

Atención a la discapacidad motriz de los comensales en los restaurantes de cadena de Toluca, Estado de México

Emmanuel Hereiba Juárez¹

1 Licenciado en Gastronomía, egresado de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México.

emmanuelhjz19@gmail.com

Fecha de recepción: 30 de agosto de 2023

Fecha de aceptación: 11 de noviembre de 2023

Fecha de publicación: 01 de enero de 2024

Atención a la discapacidad motriz de los comensales en los restaurantes de cadena de Toluca, Estado de México

Attention to the motor disability at restaurants in Toluca, State of Mexico

Resumen

El objetivo de esta investigación fue examinar el mobiliario y equipo del área de servicio de los restaurantes de cadena de la ciudad de Toluca, Estado de México para la identificación de las condiciones de atención a los comensales con alguna discapacidad motriz. En términos metodológicos, se aplicó un enfoque cuantitativo de investigación, con alcance descriptivo y como método de trabajo un muestreo por conglomerados; las técnicas aplicadas fueron la observación y la encuesta a seis establecimientos de alimentos y bebidas de cadena, ubicados en el Centro Histórico de Toluca, capital del Estado de México, la entidad más poblada del país. Como principales resultados se consigna lo estipulado por normativas internacionales y nacionales en cuanto al equipamiento e infraestructura de restaurantes, y aspectos que estos lugares requieren mejorar en atención de discapacitados.

Palabras clave

Inclusión, inclusión restaurantes, discapacidad motriz.

Abstract

The objective of this research was to examine the furniture and equipment in the service area of chain restaurants in the city of Toluca, State of Mexico to identify the conditions of care for people with some motor disability. In methodological terms, a quantitative research approach was applied, with a descriptive scope and cluster sampling as a working method; The techniques applied were observation and survey of six chain food and beverage establishments, located in the Historic Center of Toluca, capital of the State of Mexico, the most populated entity in the country. The main results include what is stipulated by international and national regulations regarding the equipment and infrastructure of restaurants, and aspects that these places require improvement in attention to disabled people.

Key words

Inclusion, disabled people, motor disability.

Introducción

El objeto de esta investigación es examinar el mobiliario y equipo del área de servicio de los restaurantes de cadena de la ciudad de Toluca, Estado de México para la identificación de las condiciones de atención a los comensales con alguna discapacidad motriz. En términos de delimitación espacial se eligió la capital de la entidad más poblada del país, donde se infiere que se concentra un mayor número de este tipo de lugares que se toman como ejemplos para dar cuenta de lo que está ocurriendo en otros estados, y en consecuencia, en la mayor parte de los establecimientos de alimentos y bebidas.

De ahí la elección de los restaurantes de cadena que presentan más de tres sucursales no sólo en la misma ciudad, sino con presencia en todo el país, toda vez que siguen estándares de servicio e infraestructura en todos sus locales; deduciéndose que si en uno de sus espacios seleccionados para esta investigación se tienen determinadas condiciones, en todos los demás establecimientos se encontrarán circunstancias similares.

En orden de poder comprender las implicaciones de contar con equipo y mobiliario adecuado para la atención de personas con alguna discapacidad, se considera necesario abordar los términos de inclusión, discapacidad y discapacidad motora en particular, conceptos que se abordan en este apartado. En relación con la inclusión, se considera que ésta es: "... el proceso de mejorar la habilidad, la oportunidad y la dignidad de las personas que se encuentran en desventaja debido a su identidad, para que puedan participar en la sociedad" (Molina, 2021, párr. 4).

Con base en lo estipulado legalmente en México, la Cámara de Diputados (2022) establece que la discapacidad refiere a "...la consecuencia de la presencia de una deficiencia o limitación en una persona, que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás" (p. 2).

En este sentido, se postula que un adecuado mobiliario y equipo de un restaurante permitirá ofrecer un mejor servicio a cualquier persona con discapacidad y, en consecuencia, se convertirá en un espacio de inclusión social. Entendiéndose por mobiliario y equipo, el conjunto de medios, servicios e instalaciones para desarrollar una actividad; o bien, el equipamiento que haga posible que un lugar pueda ser utilizado en forma segura, para proveer a las personas en desventaja de aquellas oportunidades para participar e interactuar con los demás en igualdad de condiciones, así como ofrecer la posibilidad de obtener sus alimentos en espacios destinados a ello sin ninguna barrera impuesta.

En cuanto al planteamiento del problema identificado que sirvió como punto de partida para la realización de esta investigación, se toman las cifras de discapacidad en México. De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020, del total de población en nuestro país que asciende a 126 014 024, 5.7% de tal población (el equivalente a 7 millones 168 mil 178 personas) tiene discapacidad y/o algún problema o condición mental (INEGI, 2021); de este número, se tiene un registro de 4.5 millones de personas con discapacidad permanente que pueden optar por una Pensión Universal (Gobierno de México, 2022).

En específico, el Estado de México presenta una población total de 16 millones 992 mil 418 habitantes, lo que representa un 13.5 % del total del país; y de esta cantidad, 240 mil 498 personas presentan diferentes discapacidades (Viva México, 2010); esta cifra data de 2010 -que son los números identificados-, pero se considera que este número ha ido en aumento desde entonces. Una persona con discapacidad es aquella que:

... tiene mucha dificultad o no puede realizar alguna de las siguientes actividades de la vida cotidiana: caminar, subir o bajar; ver, aun usando lentes; oír, aun usando aparato auditivo; bañarse, vestirse o comer; recordar o concentrarse y hablar o comunicarse; además incluye a las personas que tienen algún problema o condición mental (INEGI, 2021, p. 1).

