



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES

TRABAJO DE TITULACIÓN
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADO EN HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA

TEMA

“ESTUDIO DE VIABILIDAD EN CREACIÓN DE RESTAURANTE CON
INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN MANTA”

AUTORAS

CEDEÑO MACÍAS VICTORIA VALENTINA

PALMA ZAMBRANO MARÍA YAMILETH

TUTOR

ING.MAURICIO BECERRA ÁVILA, MG

MANTA, AGOSTO DEL 2023

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría de los estudiantes Victoria Valentina Cedeño Palma, María Yamileth Palma Zambrano legalmente matriculado/a en la carrera de Hospitalidad, período académico 2023(1), cumpliendo el total de 384 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es “Estudio de viabilidad en creación de restaurante con inclusión de personas con discapacidad en Manta”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 19 de julio de 2023.

Lo certifico,

Ing. Mauricio Arturo Becerra Ávila, Mg

Docente Tutor

Área: Hospitalidad

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Nosotras Cedeño Macias Victoria Valentina y Palma Zambrano María Yamileth, declaramos que el presente trabajo de investigación, y criterios emitidos, respetan rigurosamente en todo momento las normas éticas, previstas en la Ley de Propiedad Intelectual, asumo responsabilidad en lo referente a criterios, doctrinas, que contenga el trabajo de investigación titulado: **“Estudio de viabilidad en creación de restaurante con inclusión de personas con discapacidad en Manta”**, son de nuestra autoría, y autorizamos a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, para que haga de la investigación o parte de ella, documento disponible para, consultas de investigación, según las normas de la Institución, cediendo y aprobando la reproducción de los derechos patrimoniales del trabajo, con fines de difusión pública, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción, no suponga ganancia económica, y realice los derechos que como autoras nos corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5,6,8,19 de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento, en concordancia, con el Art.144 de la Ley de Educación Superior.

Cedeño Macias Victoria Valentina

131535035-3

Palma Zambrano María Yamileth

131636379-3

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado: **“ESTUDIO DE VIABILIDAD EN CREACIÓN DE RESTAURANTE CON INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN MANTA” DE ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**, ha sido realizado y concluido por las estudiantes Victoria Valentina Cedeño Macias y María Yamileth Palma Zambrano; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad.

Firmamos:

Lic. Luis Reyes Chávez
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Lic. Marco Duran Vasco
**MIEMBRO TRIBUNAL
DE TITULACIÓN**

Lic. Pahola Díaz Rodríguez
**MIEMBRO TRIBUNAL
DE TITULACIÓN**

Ing. Mauricio Becerra Ávila, Mg
**DOCENTE TUTOR
DE TITULACIÓN**

Victoria Valentina Cedeño Macias
ESTUDIANTE

María Yamileth Palma Zambrano
ESTUDIANTE

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme otorgado unos Padres Maravillosos quienes han creído en mí siempre dándome ejemplo de superación, humildad, respeto y sacrificio; enseñándome a valorar la vida y cada obstáculo presentado.

Agradezco a mis hermanos que han sido ese apoyo en momentos de flaqueza y debilidad ya que con sus consejos, enseñanzas y tolerancia me han brindado ese respaldo incondicional para culminar esta etapa de mi vida.

Gracias a mis amigos y compañeros de aula por las experiencias y el apoyo compartido.

Cedeño Macias Victoria

DEDICATORIA

“La motivación es el empuje del éxito; el éxito es la plenitud de la vida; la vida no sería vida si no hubiera una familia”

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis Padres, por ser el pilar más importante de mi vida” quienes me impulsan constantemente en mis éxitos personales, enseñándome el camino justo de la vida.

Cedeño Macias Victoria

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por darme fuerza, sabiduría y haberme guiado durante el transcurso de mi vida personal y estudiantil.

Agradezco a las personas más importantes en mi vida que son mis padres, por el apoyo constante a lo largo de la carrera, por todos esos sabios consejos y por ser el motor que me incentiva a ser una mejor mujer cada día.

Agradezco a mi enamorado Daniel Pico, por su apoyo incondicional, por darme palabras de aliento y fuerzas necesarias para seguir adelante.

A mis amigos, por haber hecho de esta etapa universitaria única con experiencias inolvidables además de ser un apoyo en el transcurso de la carrera.

Gracias.

Palma Zambrano María

DEDICATORÍA

Este proyecto va dedicado con mucho cariño a mis padres, hermanos por ser siempre mis guías, y por todo su apoyo durante este largo camino.

A mis abuelos en el cielo.

A todas aquellas personas que han estado conmigo y me han dado motivación para seguir adelante.

Palma Zambrano María

RESUMEN

El presente estudio exhibe los resultados de investigación sobre el diseño de emprendimiento cuyo objetivo es generar oportunidad de inclusión a partir de un restaurante bajo experiencia de servicio prestado para personas con discapacidad de la ciudad de Manta, en cuanto se refiere a accesibilidad, infraestructura, atención que reciben los comensales. El método de estudio aplicado es exploratorio, con una metodología tipo descriptiva entre los instrumentos de recolección de información se realizó una revisión del estado actual de la población con discapacidad, así como las organizaciones que la apoyan.

En cuanto a resultados evidencian que se debe dar mayor valor a la inclusión y que el personal se encuentre preparado y/o capacitado para la atención de las personas minusválida y de cuáles son los elementos para que estas personas puedan disfrutar una experiencia plena cuando elijen comer fuera de casa.

Palabras claves: inclusión, discapacidad, accesibilidad, experiencia.

ABSTRACT

The present study exhibits the results of research on the design of an enterprise whose objective is to generate opportunities for inclusion from a restaurant under service experience provided for people with disabilities in the city of Manta, in terms of accessibility, infrastructure, and attention received by diners. The study method applied is exploratory, with a descriptive methodology, among the information collection instruments, a review of the current status of the population with disabilities, as well as the organizations that support them, was carried out.

The results show that greater value should be given to inclusion and that the personnel should be prepared and/or trained for the attention of people with disabilities and which are the elements so that these people can enjoy a full experience when they choose to eat outside the home.

