



Imagen generada con Bing

ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN RESTAURANTES UBICADOS EN EL MALECÓN DE PUERTO VALLARTA. ANALYSIS OF ACCESSIBILITY FOR PEOPLE WITH DISABILITIES IN RESTAURANTS LOCATED ON THE PUERTO VALLARTA BOARDWALK.

DESCRIPCIÓN BREVE

La investigación analiza la accesibilidad para personas con discapacidad en los restaurantes del malecón de Puerto Vallarta, Jalisco. Aunque organismos como la Organización Panamericana de la Salud destacan la importancia de eliminar barreras, diversos estudios evidencian que muchos establecimientos aún carecen de infraestructura, mobiliario y personal capacitado. El objetivo es identificar los recursos con los que cuentan estos restaurantes para brindar un servicio inclusivo y determinar si la accesibilidad influye en su competitividad y desarrollo económico.

INVESTIGADORES

Sofía Araceli González Robles
Estudiante del Maestría en
Administración de Negocios,
Centro Universidad de la Costa,
UDG.

Luz Amparo Delgado Díaz y
Miriam del Carmen Vargas Aceves
Profesor - Investigador Centro
Universidad de la Costa, UDG.

Análisis de la accesibilidad para personas con discapacidad en restaurantes ubicados en el malecón de Puerto Vallarta

(Analysis of accessibility for people with disabilities in restaurants located on the Puerto Vallarta boardwalk)

Sofia Araceli Gonzáles Robles

Estudiante de la Maestría en Administración de Negocios, Centro Universidad de la Costa, UDG.

Luz Amparo Delgado Díaz

Miriam del Carmen Vargas Aceves

Profesores-Investigadores, Centro Universidad de la Costa, UDG.

Resumen: Este documento presenta un análisis de la accesibilidad para personas con discapacidad en restaurantes ubicados en el Malecón de Puerto Vallarta y su influencia en el desarrollo competitivo de estos. El objetivo de esta investigación es identificar los recursos y condiciones con los que cuentan los restaurantes del malecón de Puerto Vallarta para atender a personas con discapacidad, documentar lo necesario para un servicio digno e inclusivo, y analizar su impacto en la competitividad del negocio. Se fundamenta la problemática con un análisis contextual a nivel internacional, nacional, estatal y municipal, estas cifras permiten delimitar la relevancia del sujeto de estudio. Como un favor relevante, se presenta un marco teórico que incluye un marco conceptual sobre definiciones elementales, así como un marco referencial sobre el tema. Se presenta el marco metodológico en el que el enfoque de esta investigación es cualitativo, descriptivo y transversal, ya que busca comprender las percepciones de los dueños o administradores de restaurantes sobre la accesibilidad, describir su situación actual mediante entrevistas y observación directa, y llevar a cabo toda esta investigación en un momento específico del tiempo, además se explica cuál fue el procedimiento de levantamiento de datos, este estudio analiza una muestra pequeña con el objetivo de perfeccionar el instrumento en una segunda etapa y complementar la información requerida. Por último, se exponen las conclusiones del estudio que permiten observar los errores que estas empresas están cometiendo al no adaptar sus instalaciones para las personas con discapacidad.

Palabras claves: Inclusión, restaurantes, accesibilidad para personas con discapacidad, competitividad.

Abstract: This document presents an analysis of accessibility for individuals with disabilities in restaurants located along the Malecón of Puerto Vallarta, and its influence on the competitive development of these establishments. The objective of this research is to identify

the resources and conditions that restaurants on the Malecón of Puerto Vallarta possess to adequately serve people with disabilities, to document the necessary elements for providing dignified and inclusive service, and to analyze the impact of these factors on the business's competitiveness. The relevance of the problem is supported by a contextual analysis at the international, national, state, and municipal levels. These data allow for the delimitation and justification of the research subject. A theoretical framework is presented, which includes a conceptual framework with key definitions, as well as a referential framework on the topic. The methodological framework is also outlined, where the research approach is qualitative, descriptive, and cross-sectional. This approach seeks to understand the perceptions of restaurant owners or managers regarding accessibility, describe the current conditions through interviews and direct observation, and carry out the study at a specific point in time. Furthermore, the data collection procedure is explained. The study analyzes a small sample with the goal of refining the research instrument in a second stage and complementing the required information. Finally, the study's conclusions reveal the shortcomings that these establishments face by not adapting their facilities to meet the needs of individuals with disabilities.

Keywords: Inclusion, restaurants, accessibility for people with disabilities, competitiveness.

Problemática /Planteamiento del problema

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020), las personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.

A pesar de que el desarrollo tecnológico va en aumento tanto en el área de atención a las personas con discapacidad como en la elaboración de herramientas que faciliten su interacción y el fenómeno de la globalización ha favorecido la posibilidad de acceder a un intercambio cultural y de conocimiento en esta área, aún se puede percibir la carencia de la implementación de aditamentos que apoyen a las personas con capacidades diferentes.