Una persona puede tener más de una discapacidad, siendo la movilidad la de mayor frecuencia, seguida de problemas de la vista, aun utilizando lentes; de la cantidad global

de personas discapacitadas en nuestro país, 48% sufre dificultad para moverse (caminar, subir o bajar), 44% para ver, 22% para oír (aun usando un aparato auditivo); 19% para bañarse, vestirse o comer, otro 19% para recordar o concentrarse y 15% para hablar o comunicarse (INEGI, 2020).

Así, se considera que gran parte de los establecimientos de alimentos y bebidas del país no cuentan con mobiliario y equipo adecuados para atender personas con una discapacidad de movilidad, por lo que un gran número de comensales deja de acudir a uno de estos lugares para comer, lo que redundará en exclusión social y en pérdidas económicas para el establecimiento que se trate.

Por ello, el propósito principal de esta investigación es determinar qué establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Toluca cuentan con el mobiliario y equipo del área de servicio, adecuado para recibir a las personas discapacitadas; qué tipo de recursos poseen o les hacen falta y, sobre todo, documentar cuál es ese conjunto de medios, servicios e instalaciones necesarios para la recepción, inclusión y servicio digno de estos comensales.

Se resalta el hecho que, la gastronomía tiene relación directa con la sociedad; compartir la mesa, los alimentos, refuerza la unión y la interacción entre las personas. Un ejemplo claro de esta problemática social: cuando se quiere festejar algo, lo primero que se hace es pensar en comer algo “especial” y acudir a un restaurante para ello; o simplemente comer con la familia o los amigos en espacios donde se pueda convivir con otros, pero si estos lugares no presentan las condiciones para ello, se limita dicha interacción y coexistencia.

Por otro lado, la parte social de la gastronomía se extiende a las personas que actualmente no presentan ninguna discapacidad, pero podrían llegar a tenerla por razones de edad, lo cual es natural en un proceso de envejecimiento.

A decir de la Organización de las Naciones Unidas, el volumen de adultos mayores en el mundo pasará de 962 millones en 2017, a 2,100 millones en 2050, en tanto que para el año 2100 llegará a los 3,100 millones, lo cual significa que, para 2050 se duplicará el número de

personas de 60 años (COESPO, 2019). Y en el caso de México, y en concreto del Estado de México, las cifras son similares, lo que indica que el número de personas de la tercera edad y, en consecuencia, con diversas discapacidades, entre ellas la movilidad, seguirá creciendo.

Nuestro país no es ajeno al proceso de envejecimiento demográfico, ya que mientras que en 1990 habitaban 4 millones 988 mil 158 personas de 60 años y más, de éstas 450 mil 921 vivían en el Estado de México; actualmente (2019), de acuerdo con las proyecciones de población a mitad de año, a nivel nacional habitan 13 millones 935 mil 501 personas de 60 años o más, de las cuales 1 millón 807 mil 74 viven en el Estado de México (COESPO, 2019, p. 5).

De aquí la relevancia de este estudio, que ha hecho posible identificar qué condiciones de mobiliario y equipo del área de servicio son los idóneos para atender a personas con discapacidad motriz, y en concreto, determinar qué establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Toluca, Estado de México, están adecuados para ser accesibles e inclusivos para todos.

Marco de referencia

Para poder entender las necesidades de mobiliario y equipo del área de servicio que requieren las personas que tienen alguna discapacidad motriz, se deben conocer a fondo sus capacidades, así como sus limitaciones, ya que existen diferentes tipos de discapacidad motora; cada una de ellas requiere de ayudas técnicas específicas, las cuales les ayudan en sus actividades cotidianas. Estas ayudas técnicas son:

- Andadera: Dispositivo que sirve para facilitar la ambulación en pacientes con movilidad física reducida.
- Bastón trípode y cuádruple: Estructura con tres o cuatro apoyos en la base; dependiendo del número de apoyos, se incrementa la estabilidad, pero también aumenta el peso del bastón.
- Bastón de mano: Ayuda técnica para caminar que permite la descarga parcial del peso al apoyar la mano sobre el mango del bastón.

- Bastón canadiense o bastón inglés: Dispositivo que permite la descarga parcial del peso al apoyar el antebrazo y la mano sobre el bastón.
- Muletas: Ayuda técnica para la marcha, que consigue descargar el peso parcialmente en las axilas y en las manos.
- Silla de ruedas: Aparato que proporciona movilidad sobre ruedas y soporte corporal a personas con capacidad limitada para caminar, y que depende de un ocupante o de un asistente, para proporcionar energía para su funcionamiento.
- Silla de ruedas activa o de propulsión manual: Con ruedas posteriores grandes, con dos aros adosados a cada rueda que sirven para impulsar el movimiento hacia adelante.
- Silla de ruedas eléctricas: Silla con mando guía, motor eléctrico y batería.

Para poder garantizar el adecuado uso de los artefactos descritos, se requiere también de un diseño adecuado de los espacios y mobiliario en los distintos lugares donde se trasladan, mueven y transitan las personas, ya que las características y dimensiones de cada uno, puede facilitar o entorpecer la movilidad. De aquí la necesidad de conocer también las medidas antropométricas de las personas con discapacidad, tanto en posición estática como dinámica, ya que no se requiere el mismo espacio para una persona sentada que para una en pie, lo que se ve igualmente limitado por el tipo de aparato que tenga y que la auxilie con su movilidad.