Key words: inclusion, disability, accessibility, experience.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL.....	18
1.1 Restaurante	18
1.2 Calidad en el servicio	19
1.3 Gastronomía Ecuatoriana	19
1.4 Medios de comunicación y discapacidad	20
1.5 Antecedentes investigativos	20
CAPITULO II: DISEÑO METODOLOGICO	22
2.1 Antecedentes metodológicos.....	22
2.2 Esquema metodológico general	22
2.3 Descripción de los pasos, métodos, técnicas y herramientas	24
2.3.1 Descripción de las políticas del país y del territorio respecto la gestión integral de la calidad.....	24
2.3.2 Caracterización del territorio	24
2.3.3 Diagnóstico de la gestión de la calidad en el territorio.....	25
2.3.4 Propuesta del plan de acción	31
CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	32
3.1 Caracterización de territorio.....	32
3.2 Diagnostico de la gestión de la calidad de territorio	35
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES.....	63
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipos de restaurantes y su concepto	18
Tabla 2: Tipos de discapacidad.....	21
Tabla 3: Metodología sobre calidad de servicio	22
Tabla 4: Metodología sobre calidad.....	23
Tabla 5: Aspectos para caracterizar componente culturales y socioeconómicos	24
Tabla 6: Catastro de establecimientos turísticos.....	25
Tabla 7: Formato de encuesta	25
Tabla 8: Estructura plan de acción.....	31
Tabla 9: Características del cantón Manta.....	35
Tabla 10: Información sobre los establecimientos turísticos del cantón Manta .	36
Tabla 11: Gestores que participaron en la encuesta.....	37
Tabla 12: Problemas en los establecimientos gastronómicos	40
Tabla 13: Agrupamiento de problemas de mayor a menor frecuencia	43
Tabla 14: Tarjado de problemas para el diagrama de Pareto.....	46
Tabla 15: Diagrama de afinidad.....	48
Tabla 16: Principales soluciones para mejorar la calidad del servicio	48
Tabla 17: Agrupamiento de soluciones similares	51
Tabla 18: Diagrama de afinidad.....	52
Tabla 19: Estrategias del Plan de acción.....	60

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: Ubicación geográfica del cantón Manta.....	32
Figura 2: Diagrama de Pareto	47
Figura 3: Diagrama de Ishikawa	47
Figura 4: Nivel de estudios	53
Figura 5: Años de experiencia	53
Figura 6: Empresa turística	54
Figura 7: Trato recibido	54
Figura 8: Inclusión de personas con discapacidad.....	55
Figura 9: Importancia de incluir a personas con discapacidad	56
Figura 10: Parámetros de accesibilidad	56
Figura 11: Personal preparado para la atención de personas con discapacidad.....	57
Figura 12: Trato igualitario.....	58
Figura 13: Proceso de selección del personal	58
Figura 14: Deficiencias en los establecimientos gastronómicos.....	59
Figura 15: Ideas que aporten el fortalecimiento de establecimientos gastronómicos..	59

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1:portada	67
Ilustración 2:Índice	68
Ilustración 3: Introducción.....	69
Ilustración 4: Accesos y recorridos.....	70
Ilustración 5: Recorrido de interiores(mesas,sillas,pasillos).....	71
Ilustración 6: Aseo	72
Ilustración 7: Plan de evacuación y comunicación	73
Ilustración 8: Atención al cliente	74
Ilustración 9: Alimentación.....	75

INTRODUCCIÓN

La sociedad actual se ha visto sometida por los cambios tecnológicos, propios de un mercado globalizado y competitivo a nivel mundial, sobre el cual pesan una diversidad de productos y servicios que crean necesidades y las satisfacen; de tal forma que la ventaja competitiva radica en el valor agregado que se pueda ofrecer en el mercado.

De acuerdo con lo establecido en el Art. 47 numeral 5 de la Constitución de la República del Ecuador se establece lo siguiente:

“El estado garantizara políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurara la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social”

Se establece la obligación que el Estado tiene para garantizar con el fin de brindar a las personas con discapacidad una oportunidad para desarrollarse efectivamente a nivel social, así como a crecer a nivel laboral en el ámbito económico de manera independiente a las diferencias físicas. Es evidente que por parte del Estado ha coexistido el ánimo de cumplir con esto por lo cual ha implementado una agenda nacional para la igualdad en discapacidades, que busca de manera real las personas con discapacidad puedan aportar en la sociedad debido a su trabajo y esfuerzo.

El termino discapacidad engloba todos los componentes:

Deficiencias, limitaciones en la actividad y condiciones en la participación. Expresa los aspectos negativos de la interacción entre un individuo con problemas de salud y su entorno físico social. Un defecto es un problema que afecta a la estructura o función física; el límite de la actividad es difícil de ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones importantes. (Ánonimo, 2020)

La población con discapacidad en el mundo es un grupo desfavorecido que ha debido enfrentar enormes retos en términos económicos, sociales, políticos y culturales, algunos de los cuales constituyen necesidades básicas del ser humano: protección en salud, residencia digna, beneficio educativo y ocupación formal, que de no garantizarse sobrellevan a escenarios de pobreza multidimensional.

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

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

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

Según la Organización Mundial del turismo (OMT, 2023), en su manual sobre turismo accesible para todos, las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social. Sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras de todo tipo que dificultan el acceso a los servicios turísticos.

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (2019), la accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad ya que no son los únicos favorecidos de esta; los destinos turísticos que se hagan eco de estos requisitos, y los entiendan como medidas positivas, crecerán en la oferta de sus productos y servicios, y, por ende, estarán proporcionando la experiencia turística y perfeccionando la calidad de vida de todos sus ciudadanos y visitantes.

La idea de proporcionar herramientas para la realización y gestión eficiente de la accesibilidad en los destinos turísticos ha sido la base del acuerdo de colaboración entre la Organización Mundial de Turismo (OMT), la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad, y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT).