Lo anterior se fundamenta en diferentes estudios y artículos, en los que exponen que la falta de accesibilidad dentro de este tipo de establecimientos no solo afecta la calidad de vida de las personas con discapacidad en su desarrollo social, sino que también influye en el progreso económico de los negocios.

Referente a ello, Garzón & Jácome (2021), en su trabajo de investigación titulado “Estudio de los restaurantes para el fomento del turismo accesible en el cantón Latacunga” presentan que:

La población en el trabajo de investigación consta de todos los restaurantes que están registrados en el catastro 2020 de servidores turísticos, en el que se han evidenciado 61 establecimientos, en donde obtuvieron lo siguiente:

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

Asimismo, Hereiba en su tesis titulado “Inclusión de personas con discapacidad motriz en los restaurantes del Centro Histórico de Toluca, Estado de México” (2023), expone que:

En el Estado de México se concentra la mayor cantidad de individuos con alguna discapacidad de toda la República Mexicana, y que en la ciudad de Toluca se ubica el mayor número de personas con discapacidad motriz, por lo que a través

del estudio realizado, se pudo constatar por medio de este estudio a través de las visitas a 6 establecimientos de cadena ubicados en la ciudad de Toluca, y por medio de la aplicación de entrevistas a los responsables o encargados de dichos restaurantes, se determinó que el mobiliario y equipo del área de servicio donde hay que invertir en 4 de los 6 restaurantes investigados, es en los servicios sanitarios para discapacitados, ya que los cubículos destinados a ellos presentan mayores deficiencias”.

Además, al adoptar ciertos cambios de forma paulatina, resulta beneficioso para ambas partes: los dueños de restaurantes ganan más dinero al atraer a un nuevo grupo de comensales y las personas con discapacidad disfrutan de una inclusión social.

La accesibilidad en restaurantes constituye un elemento fundamental dentro de la cadena de accesibilidad del turismo. De acuerdo con un informe elaborado por el Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España (2017), en el caso de los restaurantes, algo más de la cuarta parte de los 40.000 analizados dicen ser aptos, pero la realidad es que casi la mitad no tiene un aseo adaptado; el 45% no

dispone de un acceso correcto o a nivel y ninguno presenta menú en formatos alternativos ni cuenta con personal formado.

Los restaurantes son lugares cuyas instalaciones están adaptadas para las necesidades de las personas promedio y, aunque se han generado avances en la adaptación a las personas con discapacidad, aún quedan esfuerzos por hacer. Este estudio pretende identificar aquellas áreas de oportunidad que aún existen dentro de los restaurantes ubicados en el Malecón de Puerto Vallarta Jalisco.

Objetivos de la investigación

El objetivo de esta investigación es determinar con qué recursos, conocimientos, mobiliario y equipo cuentan los restaurantes de alimentos y bebidas ubicados en el malecón de Puerto Vallarta para atender adecuadamente a personas con discapacidad. Además de documentar cuáles son los elementos necesarios para el servicio digno e inclusivo de sus comensales, así como analizar si estas características inciden en el desarrollo competitivo de dichos establecimientos.

Presentación de Avances de:

Fundamentación teórica o marco teórico

El nivel de accesibilidad de un restaurante tiene un impacto significativo en diversos aspectos, tanto para los clientes como para el propio negocio, un restaurante accesible permite que personas con diferentes capacidades físicas, sensoriales o cognitivas puedan disfrutar de una experiencia gastronómica positiva e independientemente, demuestra su compromiso con la accesibilidad, genera una imagen positiva y una reputación sólida como un lugar que valora la diversidad y la inclusión.

A continuación, se analizan algunos conceptos clave para esta línea de investigación partiendo de cinco elementos clave:

Accesibilidad: De acuerdo con Castiblanco et al, (2019), se trata de una acción ética en la que interactúan la modificabilidad de los entornos con la potenciación de capacidades de los sujetos. Guasch (2022) define a la accesibilidad como, el conjunto de características de un entorno, producto o servicio para ser utilizable y comprensible por todas las personas en condiciones de

seguridad y confort de la manera más natural y autónoma.

Discapacitados: De acuerdo con Brenes (2023), la discapacidad es el resultado de la interacción entre las deficiencias físicas de una persona y diversas barreras del entorno que limitan sus actividades y restringen su participación plena. Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (2023) expone que, la discapacidad forma parte del ser humano y es consustancial a la experiencia humana. Es el resultado de la interacción entre afecciones como la demencia, la ceguera o las lesiones medulares, y una serie de factores ambientales y personales.

Resultado de los conceptos anteriores, se entiende por discapacidad como el resultado del intercambio activo entre las condiciones de salud de una persona, como afecciones físicas o mentales y las barreras del entorno que afectan su competencia para cooperar íntegramente en el día a día.