En este sentido, también se debe hablar del equipamiento básico de los restaurantes, como es el caso de los muebles, sanitarios, puertas, lavamanos, etcétera, que no deben ser similares a los de personas que no presentan ninguna discapacidad, ya que deben considerarse los movimientos que se llevan a cabo para su uso o accionamiento. Entre los aspectos más relevantes para tomar en cuenta en cuestión de movilidad en los establecimientos de alimentos y bebidas se esbozan los siguientes:

- **Ruta accesible**

Los edificios de atención al público deben garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder mediante una ruta libre de obstáculos, utilizando los mismos servicios y espacios que las otras personas (ya sean visitantes o empleados del inmueble). Una

ruta accesible es una serie interconectada de diferentes elementos como un corredor, pasillo, andadero, puertas, vanos, rampas o cualquier dispositivo mecánico para salvar las diferencias de nivel (Gobierno de la Ciudad, 2016).

Resaltando que todas las rutas deben estar señalizadas con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) o con el Símbolo de Accesibilidad Universal (SAU-ONU), siempre y cuando no sea la ruta natural de desplazamiento de todas las personas.

Gráfico 1. Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) y Símbolo de Accesibilidad Universal (SAU-ONU).



Fuente: Ciudad accesible (2015).

- **Rampas**

Las rampas y descansos exteriores deberán diseñarse para evitar la acumulación de agua en su superficie. Los materiales utilizados para su construcción deben ser antiderrapantes. Cuando la pendiente sea mayor al 5% se debe contar con pavimento táctil de advertencia al principio y al final de un tramo de rampa.

- **Barra de apoyo y ventanas**

Se deben fijar sobre cualquier elemento que pueda soportar un peso mínimo de 120 kg. Deben usarse perfiles de acero inoxidable cromado o de aluminio de entre 3 y 4 cm de diámetro. Deben utilizarse en excusados, mingitorios y regaderas, se deben poder asir. Las ventanas deben ser fáciles de operar con manijas tipo palanca, y estar a una altura de entre 80 y 110 cm.

- **Mobiliario y equipo del área de servicio de restaurantes**

En el “Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad por la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México” (Gobierno de la Ciudad, 2016) en el que se basa esta información, se encuentra un apartado referente a los restaurantes o comedores donde se menciona lo siguiente:

- Cumplir con especificaciones de ruta accesible.
- Destinar una mesa por cada diez o dos mesas para el uso de personas con discapacidad, las cuales deberán estar adyacentes a una ruta accesible; esto en todos los comedores de uso público, restaurantes y bares, así como en comedores para empleados en donde existan mesas destinadas a la ingesta de alimentos.
- Utilizar mesas de pedestal o empotradas lateralmente.
- Colocar mesas con borde boleado.
- La altura libre de mesa bajo cubierta debe tener mínimo 73 cm y para la superficie superior máximo de 80 cm. La profundidad bajo la mesa debe tener mínimo 40 cm por un ancho libre de mínimo 80 cm.

- **Sanitarios**

Todos los servicios sanitarios independientemente de su tipo deben cumplir con los puntos del apartado de ruta accesible, circulación peatonal, superficie de piso, excusados, lavabos y mingitorios. Debe tener señalamiento con el símbolo de hombre o mujer y el Símbolo Internacional de Accesibilidad, así como barras de apoyo horizontal abatibles hacia arriba, en el área de aproximación del excusado. Éste debe ser montado en el muro, apoyado firmemente en el piso.

Por otro lado, la Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF, 2007), en su guía práctica sobre cómo hacer restaurantes accesibles para personas con movilidad reducida y con base en las Leyes de Accesibilidad Automáticas, menciona lo siguiente en materia de accesibilidad física que debe tenerse en cuenta para que un restaurante pueda ser utilizado con comodidad, autonomía y seguridad por las personas con movilidad reducida:

- Zonas de aparcamiento

Debe existir como mínimo una plaza reservada para vehículos de personas con movilidad reducida y a su vez debe ser siempre la más próxima al acceso del restaurante. En el caso de estacionamientos subterráneos, éstas serán las más próximas al ascensor, rampa o escaleras.

- El acceso y escaleras

Ambos deberán tener un pavimento homogéneo y antideslizante y debe existir un lugar alternativo accesible para personas de movilidad reducida, resuelto mediante rampa, ascensor o escalera, con medidas determinadas de ancho y largo, para evitar que cualquier persona de movilidad reducida se enganche y tropiece. El número máximo de escalones seguidos será de 12.

- Puertas

Las puertas deben tener un ancho libre de paso igual o mayor a 80 cm; el sistema de apertura debe ser fácil de manipular, se deben instalar tiradores de palanca situados a una altura de 100 cm.

- Ascensores

En el exterior de la cabina del ascensor se contará con un sistema de señalización visual que indique la planta en la que está situado el mismo, y su sentido de desplazamiento. En cada planta, los botones de llamada del ascensor deben estar situados a una altura de entre 90 y 120 cm. El rellano frente a la puerta del ascensor debe ser horizontal, y permitir inscribir una circunferencia de 150 cm de diámetro.

- Distribución del mobiliario

Debe garantizarse al menos un itinerario accesible desde la entrada del local a las distintas dependencias del establecimiento. En la sala del restaurante, cafetería o terraza, siempre deben existir espacios libres de paso que permitan circular entre el mobiliario, a las personas usuarias de sillas de ruedas. El mobiliario –mesas, sillas, barras, bancos y mobiliario de servicio– se dispondrá de forma que la distancia mínima entre muebles sea de 80 cm, los pasillos tendrán 120 cm de anchura y existirá al menos un lugar en cada sala en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm de diámetro.

