloza y Hidalgo, (2020). Propuesta de adecuación para personas no videntes en un restaurante de la ciudad de Puyo, Ecuador.
- Peraza, Fonseca y Borges (2019).Estrategias para la atención comunitaria orientada a grupos vulnerables en Ecuador, volumen (17), pp 2-3
- Pérez, (2006). Calidad Total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio.
- Robalino, (2015). “facilidades turísticas orientadas a personas con discapacidad visual como aporte a la inclusión social En los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.” Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18596/1/Robalino%20Barona%20Roc%20C3%ADo.Pdf>

- Rodríguez, (2018). Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, XXVI(1),125-146 Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90953767007>.
- Sampieri, R. H. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo. México: Programa de Formación y Desarrollo Profesional Electoral del Servicio Profesional Electoral Nacional del.
- Sánchez, A. (2017). El Servicio al Cliente Externo: una Estrategia de Ventaja Competitiva. Colombia.
- Solano, (2019). Propuesta de manual de buenas prácticas de manufactura (BPN) en establecimientos de alimentos y bebidas: ciudad de Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13485/1/ecuace-2019-ht-de00144.pdf>
- Suesca y castellano (2020). Braille café. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/28345/2020karensuesca.pdf?sequence=9&isAllowed=y>.
- Toledo, Varela y Cabeza, (2020). Revisión de pautas en la implementación de estrategias inclusivas de servicio basadas en el cliente interno y externo. Revista Metropolitana de ciencias aplicadas Vol.3. Obtenido de <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/271>
- UNESCO, (2005). PAPA Z Red de Padres y Madres. Obtenido de PAPA Z Red de Padres y Madres.
- Unión Europea, (2010). Obtenido de <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:ES:PDF>

## ANEXOS

### Anexo 1: Ficha espacios de Accesibilidad



#### Ficha Espacios de accesibilidad:

PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN	APTITUD PARA TIPOS DE DISCAPACIDAD											
	FÍSICA			VISUAL			AUDITIVA			PSICOSOCIAL e INTELLECTUAL		
	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A
<b>2. Recepción/Guardiania/Punto de información</b>												
Adaptación del counter o recibidor para silla de ruedas o personas de talla baja												
Registros en sistema Braille												
Sistema JAWS para registro (Ejm: Ingreso, salida, particulares)												
Registros ilustrados, gráficos, con contraste de colores.												
Pantallas LED												
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptico)												
Personal capacitado en Lengua de Señas												
<b>3. Baños (abiertos al público)</b>												
Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1.50m)												
Barras de apoyo												
Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)												
Espejo (ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavabo)												
Grifería de pulsación, palanca o sensor												
Lavabo sin pedestal												
Accesorios de limpieza y aseo (Ejm. Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100mm desde el piso.												
Bandas podotáctiles o contraste en piso												
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptico)												
Sensores y alarmas visuales (Luces intermitentes)												
Rotulación gráfica clara												
<b>4. Espacios de circulación (pasillos, andenes, escaleras, puentes, senderos, aceras y otras vías destinadas a la circulación del visitante)</b>												
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptico)												
Sensores de voz/ bucle magnético												
Bandas podotáctiles.												
Sensores y alarmas visuales (Luces intermitentes)												
Rotulación gráfica clara (Visual, Ilustrada)												
Señalética clara, gráfica y bien distribuida												
Espacio libre de maniobra y circulación												

**ALL YOU  
NEED IS  
ECUADOR**



5. Espacios de concentración del visitante (patios, salas de exposición, miradores, salones)	FÍSICA			VISUAL			AUDITIVA			PSICOSOCIAL e INTELECTUAL		
	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A
Maquetas táctiles (3D)												
Espacio libre de maniobra y circulación												
Sensores y alarmas visuales (Luces intermitentes)												
Rotulación para personas ciegas (Ejm. Braille, alto relieve, plano lásticoo)												
Señalética Informativa												
Señalética Direccional												
Señalética Preventiva												
Bandas podotáctiles												
Información gráfica /fotografías, pósters, videos												
Personal capacitado en Lengua de Señas												
<b>OBSERVACIONES GENERALES:</b>												
Firma y/o Sello del encuestado							Hora de Inicio:					
							Hora de Salida:					
NOMBRE DEL RESPONSABLE							FIRMA					

Anexo 2: Encuesta realizada a personas que visitan establecimientos de alimentos y bebidas



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**



**Objetivo:** Identificar la importancia del uso de lenguaje inclusivo dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas de la ciudad de Ambato.

1. ¿Cuál es su edad?

- 18-24 años
- 25-34 años
- 35-44 años
- 45-54 años
- Más de 54 años

2. ¿Cuál es su género?

- Femenino
- Masculino

3. ¿Ocupación?

- Empleado
- Estudiante
- Ama de casa
- Empresario
- Otro

4. ¿Al momento de elegir un establecimiento gastronómico que aspectos considera importante?

- Buena atención y calidad del servicio
- Sabor de la comida/bebida
- Ambientación/decoración
- Ubicación y precio
- Otros

5. ¿Cree que es importante el uso de lenguaje inclusivo en los establecimientos de alimentos y bebidas? Evalúe del 1 al 5, tomando en cuenta que 1 es nada importante y 5 muy importante.

1      2      3      4      5  
           

6. ¿Considera necesario que el personal que labora en un restaurante debe estar preparado para atender a personas con discapacidad? Valore en un rango del 1 al 5, conociendo que 1 es nada importante y 5 muy importante.

1      2      3      4      5  
           

7. ¿Qué factor consideraría fundamental para que las personas con discapacidad puedan disfrutar de un trato igualitario al momento de permanecer en un restaurante?

- Diseño arquitectónico adecuado a sus necesidades
- Personal capacitado
- Menús en lectura fácil o sistema braille
- Señaléticas adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad
- Medios tecnológicos (Apps de voz)

8. Según su criterio como valoraría a los establecimientos de alimentos y bebidas que tengan una adecuada accesibilidad y buena atención para los comensales con discapacidad?, conociendo que 1 es nada importante y 5 muy importante

1      2      3      4      5  
           

9. ¿ Como valoraría la existencia de un manual inclusivo para personas con discapacidad en los establecimientos de alimentos y bebidas, estimando que 1 es nada importante y 5 muy importante?

1      2      3      4      5



## Anexo 4: Fotografías

Ilustración 11: Propietario Juanchos Grill



Fuente: Sánchez, (2021)

Ilustración 12: Personal de Kokoro



Fuente: Sánchez, (2021)

Ilustración 14: Personal MM Wings



Fuente: Sánchez, (2021)

Ilustración 13: Personal Replay Restaurant & Grill



Fuente: Sánchez, (2021)