Competitividad: La competitividad empresarial puede ser comprendida de distintas maneras; pero, en general, hace referencia a un conjunto de herramientas que, combinadas entre sí, facilitan liderar el mercado y vencer a los competidores del medio. Su importancia reside según Porter

(2017) en el incremento de la productividad mediante el uso de recursos, pues saber administrarlos de manera óptima, permite, además, estar siempre prestos a responder con rapidez a los requerimientos del mercado. La competitividad se presenta como producto de la rivalidad constante entre las empresas del medio y se logra mediante un proceso de gestión dinámico entre la industria y sus grupos de interés: clientes, proveedores, directivos, acreedores, competidores del mercado, a fin de mostrarse ante la sociedad como un ente capaz de satisfacer las necesidades de sus consumidores mejor que la competencia.

Gestión: Para Bonicatto, es la articulación de los recursos y la incorporación de los actores diversos que, no siendo parte directa de las organizaciones, impactan en el proceso de gestión. La autora asevera que la gestión es un proceso mediante el cual se coordinan diferentes tipos de recursos financieros, humanos, organizacionales, ideológicos y políticos en el marco de una estructura visible y de una red de actores e intereses diversos para llevar adelante prácticas públicas de procesamiento de problemas, diseño e implementación de acciones que

pretenden abordar cuestiones socialmente problematizadas, (2017, p.11).

Estrategia: Douglas, et al. (2020) expone que la estrategia es un curso de acción a través del cual la empresa logra su objetivo, construyendo una ventaja competitiva y generando valor para sus grupos de interés. García, et al. (2017) conceptualizan a la estrategia, como un proceso orientador, el cual proporciona los lineamientos para definir los objetivos organizacionales, los recursos a utilizar, así como las políticas que orientarán la administración de dichos recursos. Asimismo, las estrategias al ser aplicadas al personal influirán en su conducta dentro de la organización y por ende en su competitividad laboral.

Para continuar se presenta el Marco Teórico Específico correspondiente a los temas abordados en el estudio.

Teoría de la Competitividad de Porter

Porter (2001, como se citó en Lombana & Gutiérrez, 2009), en su libro “La ventaja competitiva de las naciones”, presentó las bases de lo que sería una teoría de la competitividad enuncia:

La prosperidad de una nación depende de su competitividad, la cual se basa en la productividad con la cual ésta produce bienes y servicios. Políticas macroeconómicas e instituciones legales sólidas y políticas estables, son condiciones necesarias, pero no suficientes para asegurar una economía próspera. La competitividad está fundamentada en las bases microeconómicas de una nación: la sofisticación de las operaciones y estrategias de una compañía y la calidad del ambiente microeconómico de los negocios en la cual las compañías compiten.

Según este autor, la estrategia tiene que ver más con el “posicionamiento estratégico que intenta lograr una ventaja competitiva sostenible, preservando lo que es distintivo de una empresa. Significa hacer actividades diferentes a las de sus rivales, o la realización de actividades similares en diferentes maneras”.

De acuerdo a Díaz et al (2020), es importante tener en cuenta que los mercados y las realidades del entorno no son siempre iguales, ya que se encuentran en un proceso de evolución y transformación continua; por ende, pueden

cambiar las condiciones que en un principio permitieron a una empresa contar con una ventaja competitiva y esto requiere que los planes y políticas deben estar diseñados para adaptarse a las realidades que atraviesa la organización en distintas etapas de su vida empresarial.

Las empresas competitivas tienen la particularidad de ser entes capaces de operar y lograr un crecimiento económico sostenido a través del tiempo, esto se logra cuando las estrategias están direccionadas y enfocadas hacia las necesidades insatisfechas del mercado creando de esa manera, valor para sus accionistas en un entorno rodeado de competidores creativos y capaces de formular nuevas propuestas que satisfagan las expectativas de un público cada vez más exigente.

Para Michael Porter (1990, como se citó en Suñol, 2006), la teoría de la competitividad no tuvo la intención de estudiar los condicionantes internos del subdesarrollo, la misma permite analizar esos condicionantes y proponer estrategias para su superación.

Conforme a ESUCOMEX (2017), citando a Michael Porter (2015), este propone tres estrategias genéricas que sirven como un punto de partida adecuado para el

pensamiento estratégico: liderazgo en costos, diferenciación y enfoque.

Liderazgo en costos

La empresa se esfuerza para obtener los costos de producción y distribución más bajos y así vender a precios más bajos que sus competidores y conseguir una mayor participación de mercado. Las empresas que apliquen este enfoque deben ser buenas en: ingeniería, compras, producción y distribución. El problema que plantea esta estrategia es que siempre surgirán otras empresas con precios aún más bajos, lo que puede perjudicar a la empresa que apueste todo su futuro a los costos.

Diferenciación

La empresa se concentra en alcanzar mejores resultados con base en alguna ventaja importante que valora la mayor parte del mercado. La empresa debe centrarse en aquellas fortalezas que contribuyan a la diferenciación. Así, la empresa que busca liderazgo en calidad, por ejemplo, debe fabricar productos con los mejores componentes, ensamblarlos profesionalmente, inspeccionarlos con

cuidado, y comunicar su calidad de forma eficaz.

Enfoque

La empresa se concentra en uno o más segmentos estrechos del mercado. La empresa llega a conocer estos segmentos en profundidad, y busca ser líder en costos o diferenciación dentro del segmento metas.