- Mesas y sillas

Se recomienda disponer en el restaurante de varios tipos de sillas, con o sin apoyabrazos y con asientos de distintas alturas– entre 42 y 50 cm–, para que en caso de que la persona en silla de ruedas lo desee pueda transferirse a la silla que más le conviene. Las mesas y sillas no estarán fijadas al suelo.

Distintivo A: Todo Accesible

El “Distintivo A” tiene su comienzo en la empresa *Todo Accesible* de origen mexicano cuyo fundador, Luis Quintana, tuvo la visión de eliminar las barreras arquitectónicas, culturales y tecnológicas que existen para que todas las personas sin importar su condición física, psíquica intelectual o sensorial se puedan integrar de manera autónoma y segura en cualquier espacio (Todo Accesible, 2022).

La misión de esta empresa consiste en acabar con las barreras señaladas, a través de la oferta de diagnósticos y recomendaciones para adecuar espacios públicos y privados, y certificarlos como accesibles, logrando así que cualquier persona sin importar su condición física o intelectual se pueda desplazar libremente dentro de los mismos. En México contamos con un 15% de población que presenta alguna discapacidad o alguna limitación, es decir, un aproximado de 21 millones de mexicanos (UNAM, 2021)

Entonces, la empresa, una vez que hace las adecuaciones en los espacios en los cuales se le contrata, o bien, realiza una evaluación de la infraestructura del lugar, otorga el llamado “Distintivo A”, que es un reconocimiento basado en normas nacionales e internacionales, que avala la Accesibilidad Universal (AU) en cualquier espacio, asegurando que sea integral. Gracias a este distintivo, en México existen más de 1,000,000 de m² que son de AU (Todo Accesible, 2022).

Este distintivo lleva existiendo más de 10 años y en este lapso ha ido actualizando su metodología, e incorporando a distintas organizaciones tanto nacionales como internacionales para otorgar el reconocimiento, logrando así un respaldo unificado, y evitando caer en conflictos éticos al ser juez y parte de este mismo.

Se reitera que este distintivo no sólo se basa en leyes y normas nacionales, sino también en decretos internacionales, así como en recomendaciones de sus propios especialistas. Su servicio es integral ya que se aplica para cualquier tipo de proyecto, ya sea existente o en cualquiera de las fases de construcción en la que se encuentre, haciendo el acompañamiento de la empresa evaluada de principio a fin.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) tiene presente que existen problemáticas relacionadas con el desarrollo integral de las personas con discapacidad, ya que conllevan problemas de derechos humanos; según datos de la Organización, las personas con discapacidades tienen tres veces más probabilidades de que se les niegue atención de salud y cuatro veces más probabilidades de que las traten mal en el sistema de salud; por otro lado, menciona que las principales barreras que enfrentan se encuentran ligadas a cuestiones de actitud, de barreras físicas, de comunicación y económicas (OMS, 2021).

Metodología

El objetivo considerado para este trabajo fue: Examinar el mobiliario y equipo del área de servicio de los restaurantes del Centro Histórico de la ciudad de Toluca, para la identificación de las condiciones de inclusión de comensales con alguna discapacidad motriz.

Como objetivos específicos se formularon:

1. Describir el mobiliario y equipo del área de servicio con el cual deben contar los restaurantes para la inclusión de personas con discapacidad motora.
2. Determinar el potencial mobiliario y de equipo del área de servicio de los restaurantes del Centro Histórico de Toluca, para la inclusión de personas con discapacidad.
3. Demostrar los posibles cambios en el mobiliario y equipo del área de servicio a realizar en los restaurantes para la inclusión de comensales con alguna discapacidad motriz.

Para su logro, el enfoque de investigación fue cuantitativo ya que este procedimiento se basa en la utilización de los números para analizar, investigar y comprobar tanto información como datos existentes (Sanz, 2015). Para Hernández Sampieri (2010) el enfoque cuantitativo parte de identificar y formular un problema, seguido de una revisión de la literatura afín al tema, con la que se construye un marco teórico-referencial. Se considera que este enfoque permitió identificar qué restaurantes cuentan con un mobiliario y equipo del área de servicio (aunque no sean los más adecuados) para la atención de personas con discapacidades motoras, conociendo mediante listas de cotejo o de verificación, con qué cuentan o con qué no y cuáles son los aspectos por cambiar o mejorar.

En relación con el Método de trabajo, se aplicó un muestreo por conglomerados, el cual aprovecha la existencia de grupos o conglomerados en la población que representan correctamente el total de la población en relación con la característica que se pretende medir. El primer paso para aplicar este método estadístico fue definir los conglomerados, tratando de identificar una característica que permitiera dividir a la población de restaurantes de la

ciudad de Toluca, en grupos y de forma exhaustiva (todos los individuos -establecimientos- debían estar en el grupo); una vez definidos estos conglomerados, se seleccionaron al azar algunos de ellos para estudiarlos (Ochoa, 2015).

Los establecimientos identificados como restaurantes en Toluca son 51, de los cuales 6 son de cadena y fueron seleccionados con base en los siguientes criterios:

- a) Poder adquisitivo: al ser corporaciones que se encuentran presentes en diversos sitios de la República Mexicana, el capital con el que cuentan para poder hacer mejoras o adecuaciones en sus instalaciones es amplio.
- b) Administración: los restaurantes de cadena cuentan con un protocolo para todas sus operaciones, el cual es seguido en todas sus sucursales; asimismo, estos procesos estandarizados aplicables a todos sus procedimientos y actividades se pueden ir modificando a un ritmo acelerado, para poder evitar cualquier tipo de inconveniente en cualquiera de sus establecimientos.
- c) Cantidad de comensales: a estos establecimientos arriban un mayor número de clientes por la amplitud de sus horarios, la variedad de sus menús, sus precios accesibles; la confianza que despiertan los procesos estandarizados que siguen, entre otros factores.