En este sentido, el Turismo para Todos habla del conjunto de la población no únicamente en métodos de accesibilidad, sino que exterioriza otros aspectos del turismo como el caso del turismo social, inspecciona la inclusión de grupos de población con diferentes peculiaridades económicas y sociales, además, de componentes de integración del turismo. El turismo social tiene una concepción más amplia de sus viables beneficiarios al tener por objeto la lucha contra las diferencias y supresión de todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen iliquidez de medios económicos o habitan en regiones menos agraciadas.

Para terminar con esta brecha se implementará un plan de mejoras para que la atención a personas con discapacidad sea de calidad y cubra todos los requerimientos al momento del servicio, el mismo incluirá talleres de sensibilización, adecuación de las áreas que requieran modificación y finalmente cambiar la concepción de discapacidad a una efectiva inclusión, donde puedan cumplir sus derechos como personas.

Mediante la revisión de documentos oficiales como: Ministerio de Salud Pública, Organización Mundial del Turismo, Fundación ONCE se evidencia el crecimiento de personas que sufren discapacidades ya sean estas físicas o intelectuales, por lo cual sufren un alto nivel de discriminación de toda índole, aun cuando la inclusión y los derechos humanos son el progreso del buen vivir el cual está amparado en la constitución de la república del Ecuador pese a ello aún se registran casos de discriminación a personas con capacidades diferentes, por consiguiente, el **Problema de investigación** que se plantea en este trabajo es:

¿Como contribuir a la integración y aceptación de las personas con discapacidad en el sector de alimentos y bebidas de la ciudad de Manta?

Para precisar la información de la investigación se plantea como objeto de investigación la calidad del servicio para el desarrollo local en el cantón de Manta. En correspondencia se plantea los siguientes objetivos generales y específicos.

Objetivo general

Realizar el estudio de viabilidad para la creación de un espacio en donde las personas con discapacidad se sientan incluidas.

Objetivos específicos

1. Fundamentar teóricamente la importancia de manejar un lenguaje inclusivo dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas.
2. Proponer buenas prácticas y adecuaciones para el servicio de personas con discapacidad.
3. Explorar el grado de aceptación de un restaurante para personas con discapacidades.

CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL

1.1 Restaurante

Se refiere a establecimientos que ofrecen variedad de alimentos y bebidas para su consumo. El consumo debe ser pagado por el cliente, generalmente denominado comensal. Sin embargo, se cree que el término tiene algo que ver con el hecho de que el lugar permitió que los estómagos de los participantes se "recuperen". Actualmente existen muchos restaurantes que ofrecen diferentes servicios y especialidades dependiendo del tipo de cocina que sirven, como restaurantes chinos, restaurantes ecuatorianos y restaurantes mexicanos.

Importancia

El concepto de restaurante es crucial ya que es básicamente el límite que tienes en tu restaurante en términos de rentabilidad, clientes objetivo y muchos más detalles relacionados con las finanzas. También es importante definir su concepto junto con su plan de negocios. Si cambia su concepto, deberá comenzar de nuevo el proceso de planificación y realizar cambios en todo para que coincida con la experiencia que desea brindar con su concepto (Elkis, 2022).

Tabla 1: Tipos de restaurantes y su concepto

TIPOS	CONCEPTO
Gourmet	Se caracteriza por una experiencia de gran calidad para los comensales, que ofrecen una carta muy cuidada y platos bien elaborados. Desde el punto de vista del servicio, ofrece una atención personalizada, así como decoración, mobiliario, cristalería y vajilla de diseño.
Familiar	Son aquellos restaurantes que suelen destacar por ser pequeños establecimientos que sirven comida tradicional en un ambiente acogedor, con platos sencillos y precios muy asequibles.
Buffet	Se refiere a lugares con el concepto de "autoservicio", donde la comida se pone en la mesa y el comensal puede servirse todo lo que quiera.

Temático	La idea de este tipo de restaurante es hacer sentir al comensal que está siendo transportado a donde lo lleva la temática (una película, un país o un período histórico), un viaje más allá de las papilas gustativas.
Fusión	El objetivo es ofrecer a los visitantes de alimentos de varios países, por lo tanto, combinan ingredientes y recetas de varias regiones, culturas o países.
Take Away	Aquí es donde el cliente pide comida y la toma, sin consumirlo en la empresa, y esa es una elección para las personas que no tienen mucho tiempo y se sienten más prácticos de que todo esté preparado y listo para ser tomado.

Fuente: Elaboración propia a partir del autor Francisco Ortega Reina- (Reina, 2022)

1.2 Calidad en el servicio

La calidad del servicio al cliente es uno de los puntos principales que deben cumplirse en cada una de las empresas. Independientemente del tamaño, la estructura y el tipo de sus operaciones, debe demostrar qué habilidades debe hacer en esta área, ya que la primera imagen que le dio al cliente ha contribuido a permanecer en su preferencia, y si cambia, puede convertirse en una amenaza. Además, en muchos casos puede ser utilizado incorrectamente por las organizaciones que tienen tanto el desarrollo como el crecimiento de estos efectos, por lo que la importancia del servicio al cliente debe definirse para estructurar adecuadamente la forma óptima para llevarlo a cabo.

1.3 Gastronomía Ecuatoriana

Ecuador tiene una variedad de gastronomía debido a la diversidad del Territorio Nacional Costa, Sierra, East y el área de la isla. Los alimentos típicos, tradicionales y populares reaccionan a los materiales proporcionados por pescado local, mariscos, carne, frutas, verduras, verduras y gastronomía de Ecuador.

La gastronomía Ecuador tradicional es un eje básico de estructuras turísticas nacionales y locales en todo el mundo. Además, el poder del cambio trae una evolución constante con el tiempo. La gastronomía es un elemento para hacer y construir la identidad de los grupos humanos, y este plural se muestra en varios platos típicos. La identidad gourmet se ha

convertido en un sabor genuino reconocido de las condiciones geográficas como características de alimentos y calidad, productos locales y el sabor del lugar que contribuyó al uso de alimentos en la comunidad local (Rinaldi, 2017).