Teoría de recursos y capacidades

De acuerdo a Fong (2017), la TRC considera que la disposición de una ventaja competitiva expresa que la empresa ha alcanzado un nivel de desempeño superior al de sus competidores, situación que le permite obtener beneficios extraordinarios, aún en el largo plazo.

Rueda et al (2022), expone que, esta perspectiva teórica tiene su origen en el trabajo seminal de Teece y Pisano (1994) y Teece, Pisano y Shuen (1997) quienes la desarrollan dentro del marco de la teoría de recursos y capacidades y la teoría contingente, pero como un nuevo paradigma que permite identificar las

capacidades de las empresas para obtener ventajas competitivas no solo a través del uso y combinación de competencias y recursos (recursos tangibles e intangibles), sino también considerando los cambios y requerimientos del entorno.

Expresan que en el marco de teoría de capacidades dinámicas:

Se reconoce a la empresa comercial como una organización con capacidades y estrategias;

Las capacidades se encuentran detrás de distintas actividades de producción específicas de la empresa.

Las capacidades de innovación crean nuevos productos, nuevos procesos y nuevas funciones de producción;

Los empresarios y los gerentes desempeñan papeles críticos en el desarrollo y el mantenimiento de las capacidades;

El marco de capacidades dinámicas crea un lugar único en la teoría económica para el gerente emprendedor, que no ha tenido un rol productivo; y

Los gerentes identifican las capacidades necesarias y ayudan a construir o comprar

aquellas que faltan, luego las integran y las organizan.

Añadiendo a ello, Zapata y Mirabal (2018), mencionan que, Teece, et al. (1997) proponen este enfoque como una manera de dar nuevas respuestas a las necesidades de la organización para desarrollar y mantener ventajas competitivas sostenibles frente a entornos dinámicos y complejos, entendiendo a las capacidades dinámicas como procesos únicos e idiosincrásicos que nacen de la propia historia y evolución de la organización y que “determinan la velocidad y el grado en el cual los recursos de la empresa están alineados para satisfacer los requerimientos y oportunidades que ofrece el entorno a fin de generar rendimientos superiores y sostenibles en el tiempo”.

Modelo de Accesibilidad Instituto Politécnico Nacional IPN

El modelo de accesibilidad Instituto Politécnico Nacional es un proyecto institucional que opera a través de la Secretaría de Administración, con el objetivo de generar conciencia sobre la importancia de los entornos accesibles

para las Personas con Discapacidad (PcD) en el Instituto Politécnico Nacional.

Las acciones que lleva a cabo según Instituto Politécnico Nacional (2024) son:

Difundir conferencias, talleres y cursos de cultura y sensibilización, sobre temas de discapacidad, inclusión y derechos de las personas que imparten instituciones públicas como el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), a través de los enlaces en la Dependencias Politécnicas.

Publicar infografías sobre días conmemorativos nacionales e internacionales para la inclusión de la discapacidad, reconocidos por la ONU y la OMS.

El proyecto institucional, busca sensibilizar a la comunidad del IPN sobre la importancia de crear un ambiente que garantice la participación plena y equitativa de las Personas con Discapacidad (PcD).

El objetivo del proyecto es generar conciencia sobre la relevancia de los entornos accesibles para las PcD dentro de la institución. A través de la difusión de conferencias, talleres y cursos de cultura y sensibilización, se pretende educar a los

miembros del IPN sobre temas relacionados con la discapacidad, la inclusión y los derechos de las personas. Esta iniciativa tiene como propósito principal fomentar una cultura de respeto, igualdad y accesibilidad en todos los ámbitos de la vida politécnica.

Por medio de este modelo podemos tener una base en la importancia que tiene el implementar este modelo en los diferentes entornos para posteriormente fomentar un cambio cultural en la comunidad, reconociendo y valorando la importancia de entornos accesibles para asegurar la plena participación y equidad de las Personas con Discapacidad (PcD).

Modelo de Diseño Universal

El diseño universal según un estudio realizado por Estherling y Murillo (2019) es entendido como diseño universalista, creando espacios y elementos que puedan ser utilizados por todas las personas en la mayor extensión posible sin necesidad de que sean adaptados mediante diseños específicos. En este sentido el diseño universal lo que busca es formar espacios incluyentes donde esté al acceso de todos y donde ninguna discapacidad ni limitación dificulte la obtención de un bien

o un servicio, pero esta accesibilidad no se logra solo con el diseño pues también hay que tener en cuenta tareas constructivas, adaptación y mantenimiento de espacios que desde siempre debieron estar al alcance de todos, esto debe ser interpretado como el esfuerzo de diseñar productos para que sean accesibles por el mayor número posible de usuarios, y no como la imposición de que esto se deba conseguir a través de un único diseño final.

En la investigación realizada por Estherling y Murillo (2019) indican algunos principios del diseño universal. Estos principios ofrecen una guía para integrar mejor las características que resuelven las necesidades de tantos usuarios como sea posible. Incorpora 7 principios buscando el fin general ya descrito como función del diseño universal.