Con base en estos criterios, los establecimientos de cadena elegidos para el estudio fueron:

1. *Subway*: es la mayor cadena de sándwiches tipo submarino.
2. *Tok's*: Comida mexicana variada.
3. *McDonald's*: Ofrece un servicio rápido de hamburguesas, refrescos y patatas fritas.
4. *KFC (Kentucky Fried Chicken)*: está especializada en vender pollo frito.
5. *Vip's*: cuenta con una variedad de guisos y antojitos mexicanos.
6. *Rancheros del Sur*: ofrece principalmente carnes asadas al carbón; y aunque este establecimiento se encuentra únicamente en el Estado de México, suele ser muy concurrido por los habitantes de la ciudad de Toluca ya que cuenta con 6 sucursales.

En función de la muestra o sujetos de estudio a considerar, se encuestó a los gerentes, o a los dueños de los establecimientos -quienes estuvieran encargados o fueran responsables del lugar al momento de la encuesta-, por considerar que se trata de personas que cuentan con la información fundamental y necesaria en términos del mobiliario y equipo del área de servicio de los restaurantes.

La técnica de investigación principal se enfocó en una entrevista de manera presencial a dichos sujetos de estudio, y en relación específica con el aspecto del mobiliario y equipo del área de servicio de los establecimientos, así como con preguntas relacionadas en torno a medios, servicios, etc., con los que cuenta y con los que no el restaurante, para así poder llevar a cabo sugerencias de cambio.

En cuanto a los instrumentos, se diseñó una entrevista basada en una lista de cotejo o tabla con requerimientos mínimos de mobiliario y equipo del área de servicio para la atención de personas con discapacidad motora, la cual fue integrada con base en la información previamente reportada, y contenida en los manuales revisados; esto con el fin de tener un punto de comparación y poder definir en qué situación se encuentra el restaurante.

Resultados

Medidas para la atención a personas con discapacidad

Con base en la investigación realizada, se pudo identificar que cada cadena de restaurantes tiene su propio protocolo y, por ende, presenta diferentes características; sin embargo, en algunos casos se constató que ciertos establecimientos ya han venido aplicando medidas y estrategias para atender a las personas con discapacidad.

Como ejemplo se puede citar el caso del grupo *Vip's*: en 2014 ofreció una capacitación a sus gerentes para la atención a personas con discapacidad, con el fin de sensibilizar a su personal sobre cómo atender a clientes y cómo preparar a personas de su propio equipo para su atención. En 2015 formó a todos sus gerentes para poder integrar a personas con diferentes discapacidades a sus restaurantes (Corresponsables, 2015).

En el caso del grupo *McDonald's*, en 2019, en el país de Israel, convirtió 180 de sus locales en espacios completamente accesibles para personas invidentes; instalaron sensores inteligentes que permiten que los comensales lleguen de forma independiente a los mostradores, a las mesas y a los baños del establecimiento. Esto convirtió a estos restaurantes en la primera cadena del país y del mundo en ser totalmente accesible para personas con discapacidad visual (Infobae, 2019).

En cuanto a los restaurantes *Toks*, en años recientes tomaron la decisión de integrar miembros de grupos vulnerables en diferentes áreas de la cadena para apoyar su desarrollo; una de las áreas elegidas fue el servicio al cliente, ya que permite visibilizar este problema y su necesidad de integrarse a la sociedad de manera correcta. Esto a su vez, llevó a la remodelación de todos los restaurantes a nivel nacional para adaptarlos a personas con alguna discapacidad. Y no sólo plantearon la inclusión laboral, también buscaron la mejoría en el servicio a sus comensales, haciendo que su personal tomase un taller para la atención a personas con cualquier tipo de discapacidad, al mismo tiempo que se han incluido cartas en Braille (Corresponsables, 2016).

El caso de *KFC (Kentucky Fried Chicken)* es diferente, ya que esta cadena de restaurantes por lo que más resalta es por fomentar la inserción laboral de personas con discapacidad, como es el caso de individuos con Síndrome de Down, iniciativa que se espera, tengan eco en el área de atención a los clientes (Cadena de Valor, 2016).

En lo que respecta a *Rancheros del Sur* se señala que no existe mucha información documental respecto a este tema, pero en algún momento, en un boletín emitido por las oficinas del H. Ayuntamiento (2022), se reportó lo siguiente: "... destacó el apoyo de los empresarios propietarios de Rancheros del Sur, ya que incluyeron en su equipo de trabajo a personas con discapacidad, lo que habla del compromiso del gobierno municipal y la iniciativa privada con el tema de la inclusión".

Y aunque todo parece estar yendo en la dirección correcta en la atención a personas con discapacidad, se pueden resaltar dos cuestiones: las iniciativas emprendidas tienen pocos años, y apenas están permeando en algunas sucursales, por lo que se requiere seguir trabajando en ello. Y lo segundo, es que se siguen presentando casos de exclusión: en una

sucursal de *Subway* en agosto de 2021, en Costa Rica, se le negó el servicio a una mamá y su hija en Ciudad Quesada, tras ingresar al local con un perro de asistencia de la menor de edad, quien es una persona con discapacidad. Los empleados, al ver al perro, les indicaron que no les venderían alimentos y que debían salir del local; esta situación llegó a la Corte Suprema de Justicia de ese país, la cual les impuso como sentencia la modificación de sus lineamientos de atención de cliente y protocolos de manipulación de alimentos, a fin de respetar los derechos fundamentales de las personas con discapacidad (Sánchez, 2022).