1.4 Medios de comunicación y discapacidad

La discapacidad aún no se considera un tema; Es como máximo un problema de algunos núcleos familiares. En la imaginación social, estas familias deben aceptar su carga para tener que lidiar con un pariente cercano indefinidamente que no ve, no escucha, no funciona, no aprende a leer informes matemáticos como la mayoría de la población tiene que formarse.

Los medios han reproducido muchos pensamientos posibles para evitar el debate que incluye problemas de discapacidad. Esta posición se traduce en una falta de valorización de los problemas de discapacidad como utilidad e interés público, lo que en consecuencia causa el texto de pobreza publicado con este enfoque de los periódicos. El mismo problema llega al proceso de preparación de informes publicados por Radio y Televisión. (Asunción, 2010).

1.5 Antecedentes investigativos

Para esta investigación se examinaron teorías y varios trabajos de investigación para su sustento, se evidencia algunas aproximaciones al tema expuesto: “Estudio de viabilidad para la creación de un restaurante de comida típica con inclusión de personas con discapacidad en la ciudad de Manta” citados a continuación.

Según (María, 2021), el lenguaje es poderoso y determina como vemos el mundo. Las palabras que utilizamos para expresarnos son la base de conexión con otros, con el entorno, y con nuestra propia identidad. Identificarnos en nuestros propios términos, con los pronombres que elegimos y ser reconocidos con palabras inclusivas forman parte de la democratización del lenguaje y de, orgullo de ser quienes somos.

En cuanto a la definición de lenguaje inclusivo se designa al uso de los términos que busca integrar con palabras apropiadas al momento de referirse hacia las personas con discapacidad. El lenguaje es un instrumento para la comunicación que incorpora a todos y todas de manera igualitaria y también ayudan a fomentar una sociedad inclusiva. Todas las expresiones son importantes para crear inclusión, participación y seguridad en las personas con discapacidad y así contribuir a mejorar sus derechos y concientizar a todos que ellos también merecen un buen servicio y trato cuando ingresan a algún establecimiento.

Ecuador registra un total de 471.205 personas con discapacidad de las cuales 45.850 se evidencian en la provincia de Manabí, dentro del cantón Manta se registran 7.313.

de acuerdo con el Consejo Nacional de Discapacidades. (CONADIS, 2022).

Conforme con lo que establece el ministerio de salud pública en el Ecuador existen los siguientes tipos de discapacidad. (Ministerio de Salud Pública, s.f.).

Tabla 2: Tipos de discapacidad

Discapacidad	Definición
Auditiva	Se refiere a personas con sordera bilateral total y/o sordera de ambos oídos.
Visual	Las personas que presentan ceguera o baja visión.
De lenguaje	Afecta el habla, la capacidad para escuchar, la lectura y la escritura.
Física	Hace referencia a deficiencias corporales (falta de movilidad) y/o viscerales (daño en los órganos internos).
Intelectual	Cuando una persona tiene dificultad para comprender ideas complejas, razonar, resolver problemas, tomar decisiones y desenvolverse en la vida diaria.
Psicosocial	Se conoce como discapacidad mental y es causada generalmente por enfermedades como la esquizofrenia, trastorno bipolar, psicosis, entre otras.
Múltiple	Es la presencia de dos o más discapacidades.

Fuente: Elaboración propia a partir del Ministerio de Salud Pública

CAPITULO II: DISEÑO METODOLOGICO

El capítulo II aborda el cómo y con qué se desarrolló la presente investigación, describe el tipo de investigación y los métodos utilizados para el proceso de la investigación, a fin de cumplir con los objetivos propuestos anteriormente y de esta manera lograr que a través del manual de inclusión se promueva la implementación de facilidades para los consumidores que posean capacidades especiales y también se brinde una atención de calidad.

2.1 Antecedentes metodológicos

En la siguiente tabla 3, se encuentra las fases que utilizaron varios autores para dar respuesta a su investigación. Estas sirven de referencias para elaborar la metodología propia para utilizar en el presente trabajo investigativo.

Tabla 3: Metodología sobre calidad de servicio

Autores	Etapas
García (2020)	<ol style="list-style-type: none">1. Definir objetivos2. Priorizar problemas3. Plan de mejora de competencias y habilidades4. Formalizar un pan de acción
CONADIS (2022)	<ol style="list-style-type: none">1. Conocer los tipos de discapacidad2. Identificar el número de personas con discapacidad registrada3. Establecer indicadores que afecten a la atención del cliente4. Determinar buenas prácticas
Saltos (2019)	<ol style="list-style-type: none">1. Determinar la calidad del servicio2. Establecer funciones (planificación, desarrollo de productos)

Fuente: Elaboración propia

2.2 Esquema metodológico general

En la tabla 4, se encuentran los pasos, métodos y técnicas empleadas para el desarrollo de la metodología propia de la presente investigación.

Tabla 4: Metodología sobre calidad

Pasos	Descripción	Métodos, Técnicas y Herramientas
1.Descripción de políticas del país y del territorio respecto a las personas con discapacidad.	Detallar las políticas del territorio en torno a la inclusión de las personas con discapacidad.	Revisiones bibliográficas de documentos oficiales y entidades del Estado.
2.Caracterización del territorio	Describir características socioeconómicas del territorio	Análisis bibliográfico, revisión de documentos oficiales, comparación.
3.Diagnostico de la calidad en el territorio	a. Análisis general de catastro de los establecimientos de restauración en la ciudad de Manta. elaboración del cuestionario de encuesta. muestreo c. Recogida de información d. Procesamiento de información e. Interpretación de resultados	Revisión de documentos oficiales, diagrama de afinidad, braisntorming, diagrama de Pareto, diagrama de Ishikawa
4.Propuesta del plan acción	Estructura de las partes del plan de acción	Análisis y lluvia de ideas

Fuente: Elaboración propia

2.3 Descripción de los pasos, métodos, técnicas y herramientas

2.3.1 Descripción de las políticas del país y del territorio respecto la gestión integral de la calidad

Este proceso consistió en determinar las políticas del país y del territorio en torno a la gestión integral de la calidad, para el desarrollo de esta etapa se utilizaron documentos oficiales como:

Plan de Ordenamiento Territorial de la ciudad de Manta, Plan de Acción Nacional por los Derechos de las Personas con discapacidad

En la revisión bibliográfica se aplicaron documentos como: documentos oficiales de entidades del Estado.