1. Igualdad de uso: el diseño debe ser fácil de usar y adecuado para todas las personas, independientemente de sus capacidades o habilidades. Proporciona medios similares de uso, idéntico o equivalente cuando no es posible.

2. Flexibilidad: el diseño se acomoda a una amplia gama y variedad de capacidades individuales, por ejemplo,

acomodando alternativas de uso para personas diestras o zurdas.

3. Uso simple y funcional: el funcionamiento del diseño debe ser simple de entender, sin importar la experiencia, conocimiento, idioma o nivel de concertación del individuo. Elimina complejidad innecesaria. El diseño es simple en instrucciones.

4. Información comprensible: el diseño comunica información al usuario, aunque esté posea una alteración sensorial. Utiliza distintas formas gráficas, verbales o táctiles. Utiliza el contraste adecuado entre la información y sus alrededores. Maximiza la legibilidad de la información esencial. Proporciona dispositivos o ayudas técnicas para personas con limitaciones de tipo sensorial.

5. Tolerancia al error: el diseño reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias. Reduce las posibilidades de riesgos y errores (proteger, aislar o eliminar aquello que sea posible riesgo). Minimiza las posibilidades de realizar actos inconscientes que impliquen riesgos.

6. Bajo esfuerzo físico: el diseño puede ser utilizado eficiente y cómodamente con un mínimo de fatiga física. Permite al

usuario mantener una posición neutral del cuerpo mientras utiliza el elemento. Usa la fuerza operativa en forma razonable. Minimiza las acciones y el esfuerzo físico obtenido.

7. Espacio y tamaño para el acercamiento y uso: dispone espacios de tamaños adecuados para la aproximación, alcance, manipulación y uso sin importar el tamaño, postura o movilidad del individuo. Otorga una línea clara de visión hacia los elementos tanto para quienes estén de pie o sentados.

Estos principios forman parte de todo el diseño que al estar plantado en la infraestructura construida permite al individuo circular indistintamente sin notar ni tener que buscar estructuras que se adapten a su condición, en estos diseños el usuario pasa a ser parte del diseño como tal. Cabe resaltar que este tipo de diseños deben estar considerados desde la etapa de planificación de un proyecto, de no ser más adelante requerirá modificaciones y por ende más costos económicos.

Elementos de accesibilidad del entorno urbano.

Estos son aspectos que debieran incluirse en los diseños universales y los cuales permitirán una movilidad adecuada y sin dificultad para aquellas personas que tengan alguna limitación o discapacidad.

1- Itinerarios peatonales. Son espacios de circulación libre de obstáculos que permiten una movilidad continua y sin inconveniente, dentro de estos encontramos:

Delimitación de las zonas de circulación peatonal y vehicular

Se usarán elementos de delimitación de ámbitos y de protección peatonal, como bolardos, vallas, sardineles, etc.

Planear secciones de las vías de tal forma que se proteja al peatón frente a la circulación vehicular

2- Apaciguamiento del tráfico: Se deberán tomar en cuenta todos los aspectos que involucran la administración y gestión de la circulación vehicular, analizar las características y las condiciones de circulación que prevalezcan, ayudará prever los conflictos y definir controles. Esto busca controlar los impactos negativos de la circulación del vehículo y el peatón.

3- Mobiliario urbano: Todo elemento de mobiliario urbano y señalización deberá ser instalado a un costado del recorrido peatonal, en la franja destinada para ello en la acera. Si debiera instalarse algún elemento, debe mantenerse una distancia libre mínima de 90 cm para el paso de una silla de ruedas, de tal manera que su ubicación no interfiera en la banda de circulación peatonal.

4- Elementos urbanos: Son todos aquellos elementos que forman parte del entorno urbano y que pueden ser fijos como rampas, acera, bolardos, pasos peatonales, cruces, etc. Estos permiten una facilidad de movilidad de las personas con limitaciones de movilidad permitiendo una realización más eficiente de las tareas diarias y generando espacios inclusivos. Estos elementos pueden ser:

Rampas peatonales: Tal vez el elemento insignia de la accesibilidad, debido a que este brinda mayor grado de comodidad y autonomía.

Esquinas con orejas: Ampliación de los anchos de las aceras y controlar el tráfico y tránsito vehicular.

Pasos peatonales elevados o directos: Consiste en elevar el nivel de la calzada al nivel de las aceras peatonales, si existen

rampas de transición estas deben ser suaves, se deberá colocar pavimento o material del tipo de la acera o similar para guiar a las personas no videntes.

Refugios: Ellos son cuando el cruce es demasiado largo y se hace necesario realizarlo en dos tiempos, estos se harán en los separadores de la vía y su pavimento debe estar nivelado con el de la calzada.

Bolardos: Son elementos que se ubican en las aceras para proteger a los peatones del tráfico vehicular o para evitar aparcamientos indebidos sobre áreas netamente peatonales. Se deben ubicar al borde de las aceras o lo más cercano posible a la calzada y muy bien alineados.

Escaleras: Aunque pareciera que estas dificultan la circulación de los individuos con limitaciones de movilidad se recomienda construirlas conjuntamente e integradas con las rampas para garantizar recorridos peatonales fluidos.