En el caso específico de la ciudad de Toluca, los gerentes entrevistados manifestaron seguir los protocolos indicados para todos los restaurantes de la cadena, y no reportaron situaciones negativas similares a la descrita, porque aún no se les han presentado; pero se infiere que, en algún momento podría suceder algo parecido, por lo que se visualiza como necesario continuar trabajando en esta normativa.

En relación con el mobiliario y equipo del área de servicio con la que cuentan los establecimientos incluidos en este estudio, y en orden de obtener resultados concretos y más precisos se decidió aplicar una lista de cotejo referente a los temas de ruta accesible, rampas, mobiliario del comedor, sanitarios accesibles y aparcamiento, para complementar la información obtenida de la entrevista realizada.

Se pudo identificar que todos los establecimientos visitados cuentan con corredores o pasillos para el libre acceso de personas (ya sea con discapacidad o no), con puertas anchas y rampas para quienes sufren de alguna restricción de movilidad. Sin embargo, en lo que tienen que mejorar casi todos los restaurantes es en la señalización para las personas discapacitadas, ya que cinco de los seis establecimientos visitados no contaban con letreros o indicaciones pertinentes que, además, sigan la normativa internacional.

En el caso de *McDonald's*, en la entrevista realizada, la gerente del establecimiento comentó que ella en lo personal no creía que fuese necesario el poner señalización ya que la marca tal cual se identifica como incluyente y lo publica en sus redes sociales. En el caso de los demás restaurantes, la respuesta generalizada fue que los propios gerentes ya habían solicitado algunos letreros o gráficos, pero que aún no los habían conseguido.

Otra área de oportunidad en los establecimientos estudiados son las mejoras de las rampas de acceso; todos cuentan con ellas, pero algunas no están en la mejor condición (tienen grietas o desniveles), y otras presentan centímetros menos. En el rubro de sanitarios fue donde se encontró mayor variabilidad en términos de equipamiento; ninguno de los 6 establecimientos visitados cuenta con todas las especificaciones necesarias para la atención adecuada de personas con discapacidad. Especialmente en cuanto al tamaño de las barras o asideros, la forma del excusado o su altura, por citar algunos elementos, que no han sido acondicionados de la mejor manera.

Por otro lado, destaca el caso de los estacionamientos: sólo tres de los seis establecimientos estudiados cuentan con espacio propio para el aparcamiento; los otros no cuentan con estacionamiento propio y, por ende, con espacios reservados exclusivamente para personas con discapacidad motriz.

Como complemento a lo observado, se resaltan las respuestas que, en general, se obtuvieron de los gerentes o encargados de los establecimientos quienes fueron encuestado para esta investigación. El gerente del restaurante *KFC* considera en específico que, aparte de la implementación de rampas, haría falta el diseño de un menú en Braille y en el caso de *Subway*, se considera que se deberían rediseñar las sucursales ya que no son los mejores espacios para recibir y atender personas con discapacidad motriz.

En el caso de *McDonald's*, el entrevistado considera que hace falta colocar letreros específicos (señalización) y la divulgación de información de que son incluyentes, pero considera que eso es un aspecto de marketing (porque el enfoque mercadotécnico del restaurante es más dirigido a niños).

La responsable de la sucursal de *Vips* considera que lo único que deberían implementar es un programa de capacitación para poder ofrecer una mejor atención a este grupo poblacional, y el gerente de *Rancheros del Sur* considera que las acciones ya están implementadas, lo que realmente importa es no olvidarse de ellas y darles continuidad, así como continuar con el mantenimiento requerido. Si acaso, hiciese falta poner un pasamanos para que las personas con discapacidad pudieran asistir.

Conclusiones

En la República Mexicana, existe más de un cuarto de millón de personas que presenta alguna discapacidad, y esta cifra, lejos de disminuir, se encuentra en aumento, y ello sin considerar el hecho de la edad y del envejecimiento, etapa de la vida en la cual se presentan restricciones físicas importantes, especialmente en términos de movilidad. Cabe destacar que, en el Estado de México, se concentra la mayor cantidad de individuos con alguna discapacidad por ser la entidad más poblada del país, y que en la ciudad de Toluca, la capital de este estado, se ubica el mayor número de personas con discapacidad motriz.

De aquí la necesidad de crear espacios accesibles y de acceso igualitario para todos, priorizando las condiciones necesarias para la inclusión de este sector vulnerable de la población, especialmente en relación con el mobiliario y equipo del área de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas, que constituyen un servicio indispensable para las personas, y que satisfacen una necesidad básica como lo es la alimentación.

Por otro lado, los resultados obtenidos a través de esta investigación ponen en evidencia que los cambios requeridos no sólo son responsabilidad del Gobierno, o de los propios restaurantes, sino y sobre todo, son tarea de todos. De hecho, la certificación de espacios inclusivos que ofrece el “Distintivo A”, impulsada por una empresa privada, pone en claro que no se necesita la intervención gubernamental, sino que el cambio puede venir desde dentro, desde el interés por parte de grupos y personas, para incluir al sector más desprotegido de la población, como lo es el de las personas con discapacidad motriz.