2.3.2 Caracterización del territorio

El Cantón Manta tiene una superficie de 292,89 Km², con Área Urbana de 6.049,23 y Área Rural de 23.239,77 hectáreas. La Ciudad de Manta es el principal Puerto de la Provincia de Manabí, se sitúa entre las líneas geográficas 00° 57' de latitud sur y 80° 42' de longitud oeste, con una altura promedio de 20 metros sobre el nivel del mar. El relieve de Manta se define por ser bastante irregular, con presencia de pequeñas colinas y montañas bajas de cúspides planas y redondeadas, en los sectores de Pacoche y San Lorenzo las montañas alcanzan alturas de 350 metros sobre el nivel del mar, las que se puede considerar como las de mayor altitud del Cantón.

Tabla 5: Aspectos para caracterizar componente culturales y socioeconómicos

Aspectos para caracterizar	Descripción componentes naturales	Aspectos para caracterizar	Descripción componentes naturales
Clima	Temperatura viento Humedad	Historia-Cultura	Actividades religiosas, artísticas y culturales
Flora y vegetación	Suelo Agua Aire	Gastronomía	Alimentos Arte culinario
Hidrografía	Mares Ríos	Agricultura	Suelo Agua

	Lagos		
Geología	Energía Minerales Agua	Servicios	Satisfacer necesidades

Fuente: Elaboración propia

2.3.3 Diagnóstico de la gestión de la calidad en el territorio

a. Análisis general del catastro de establecimientos turísticos del cantón Manta

Se analizaron criterios que permitieron realizar una clasificación y agrupación de los establecimientos turísticos de acuerdo con su categoría evidenciado en el siguiente formato de tabla 6.

Tabla 6: Catastro de establecimientos turísticos

Tipo de establecimiento	Cantidad de empleados	Cantidad de contactos (teléfono, email)	Cantidad de información

Fuente: Elaboración propia

b. Elaboración del cuestionario de encuesta

Esta herramienta permite generar datos importantes mediante un conjunto de preguntas, con el propósito de poder efectuar un análisis dentro del territorio, con el fin de generar respuestas concretas. En el siguiente apartado se adjunta el cuestionario de preguntas.

Tabla 7: Formato de encuesta

<p>Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí</p> <p>Encuesta dirigida a los empleados de establecimientos gastronómicos del cantón Manta</p> <p>La inclusión en el ámbito alimentario se refiere al acceso libre de alimentación adecuada y saludable para todas las personas, independientemente de su origen, situación económica, cultural o social. El siguiente cuestionario tiene como finalidad</p>
--

recopilar las diferentes opiniones de los colaboradores dentro del sector terciario o de servicios.

1. Formación académica

Primaria

Secundaria

Tercer nivel

Cuarto nivel

Doctorado

Otro

2. Indique los años de experiencia que usted tiene en estas actividades

.....

3. ¿A qué empresa turística facilita sus servicios?

Hoteles

Restaurantes

Comedores

Restaurante gourmet

Cevichería y picantería

4. ¿Cómo califica el trato recibido por parte de su empleador?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Mala

5. Como colaborador de un establecimiento gastronómico, ¿considera que es importante incluir a personas con algún tipo de discapacidad en el servicio del restaurante?

Si

No

6. ¿Por qué considera usted que es importante incluir a personas con algún tipo de discapacidad en el servicio?

Promueve un servicio más inclusivo

Oportunidad para el fortalecimiento de la sociedad

Permite la participación de personas con diferentes perspectivas de vida

7. Califique los siguientes parámetros de accesibilidad dentro del establecimiento.

	Muy Mala	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Plan de evacuación y emergencia PMR (personas de movilidad reducida).					
Señalética preventiva, informativa y direccional					
Adaptación del recibidor para personas con sillas de ruedas.					

8. ¿Considera que es necesario que el personal el cual labora en un establecimiento gastronómico debe estar preparado para atender a personas con discapacidad?

Si

No

9. ¿Qué factor consideraría fundamental para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan disfrutar de un trato igualitario al momento de permanecer en un establecimiento gastronómico?

Diseño arquitectónico adecuado a sus necesidades

Personal capacitado

Señaléticas adecuadas

Medios tecnológicos (apps por voz)

10. Califique los siguientes aspectos sobre el proceso de selección del personal para la atención de los comensales con discapacidad

	Muy Mala	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Habilidades, destrezas para la comunicación inclusiva					
Competencias técnicas o profesionales					
Pruebas psicométricas					
Examen médico					

11. Indique cuáles son las principales deficiencias dentro del establecimiento gastronómico referente a la inclusión social

Deficiencia en el proceso de comunicación inclusiva

No cuentan con menú braille

No tienen adecuaciones accesibles (señaléticas, rampas)

Otros

12. Mencione ideas que aporten al fortalecimiento de los establecimientos

gastronómicos referente a la inclusión social

No tener desniveles interiores que impidan el libre movimiento

Mobiliario accesible en barras y mesas de consumo

Mejorar el proceso de capacitación del personal

Adaptación de un lugar para mascotas de asistencia

Otros

Fuente: Elaboración propia

c. Muestreo

Este estudio lo componen los colaboradores internos de los establecimientos gastronómicos de la ciudad de Manta, allí se contemplan hotel, restaurantes, comedores, restaurante gourmet, cevichería y picantería.

Al no contar con el dato exacto de la cantidad de colaboradores que actualmente laboran en los establecimientos, se procede a manejar la siguiente fórmula es decir muestreo no probabilístico a conveniencia.