Pasamanos.

Rejillas, tapas de protección: Los elementos provisionales que impliquen peligro o limiten la accesibilidad de un espacio libre de uso público, tales como andamiajes, zanjas o cualquier otro tipo de obra en los espacios libres de uso público,

deberán señalizarse y protegerse de manera que garanticen la seguridad física de las personas.

Árboles: Aunque son indispensables en el núcleo urbano, debido a que mejoran el ambiente, constituyen un obstáculo cuando las aceras son estrechas.

5- Iluminación: Es necesario realizar un estudio de iluminación, para analizar los usos y requerimientos del espacio y determinar los niveles de iluminación adecuados. Una solución apropiada permite ofrecer buenas condiciones de iluminación, para permitir una óptima seguridad vial y circulación peatonal nocturna. Es importante que el alumbrado permita ver obstáculos si los hay, reconocer el entorno y orientarse adecuadamente por las aceras, el reconocimiento de transeúntes a una distancia mínima de cuatro metros permita reacción en caso de peligro, etc.

6- Mantenimiento: Se entiende por mantenimiento a las acciones y trabajos que deben realizarse manera periódica y sistemática para proteger a las obras físicas, los equipos y los otros activos de la acción del tiempo y del desgaste por su uso y operación, asegurando el máximo

rendimiento de las funciones para las cuales fueron construidas.

Es a partir de lo analizado anteriormente que se pueden determinar algunos aspectos elementales que los restaurantes deberían contener para que pueda ser un espacio óptimo para el uso de personas con discapacidad. La adaptación de estos espacios puede permitirles la apertura a otros mercados potenciales e incluso a mercados existentes que limitan su consumo debido a la necesidad de adaptación de espacios.

Metodología: enfoque, muestra, instrumentos y técnicas de análisis de datos

Enfoque: El enfoque de esta investigación es de tipo cualitativo descriptivo transversal debido a lo siguiente: De carácter cualitativo ya que se busca explorar y comprender las percepciones y decisiones de los dueños o administradores de los restaurantes en torno a la accesibilidad. Asimismo, se adopta un enfoque descriptivo, ya que el propósito principal no es probar hipótesis, sino describir la situación actual de los restaurantes respecto a la accesibilidad, tanto desde lo que expresan sus

responsables como desde la observación directa de los espacios físicos. Por último, la investigación es transversal porque se lleva a cabo en un momento específico de tiempo.

Método: El método utilizado en este caso es el deductivo, debido a que se partió de un análisis contextual general de los restaurantes ubicados en el malecón de Puerto Vallarta, además se integró y analizó estudios referenciales sobre el fenómeno junto con la teoría competitiva y la teoría de recursos y capacidades. Esto cumple con el análisis que comienza de lo general a lo particular.

Alcance: Descriptivo y propositivo, debido a que combina elementos de ambos, puesto que a partir de analizar cómo se da y cómo se comporta las variables y su relación y con ello se pretende proponer alternativas para mejorar el fenómeno de estudio.

Muestra: De acuerdo con el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) la población de restaurantes ubicados en esta delimitación es de 15 al tener menos de 50 y deseamos tener una muestra de tipo probabilística para una población finita, donde se pretende tener un rango de 95 de confianza

y 5 de error, se consideró la cantidad total de restaurantes para obtener datos más representativos y de mayor fiabilidad.

Instrumento/ Técnica: Se utilizó como instrumento de investigación la encuesta personal y online, debido a la cantidad de personas a las que se aplicó el estudio y considerando la calidad de los datos obtenidos y la flexibilidad para realizarla, ya que resulta útil para medir, agrupar y graficar la información obtenida y sobre todo asegura obtener resultados de alta calidad.

Resultados

Cuando se les preguntó a las personas la percepción que tenían en relación a si su restaurante es un espacio accesible para las personas con discapacidad el 40% indicó que si totalmente, el 26.7% indicó que medianamente y solo el 33.3% indicó que no lo es, lo cual nos permite identificar que actualmente más del 60% de los restaurantes han identificado la importancia de ser espacios accesibles e incluyentes y en su mayoría estrategias para ofrecer un trato adecuado a sus comensales por medio de espacios accesibles y atención oportuna.

Un área de oportunidad que fue posible identificar es la capacitación debido a que solo el 13.3% reciben capacitación constante en relación a este tema, el 2% de manera ocasional y más del 60% jamás recibe capacitación en relación a este tema lo cual genera un desconocimiento e incertidumbre en relación a un trato adecuado y oportuno para las personas con discapacidad, en cuanto a las estrategias que les gustaría implementar las personas entrevistadas el 60% coinciden en que les gustaría recibir cursos de capacitación en relación a este tema y un 27% les gustaría recibir información en relación a las especificaciones técnicas para adecuar el restaurante para este tipo de personas.