A través de este estudio se ha enfatizado que la discapacidad que se llega a presentar con mayor frecuencia es la de movilidad; en México, 48% de las personas con alguna discapacidad sufre dificultad para moverse como: caminar, subir o bajar (INEGI, 2020). Y esto se debe a factores como la edad avanzada, ciertas enfermedades o accidentes, lo que permite ver que nadie está exento en un futuro de sufrir o adquirir una incapacidad ya sea temporal o permanente (INEGI, 2010).

En consecuencia, se considera que en la actualidad se deben tomar acciones efectivas y prontas para evitar estas dificultades en el acceso a espacios o a lugares que ofertan servicios, como es el caso de la alimentación. Este estudio permitió comprobar que la mayoría de los establecimientos de alimentos y bebidas de la capital del Estado de México, no están equipados adecuadamente en su totalidad, o bien, no cuentan con el mobiliario y equipo del área de servicio propio para atender personas con una discapacidad de movilidad.

Aun cuando sí tienen ciertos espacios exclusivos como sanitarios y estacionamiento, o mesas y sillas propias para la atención de estas personas, la realidad es que sólo cuentan con el equipamiento parcial para recibir a individuos con discapacidad. Y en este caso, se debe contar con todo; mobiliario, equipo y acceso; se trata de ofrecer todas las facilidades de acceso necesarias para los grupos discapacitados, no sólo algunas. Porque, ¿de qué sirve contar con estacionamiento propio con facilidades de acceso al lugar, si los sanitarios no presentan las medidas o adecuaciones mínimas necesarias?, ¿o de qué sirve que las mesas y sillas puedan rotarse o acomodarse a una silla de ruedas, si no hay espacios lo suficientemente anchos o libres de obstáculos para que este tipo de ayuda permita el desplazamiento libre de las personas?

Y esto de la falta de mobiliario y equipo del área de servicio completo se considera un problema ya que se trata de un gran número de comensales que deja de acudir a estos lugares para comer, lo que potencialmente implica pérdidas económicas para el establecimiento, y hace patente acciones negativas como la discriminación, inequidad y falta de inclusión social en lugares que representan al ámbito gastronómico. Porque contar con una rampa de acceso para personas en sillas de ruedas o gabinetes más amplios en los sanitarios, no significa que realmente se trate de un lugar inclusivo o accesible para todos.

Como se pudo constatar a través de las visitas a seis 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, hay lugares que fueron diseñados sin tomar en cuenta a las personas discapacitadas, ya que se encuentran ubicados en plazas comerciales de difícil

acceso, o bien, no cuentan con menús en *Braille* (para personas ciegas o con debilidad visual), lo que constituye un claro incumplimiento de las normas mexicanas respecto a este tema.

Asimismo, se pudo identificar que se requiere poner mayor atención en las entradas a los restaurantes, en los sanitarios, y en el mobiliario, ya que ayuda mucho que mesas y sillas no estén fijas en el suelo, porque permiten hacer espacio cuando se requiere. Esto, especialmente en los establecimientos ubicados en las plazas comerciales que suelen ser más pequeños que los demás locales.

Aunque se debe dejar claro que el mobiliario y equipo del área de servicio no lo es todo; se considera que la falta de empatía es otro factor presente relacionado con el problema de inclusión que se plantea, ya que no sólo se relaciona con la atención de los gerentes y empleados hacia las personas con discapacidad, sino también tiene que ver con los demás comensales, con las personas alrededor del discapacitado que a veces “miran feo” o reclaman a los encargados por qué atender con mayor esmero a las personas con discapacidad, lo que tiene que ver con una mayor conciencia y sensibilización social.

En términos sociales constituye un grave problema, ya que todas las personas tienen la necesidad de comer pero, sobre todo, de convivir con otros; en términos gastronómicos, en la mesa se comparten alimentos, se refuerza la unión, se lleva a cabo la interacción con sus semejantes; se comparten momentos felices, se relacionan unas personas con otras. Se trata de una interacción necesaria entre individuos que ayuda a crear vínculos con otros, lo que hace más diversa, incluyente y plural a cualquier sociedad.

De aquí que el tema tratado se considere relevante, ya que versa sobre las necesidades de personas con discapacidad motriz, y de las posibilidades de acceso que tienen a los restaurantes; pero todo con base en lo que marcan las leyes internacionales y las normas mexicanas al respecto, como es el caso de “Símbolo Internacional de Accesibilidad” (SIA), el “Manual de Normas Técnicas de la Ciudad de México”, el “Código de Edificación de Viviendas”, “Distintivo A” impulsado por la organización Todo Accesible entre otros,

lineamientos que hicieron posible una comparación entre el “deber ser” de los espacios accesibles, y la realidad de los restaurantes ubicados en el Centro Histórico de Toluca, en orden de saber si estos lugares cuentan con el mobiliario y equipo del área de servicio necesario, o si requieren alguna mejora y cual debería ser.

Es un hecho que los restaurantes del Centro Histórico de la ciudad de Toluca continuarán enfrentando ciertos retos a superar en cuanto al mobiliario y equipo del área de servicio se refiere, como la creación de un protocolo de atención para personas con discapacidad motriz, que podría ser un buen punto de partida para un cambio significativo.

Porque de adoptar ciertos cambios de forma paulatina, resulta benéfico 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. Por otro lado, se está apostando de forma positiva al futuro, ya que cualquier persona está sujeta a tener alguna discapacidad por un accidente o enfermedad, y si se siguen las medidas de inclusión, pues estas personas no tendrían que cambiar su restaurante favorito por otro. Así, ya sea por cuestiones monetarias o sociales, se obtiene un beneficio que, de divulgarse por diferentes medios, podría hacer que se sumaran a la iniciativa de inclusión (a través de la mejora del mobiliario y equipo del área de servicio) más restaurantes de ésta y otras ciudades.