N= Cantidad de la población

Z= Valor para un nivel de confianza

p= Probabilidad de que ocurra

q= Probabilidad que no ocurra

e = Probabilidad máxima de cometer errores

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + z^2 * p * q}$$

d. Recopilación de datos

luego de elaborar las respectivas interrogantes se procede a subir ambos cuestionarios a la plataforma office 365, allí se crearán los formularios en línea. Después se asiste a los diferentes establecimientos del cantón además de usar otros medios como correo electrónico, redes sociales y WhatsApp. Con las respuestas otorgadas se procede al respectivo análisis e interpretación.

e. Procesamiento de información e interpretación de resultados

La aplicación de la encuesta, ayudo a obtener la información sobre la opinión de los colaboradores de diferentes establecimientos gastronómicos dentro de la ciudad de Manta, en el cual se detallaron aspectos como los años de experiencia, deficiencias e ideas que aporten al fortalecimiento de dichos establecimientos. Para mayor comprensión se optó por tablas estadísticas las cuales reflejan los resultados.

Diagrama de Pareto

El Diagrama de Pareto fue ejecutado para comparar el nivel de importancia de todos los factores que intervienen en la implementación de un espacio como lo es el Restaurante inclusivo de personas con Discapacidades.

Diagrama de Ishikawa (causa-efecto)

Este diagrama permitió determinar los principales aspectos negativos que afectan a la calidad del servicio en los restaurantes dentro de la ciudad de Manta. Esta herramienta nos permite apreciar la relación que existe entre calidad (efecto) y los factores (causas) que la afectan, para así poder definir con mayor claridad las causas principales de un problema existente de un proceso.

Diagrama de afinidad

Es una herramienta en la cual se selecciona y categoriza diferentes procesos, actividades o incluso datos verbales que se puede juntar en ideas generales además de mejorar los servicios y procesos en los que se esté trabajando.

2.3.4 Propuesta del plan de acción

La propuesta del plan de acción contiene estrategias direccionadas a mejorar la calidad del servicio que se ofrece actualmente en los espacios de alimentación para las personas con discapacidad.

Tabla 8: Estructura plan de acción

Objetivos	Actividad	Tiempo	Responsables

Fuente: Elaboración Propia

CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el capítulo III, se describen los resultados de la investigación, posterior a esto se plantea el plan de acción y al final se citan las conclusiones y recomendaciones

3.1 Caracterización de territorio

Manta es una ciudad puerto de la costa central del Ecuador perteneciente a la provincia de Manabí, Es conocida por la industria pesquera del atún, limita al norte y oeste con el océano pacifico, al sur con el cantón Montecristi, al este con los cantones Montecristi y Jaramijó.

Figura 1: Ubicación geográfica del cantón Manta



Fuente: Navegador Google

En la siguiente tabla 9, se procede a la descripción de las características naturales y socioeconómicas del cantón.

CARACTERISTICA NATURALES		CARACTERISTICA SOCIOECONOMICAS	
Ubicación geográfica	Extensión territorial es de 60.49KM2	Demografía población	Está conformada por 7 parroquias 5 urbanas: Eloy Alfaro, Los Esteros, Manta, San Mateo, Tarqui y 2 Rurales San Mateo y Santa Marianita
Geología	El cantón Manta se encuentra sobre las formaciones san Eduardo, San mateo, Villingota y Onzole, sobre yacidos por depósitos cuaternarios (terrazas aluviales).	Historia y cultura	La ciudad fue asentamiento de la cultura Manteña, los aborígenes llamaron al lugar jocay, que en lengua manteña se traduce como casa de peces. Con el pasar de los años Manta se ha convertido en una ciudad activa económicamente.
Relieve	Es bastante Irregular, tiene Montañas muy bellas, pero de poca altura, además	Economía	Manta es una de las ciudades económicamente más dinámicas debido a su

	pequeños arbustos que sirven para producir leñas y carbón		desarrollada industria pesquera. También destaca empresas de aceite vegetales y maquiladoras.
Clima	Es sumamente caloroso, lluvioso y Húmedo por excelencia entre 26°C y 31°C	Industria	Aquí destacan las empresas de aceite, y la industria atunera.
Hidrografía	Solamente en la época de invierno, cuando éste es riguroso, aparecen torrentosos arroyos que corren por los cauces arcillosos y salitrosos hasta que sus aguas salen al Océano Pacífico. Pasando el invierno, los cauces se secan.	Transporte	Manta cuenta con transporte aéreo, terrestre y marítimo. La mayoría de las calles esta asfaltadas y el resto son lastradas
Flora y vegetación	La vegetación es muy escasa en la sabana y	Comercio	El comercio es abundante en manta se basa en el sector

	exuberante en las montañas		pesquero, comercial, industrial, inmobiliario.
Fauna	Hay abundantes peces como albacora, picudo, tiburón(toyo), dorado, etc.	Turismo	Es visitada anualmente por turistas tanto extranjeros como nacionales.
Gastronomía	Los sabores se potencian en base a los mariscos, el verde, las verduras y las frutas.	Salud	Decenas de ciudadanos recibieron atención gratuita en medicina general, terapia ocupacional, odontología, enfermería, terapia física, terapia de lenguaje, nutrición y diabetes.

Tabla 9: Características del cantón Manta

Fuente: Elaboración Propia a partir del (*GAD MANTA, 2019*)

3.2 Diagnostico de la gestión de la calidad de territorio

a. Análisis general del catastro de establecimientos gastronómicos del Cantón Manta

en la siguiente tabla 10, se sintetizan los establecimientos gastronómicos pertenecientes al cantón Manta de manera general de acuerdo con sus características.

Tabla 10: Información sobre los establecimientos turísticos del cantón Manta

Tipo de establecimiento	Cantidad de entidades	Capacidad	N° de empleados	Cantidad de encuestados
Hoteles	38	4181	453	0
Restaurantes	173	12288	476	53
Cevichería y Picantería	101	2883	310	17
Comedores	156	4393	380	27
Restaurante Gourmet	21	520	126	3

Fuente: Elaboración Propia a partir del Catastro Turístico de Manta (2022)

b. Elaboración de cuestionario de Encuesta

El instrumento fue elaborado de forma clara y sencilla, se evidencio en algunos casos la predisposición de ayuda. Además de obtener la información necesaria para dar respuesta a la problemática presente en los diferentes establecimientos de Manta.

c. Muestreo

La fórmula empleada en la investigación fue la siguiente:

N= población

Z= 1,64 valor para un nivel de confianza del 90%

p= 0,5

q= 0,5

e= 0,10 probabilidad máxima de cometer errores

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1,64)^2 * 0,5 * 0,5 * 140}{(0,10)^2 (140-1) + (1,64)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{2,6896 * 0,50 * 0,50 * 140}{0,01(139) + 2,6896 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{94,136}{2,0624}$$

$$n = 45,643$$

d. recogida de información

Las encuestas fueron aplicadas a los diferentes establecimientos gastronómicos de la ciudad de Manta. La aplicación de este instrumento fue de manera presencial en algunos establecimientos además del apoyo de las redes sociales. WhatsApp y correo electrónico.