Desde la relación entre el nivel de accesibilidad y competitividad, los restaurantes mencionaron que de existir un aumento en sus estrategias incluyentes los ingresos también tendrían una alza siendo el 86.7% del total, sin embargo, el 46.7% expresó que sería de manera significativa y el 40% consideró que no sería de gran magnitud debido a que ya se encuentran posicionados y cuentan con clientes fieles, sin embargo son conscientes que traería consigo otros beneficios como la conciencia social por medio de la empatía y la accesibilidad.

Agregando a ello, además de los ingresos que podrían percibir, el 86.6% de los encuestados consideran que existen beneficios para los restaurantes si aumentan su nivel de accesibilidad, de manera que, el mayor de estos el reconocimiento social con un 33.3% seguido de atracción de clientes potenciales con un 20% y de forma interna, representando un 20% la sensibilización por parte de los colaboradores respecto a las personas discapacitadas.

Respecto a su accesibilidad y las condiciones del lugar, en su mayoría, cuentan con mobiliario y equipo que pueden asistir a las personas discapacitadas, como las rampas, las mesas con espacio para sillas de ruedas, baños adaptados, buena iluminación, cuidado del nivel de ruido, entre otros. Sin embargo, de acuerdo con los datos específicos obtenidos, no todos ellos cumplen con las condiciones adecuadas o conocen sobre las especificaciones técnicas.

Más del 73% de los restaurantes cuentan con espacios y pasillos amplios para una persona ya sea en sillas de rueda o con muletas y el 93% cuentan con mesas con

espacio adecuado para una persona en sillas de ruedas, un 40% cuentan con baños accesibles y en condiciones adecuadas, el 74% cuentan con una buena iluminación y un nivel de ruido adecuado.

En relación con el menú ningún restaurante del total de encuestados ha implementado en menú en letra braille y solo el 20% cuenta con un menú en letras grande sin embargo más del 40% está abierto a implementarlo en un futuro además de que el 100% ofrece asistencia para tomar pedido o ayudar al momento del pago.

Es importante resaltar, que, a pesar del desconocimiento o complicaciones técnicas, la gran parte de los restaurantes encuestados han logrado resolver desde su conocimiento algunas situaciones que involucra la accesibilidad de sus clientes con alguna discapacidad e incluso se han adecuado para brindarles una correcta atención a cada uno de ellos siendo conscientes de importancia de estar abiertos al tema de inclusión social.

Discusión / Conclusiones

La inclusión de personas con discapacidad en restaurantes es de vital importancia por

una infinidad de razones pero principalmente por el hecho que toda persona tiene derecho a disfrutar de una comida en compañía sin sentirse excluido, al hacer un restaurante accesible, se atrae a un público más amplio y diverso, y al satisfacer las necesidades de este, adaptando el mobiliario, equipo y personal para poder atender a las personas con discapacidad, estos establecimientos no solo crean un entorno inclusivo, sino que también se convierten en estrategias de diferenciación de estos negocios volviéndose aún más competitivos en su mercado, posibilitando así el aumento en su nivel de ventas, y a su vez, mejora la reputación, puesto que demuestra un compromiso con la diversidad y la inclusión.

De igual manera, el diseño universal es importante debido a que permite que todos, sin importar sus capacidades o limitaciones, puedan usar productos y espacios, además de que facilita el uso de todo tipo de tecnología y entornos, reduce la necesidad de adaptaciones posteriores, ahorrando tiempo y recursos, promueve la igualdad de oportunidades para todos, fomenta la creación de soluciones más creativas y funcionales además de que

permite crear un mundo más justo y accesible.

La inclusión de personas con discapacidad en restaurantes no solo es un asunto de justicia social, sino también una oportunidad para mejorar la experiencia de todos los clientes y fortalecer el negocio.

Algunas de las medidas que pueden adoptar los restaurantes para ser más inclusivos son las siguientes:

Acceso físico: Asegurar rampas, puertas anchas, baños adaptados y señalización clara

Rampa: Una rampa segura y con pendiente adecuada para sillas de ruedas y cochecitos.

Puertas automáticas: Facilitan el acceso para personas con movilidad reducida.

Señalización clara: Indicadores visuales y auditivos para ubicar la entrada y otros puntos importantes.

Espacio Interior: Pasillos y áreas de circulación sin obstáculos para facilitar el movimiento.

Mesas con altura ajustable: Permiten a personas en silla de ruedas comer cómodamente.

Iluminación adecuada: Buena visibilidad para personas con baja visión.

Sonido adecuado: Evitar música demasiado alta, que puedan molestar a personas con sensibilidad sensorial.

Baños adaptados: Con barras de apoyo, espacio suficiente y señalización clara.

Servicios: Enfocados en la atención adecuada

Menús en braille: Para personas con discapacidad visual.

Personal capacitado: Que sepa cómo atender a personas con diferentes necesidades.

Opciones de comida para dietas especiales: Muchas personas con discapacidades tienen restricciones alimentarias.

Sistema de alerta visual: Para personas con discapacidad auditiva.

Tecnología: Hacer uso de la tecnología para facilitar los procesos de atención y servicio

Aplicación móvil: Con información sobre el restaurante y sus servicios accesibles.