Referencias consultadas

- Cadena de Valor (2016). *KFC y la Fundación Down fomentan la inserción laboral de personas con discapacidad en Zaragoza*. <https://cadenadevalor.es/kfc-fomenta-la-insercion-laboral-de-personas-con-discapacidad/>
- Cámara de Diputados (2022). Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de mayo de 2011, última reforma publicada DOF 29-04-2022. H. Congreso de la Unión, Secretaría de Servicios Parlamentarios. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD.pdf>
- COCEMFE (2020). Artículos de accesibilidad. Breve historia de la accesibilidad universal. Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica. <https://observatoriodelaaccesibilidad.es/accesibilidad-2/articulos>
- COESPO (2019). Envejecimiento demográfico. Consejo Estatal de Población/ Gobierno del Estado de México.
- Corresponsables (2015). El Grupo Vips forma a todos sus gerentes en integración de la discapacidad. <https://mexico.corresponsables.com/actualidad/el-grupo-vips-forma-todos-sus-gerentes-en-integracion-de-la-discapacidad>
- Corresponsables (2016). Restaurantes Toks pone en marcha Programa de Inclusión Laboral. <https://mexico.corresponsables.com/actualidad/restaurantes-toks-pone-en-marcha-programa-de-inclusion-laboral#:~:text=En%20Restaurantes%20Toks%2C%20se%20cuenta,cajas%20y%20atención%20a%20clientes.>
- Ciudad Accesible (2015). Símbolo Internacional de Accesibilidad. Evolución de un ícono. <https://www.ciudadaccesible.cl/simbolo-internacional-de-accesibilidad-versiones-para-un-cambio/>

- Gobierno de México (2022). Inicia registro a la pensión universal para personas con discapacidad permanente en 13 estados. Secretaría del Bienestar, Prensa, Comunicado 047. <https://www.gob.mx/bienestar/prensa/inicia-registro-a-la-pension-universal-para-personas-con-discapacidad-permanente-en-13-estados?idiom=es#:~:text=La%20secretaria%20Ariadna%20Montiel%20indic%C3%B3,sector%20vulnerable%20de%20la%20poblaci%C3%B3n>.
- Gobierno de la Ciudad de México (2016). Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad. http://www.data.seduvi.cdmx.gob.mx/portal/images/banners/banner_derecho/documentos/Manual_Normas_Tecnicas_Accesibilidad_2016.pdf
- Hernández S., R., Fernández C., C. & Baptista, M. P. (2010). Metodología de la investigación (Quinta edición). Ediciones McGraw-Hill. https://www.redalyc.org/jatsRepo/4780/478054643001/html/index.html#redalyc_478054643001_ref6
- INEGI (2021). Estadísticas a propósito del Día Internacional de las Personas con Discapacidad (datos nacionales). Comunicado de Prensa número 713, 3 de diciembre de 2021. Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/EAP_PersDiscap21.pdf
- INEGI (2020). Discapacidad en México. Información de México para niños. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. <https://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx>
- INEGI (2010). Población – Discapacidad. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. <http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx?tema=P>
- Infobae (2019). INFOBAE. Las sucursales de McDonald's en Israel ahora son accesibles para ciegos. <https://www.infobae.com/america/tecno/2019/01/16/las-sucursales-de-mcdonalds-en-israel-ahora-son-accesibles-para-ciegos/>
- Molina, C. (2021). La inclusión social, un compromiso a largo plazo. Blog del Banco Mundial. <https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/la-inclusion-social-un-compromiso-largo-plazo>

- Ochoa, C. (2015). Netquest, Muestreo probabilístico: muestreo por conglomerados. <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-conglomerados>
- OMS (2021). Discapacidad y salud. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- PREDIF (2007). Accessibilitas, plataforma para el impulso de la accesibilidad universal. ¿Cómo hacer restaurantes accesibles para personas con movilidad reducida? <https://accessibilitas.es/2019/04/como-hacer-restaurantes-accesibles-para-personas-con-movilidad-reducida/>
- Sánchez, R. S. (2022). *Sala Constitucional condena a Subway a cambiar sus lineamientos, tras negarle servicios a persona menor de edad con discapacidad*. Semanario Universidad, País. <https://semanariouniversidad.com/pais/sala-constitucional-condena-a-subway-a-cambiar-sus-lineamientos-tras-negarle-servicios-a-persona-menor-de-edad-con-discapacidad/>
- Sanz, M. J. M., & Blanco, T. P. (2015). Herramientas para dimensionar los mercados: la investigación cuantitativa. Esic. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=wRanCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=sanz+investigacion+cuantitativo&ots=RdfKFS1lj8&sig=tjgeWnj9L85hAw57Y1MqJjKPs_g#v=onepage&q=sanz%20investigacion%20cuantitativo&f=false
- Todo Accesible (2022). Distintivo A. ¿Qué es el Distintivo A? <http://todoaccesible.com/index.html>
- UNAM (2021). A la alza, el número de personas con discapacidad. DGCS, Dirección General de Comunicación Social. Boletín UNAM-DGCS-708, Ciudad Universitaria. https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2021_708.html
- Viva México (2010). Discapacidad en el Estado de México, un sector olvidado. <https://vivirmexico.com/2010/04/discapacidad-en-el-estado-de-mexico-un-sector-olvidado>