Cuando se enviaron las encuestas por medio de las redes sociales existió la falta de atención, mientras que por correo electrónico y llamada telefónica, la respuesta fue positiva.

e. Procesamiento de información e interpretación de resultados

En la encuesta generada a los establecimientos gastronómicos de Manta se obtuvieron los siguientes datos:

Tabla 11: Gestores que participaron en la encuesta

	Parroquia	Tipo de establecimiento	Nombres y Apellido/ #encuestado	Ocupación	Profesión	Años/meses de experiencia
	Manta					
1	Manta	Restaurante	Álvaro Moreno (1)	Mesero	Bachiller	15 años
2	Manta	Restaurante	Carlos Prado Alonso (2)	Chef	Chef Ejecutivo	30 años
3	Manta	Restaurante	Ana Palma Mera (3)	Mesera	Bachiller	3 años

4	Manta	Restaurante	Beatriz Solorzano (5)	Mesera	Lic. Turismo	6 años
5	Manta	Restaurante	Ricardo Mendoza (8)	Mesero	Lic. Turismo	10 años
6	Manta	Comedor	Bella Párraga Salvatierra (9)	Administrador	Emprendedora	25 años
7	Manta	Restaurante	Jorge Pérez (10)	Cocinero	Ayudante de cocina	15 años
8	Manta	Restaurante	María García (12)	Mesera	Bachiller	4 meses
9	Manta	Comedor	Carlos Rodríguez Cedeño (14)	Administrador	Emprendedor	20 años
10	Manta	Comedor	José Mieles (15)	Empleado	Lic. Hotelería	5 meses
11	Manta	Restaurante Gourmet	Alberto López (16)	Mesero	Bachiller	5 años
12	Manta	Cevichería y picantería	Alexander Saltos (18)	Empleado	Lic. Marketing	6 años
13	Manta	Cevichería y picantería	Josselyn Vera Mero (20)	Mesera	Ninguno	8 meses
		Restaurante Gourmet	Mario Vélez (21)	Empleado	Economista	2 años
	Tarqui					
1	Tarqui	Restaurante	Alexander Mendoza (22)	Mesero	Estudiante	6 meses
2	Tarqui	Restaurante	Johanna Alcívar (23)	Cocinero	Ayudante de Cocina	10 años
3	Tarqui	Comedor	Andrea Galarza (32)	Propietaria	Gerente	23 años

4	Tarqui	Comedor	Alexandra Menéndez (34)	Cocinero	Ayudante de cocina	15 años
5	Tarqui	Restaurante	Oswaldo Cedeño (36)	Empleado	Bachiller	5 años
6	Tarqui	Restaurante	Juan Mera Cedeño (38)	Mesero	Estudiante	6 meses
7	Tarqui	Restaurante	Sofía Mantuano Mendoza (39)	Mesera	Ing. Civil	7 años
	Los esteros					
1	Los Esteros	Cevichería y picantería	Carmen Espinoza Mantuano (40)	Propietaria	Emprendedora	25 años
2	Los Esteros	Comedor	Omar Flores Ordoñez (41)	Empleado	Trabajador Social	12 años
3	Los Esteros	Cevichería y picantería	Jesús Fernández (42)	Mesero	Bachiller	8 meses
4	Los Esteros	Comedor	Augusto Muñoz (46)	Cocinero	Ayudante de Cocina	28 años
5	Los Esteros	Restaurante	Fernanda Cedeño (48)	Mesera	Ama de Casa	2 años
6	Los Esteros	Restaurante	Walter Mendoza Vélez (50)	Chef	Chef Profesional	25 años
7	Los Esteros	Restaurante	Josefina Loor (53)	Empleado	Bachiller	6 años
	San mateo					
1	San Mateo	Comedor	Magdalena Mendieta Zambrano (58)	Propietaria	Emprendedora	20 años
2	San Mateo	Cevichería	Victoria Macias (59)	Empleado	Bachiller	6 años

3	San Mateo	Picantería	María Sánchez (24)	Empleado	Lic. Hotelería	12 años
4	San Mateo	Restaurante	Roció Mendoza (25)	Mesera	Ama de Casa	7 meses
	Santa marianita					
1	Santa marianita	Restaurante	Ramon Vera (65)	Empleado	Bachiller	2 años
2	Santa marianita	Comedor	Nely Torres Carreño (6)	Cocinera	Ama de casa	6 años
	San Lorenzo					
1	San lorenzo	Restaurante	Manuel Cedeño (70)	Empleado	Jefe de limpieza	10 años
2	San lorenzo	Restaurante	Luis Pinargote (7)	Mesero	Bachiller	5 meses

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas

En la tabla 12, se proyectan los principales problemas que poseen los establecimientos gastronómicos en la ciudad de Manta.