Sistema de reserva en línea: Para evitar esperas y facilitar la planificación.

Otras consideraciones

Capacitación al personal: Para brindar un servicio amable y eficiente a todas las personas.

Opiniones de los clientes: Solicitar feedback para mejorar continuamente la accesibilidad.

Colaborar con organizaciones: Para conocer las necesidades específicas de las personas con discapacidad.

Puerto Vallarta es un centro turístico de gran relevancia tanto nacional como internacionalmente, por lo que los restaurantes que se ubican en el malecón son un espacio no solo para cubrir la necesidad básica de alimentación, sino que también un lugar donde propicia la convivencia en grupos, por lo que hacerlos accesibles para cualquier persona sin importar sus discapacidades no solo mejora la calidad de vida del individuo, sino que también la de la colectividad.

Para innovar los restaurantes desde la perspectiva inclusiva, es indispensable que la sociedad coadyuvar desde sus cuatro hélices, es decir, no solo las empresas o en este caso específico, los restaurantes, sino que también las administraciones públicas,

las instituciones académicas y la sociedad civil, puesto que, si todos colaboran en conjunto, y con estrategias específicas desde cada eje, el impacto no solo se verá visto de manera económica, sino que también social.

Bibliografía.

- Boudeguer, A., Prett, P., & Stella, F. (2010). Manual de accesibilidad universal. [gob.mx: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/359190/manual_accesibilidad_universal1.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/359190/manual_accesibilidad_universal1.pdf)
- Díaz, G., Fierro, D., & Quintana, M. (2020). La competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones. *Dialnet, INNOVA Research Journal*, 6(1), 145-161. [Dialnet https://dialnet.unirioja.es/describa/articulo/7878906.pdf](https://dialnet.unirioja.es/describa/articulo/7878906.pdf)
- Engel, J. (2022). [janetengel.com. Janetengel: https://janetengel.com/historia-del-diseno-universal/](https://janetengel.com/historia-del-diseno-universal/)
- Esterling, D., & Murillo, P. (2019). Metodología para evaluar la

- accesibilidad de personas con movilidad reducida. Caso estudio: centro histórico, Tunja. Trabajo de Grado. Colombia: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Fundación Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo . (2017). Estudio presentado por la Fundación ONCE. Hosteltur: https://www.hosteltur.com/124302_40-hoteles-restaurantes-supuestamente-accesibles-no-lo-son.html
- García, D. (2018). Índice de Accesibilidad en Restaurantes bajo el concepto de Turismo Accesible. Caso de estudio: Grupo Extrahotelero Palmares S.A. Matanzas: UNIVERSIDAD DE MATANZAS.
- Garzòn, G., & Jàcome, D. (2021). Estudio de los restaurantes para el fomento del turismo accesible en el cantón Latacunga. Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Gobierno de Jalisco. (2024). Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana. misprogramas.jalisco: <https://misprogramas.jalisco.gob.mx/programas/panel/programa/654#:~:text=El%20apoyo%20que%20se%20otorga,requieren%20de%20una%20persona%20cuidadora>
- Grupo Banco Mundial. (Abril de 2023). La inclusión de la discapacidad. bancomundial.org: <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability#:~:text=El%2015%20%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n,sufren%20alg%C3%BAntipo%20de%20discapacidad>
- Gómez, C. (3 de Diciembre de 2022). Personas con discapacidad trabajan en las calles de Vallarta. tribunadelabahia.com.mx: <https://tribunadelabahia.com.mx/personas-discapacidad-trabajan-calles-60686/>
- Gómez, M., Galzarain, A., Carpinello, J., Argimon, N., Toscano, N., & Juaneu, P. (2023). GUÍA DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL. CANQN:

<https://www.canqn.org.ar/wp-content/uploads/2023/12/Guia-de-Accesibilidad-Universal.pdf>

Hereiba, E. (2023). Inclusión de personas con discapacidad motriz en los restaurantes del Centro Histórico de Toluca, Estado de México. Repositorio Institucional Universidad Autónoma del Estado de México:

<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/138599>

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2017). ENCUESTA NACIONAL SOBRE DISCRIMINACIÓN.

inegi.org.mx:
https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enadis/2017/doc/enadis2017_resultados.pdf

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2020). La discapacidad en México.

cuentame.inegi.org.mx/:
<https://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx>

Instituto Politécnico Nacional. (2024). Modelo de Accesibilidad del IPN. IPN.MX:
<https://www.ipn.mx/secadmin/modelo-de-accesibilidad.html>

Organización Panamericana de la Salud. (2024). Discapacidad. PAHO.ORG:
<https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>

Secretaría General de Gobierno de Jalisco. (2024). Dirección de Inclusión a Personas con Discapacidad. sgg.jalisco.gob.mx:
<https://sgg.jalisco.gob.mx/areas-de-la-subsecretaria/direccion-de-inclusion-a-personas-con-discapacidad>

Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de las Familias, DIF. (2023). PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD (PAID). DIF Puerto Vallarta:
<https://difpuertovallarta.gob.mx/cms/paid/>