Tabla 12: Problemas en los establecimientos gastronómicos

#	Problema 1	Problema 2	Problema 3
	Manta		
1	Deficiencia en capacitación al personal	Baja afluencia de personas con discapacidad	No cuentan con menú braille
2	No cuenta con menú braille	Deficiencia en capacitación al personal	Falta de recursos tecnológicos
3	Capacitación para platos especiales	Falta De señaléticas	Falta De rampas
4	Falta de plan De evacuación	Falta de ejecución de lenguaje de señas	Pictogramas
5	Ruido	Cultura Turística	Tratamiento de Desperdicios

6	Infraestructura	Contaminación ambiental	Ruidos
7	Falta de Rampas	Menú Digital	Inseguridad
8	Pictogramas	Menú Digital	Aceptación de Mascotas de asistencia
9	Deficiencia en Capacitación al personal	Personal Que maneje correctamente lenguaje de señas	Falta de plan De evacuación
10	Falta De rampas	Deficiencia en Capacitación al personal	Cultura Turística
11	Falta De Rampas	Falta de recursos tecnológicos	Deficiencia en la comunicación
12	Tratamiento de Desperdicios	Infraestructura	Menú Digital
13	Falta de Señalética	No cuenta con menú braille	Aceptación de Mascotas de Asistencia
	Tarqui		
14	Infraestructura	Falta higiene	No cuenta con menú braille
15	Desconocimiento de menú braille	Falta de señaléticas	Falta de higiene
16	Infraestructura	Calidad del servicio	Deficiencia en capacitación al personal
17	limpieza	Vías de acceso	Desniveles en el área
18	Poca promoción turística	Ruidos	Infraestructura
19	Limpieza	Falta de señalética	Desconocimiento de lenguaje de señas
20	Ruido	Sin rampas	Carencia del lenguaje inclusivo
	Los esteros		
21	Código QR	Contaminación Ambiental	Ruido
22	Desniveles en el área	Falta de señalética	No cuenta con menú braille

23	Falta de plan De evacuación	Infraestructura	Deficiencia en capacitación al personal
24	Desconocimiento de lenguaje de señas	Tratamiento de Desperdicios	Sin rampas
25	Contaminación ambiental	Menú Digital	Sin rampas
26	Falta de recursos tecnológicos	Calidad del servicio	Desniveles en el área
27	Sin Rampas	Tratamiento de Desperdicios	Baños Amplios
	San Mateo		
28	Contaminación ambiental	Sin rampas	Menú Digital
29	Falta de señalética	Deficiencia en capacitación al personal	Desconocimiento de menú braille
30	Tratamiento de Desperdicios	Inseguridad	Vías de acceso
31	Calidad del servicio	Pictogramas	Falta de higiene
	Santa Marianita		
32	Deficiencia en capacitación al personal	Vías de acceso	Tratamiento de Desperdicios
33	Inseguridad	Desniveles en el área	Personal Que maneje correctamente lenguaje de señas
	San Lorenzo		
34	Falta de recursos tecnológicos	Desconocimiento de lenguaje de señas	Contaminación ambiental
35	Calidad del servicio	No cuenta con menú braille	Vías de acceso

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas

De acuerdo con los resultados de la tabla anterior, en el cantón Manta se evidencian los principales problemas que existen en los establecimientos gastronómicos los cuales poseen deficiencias en el servicio para las personas con discapacidad tales como: el no contar con un

menú braille, poca señalética, falta de infraestructura adecuada, deficiencia en la comunicación inclusiva, etc.

El diagrama de Pareto es utilizado para detectar los principales problemas respecto al servicio de atención a comensales con discapacidad. En la tabla 13 se ubicaron con mayor precisión.

a) Organización de los problemas de mayor a menor frecuencia

Tabla 13: Agrupamiento de problemas de mayor a menor frecuencia

	Problemas	Tarjados
	MANTA	
1	Deficiencia en Capacitación Del Personal	//// 4
2	Falta de Rampas	//// 4
3	No cuentan con Menú Braille	/// 3
4	Menú Digital	/// 3
5	Falta De recursos Tecnológicos	// 2
6	Falta de Señalética	// 2
7	Falta De plan de Evacuación	// 2
8	Pictogramas	// 2
9	Ruidos	// 2
10	Cultura Turística	// 2
11	Tratamiento de Desperdicios	// 2
12	Infraestructura	// 2
13	Aceptación de Mascotas de asistencia	// 2
14	Baja Afluencia de Personas con Discapacidad	/ 1
15	Capacitación para platos especiales	/ 1
16	Falta de ejecución de lenguaje de señas	/ 1
17	Contaminación Ambiental	/ 1
18	Inseguridad	/ 1
	TARQUI	
1	Infraestructura	/// 3
2	Falta de Higiene	// 2
3	Falta de Señalética	// 2

4	Limpieza	// 2
5	Ruido	// 2
6	No cuenta con Menú Braille	/ 1
7	Desconocimiento del Menú Braille	/ 1
8	Calidad del Servicio	/ 1
9	Deficiencia en capacitación del personal	/ 1
10	Vías de Acceso	/ 1
11	Desniveles en el Área	/ 1
12	Poca Promoción Turística	/ 1
13	Desconocimiento de Lenguaje de Señas	/ 1
14	Sin Rampa	/1
15	Carencia de lenguaje Inclusivo	/ 1
	LOS ESTEROS	
1	Sin Rampa	///3
2	Contaminación Ambiental	// 2
3	Desniveles en el área	// 2
4	Tratamiento de Desperdicios	// 2
5	Ruido	/ 1
6	Código QR	/ 1
7	Falta de señalética	/ 1
8	No cuenta con Menú Braille	/ 1
9	Falta de plan de Evacuación	/ 1
10	Infraestructura	/ 1
11	Deficiencia en capacitación del personal	/ 1
12	Desconocimiento de Lenguaje de Señas	/ 1
13	Menú Digital	/ 1
14	Falta de Recursos Tecnológico	/ 1
15	Calidad de Servicio	/ 1
16	Baños Amplios	/ 1
	SAN MATEO	
1	Contaminación Ambiental	/ 1
2	Sin Rampas	/ 1

3	Menú Digital	/ 1
4	Falta de señalética	/ 1
5	Deficiencia en capacitación al personal	/ 1
6	Desconocimiento de Menú Braille	/ 1
7	Tratamiento de desperdicios	/ 1
8	Inseguridad	/ 1
9	Vías de Acceso	/ 1
10	Calidad de servicio	/ 1
11	Pictogramas	/ 1
12	Falta de higiene	/ 1
	SANTA MARIANITA	
1	Deficiencia de capacitación del personal	/ 1
2	Vías de Acceso	/ 1
3	Tratamiento de Desperdicios	/ 1
4	Inseguridad	/ 1
5	Desniveles en el Área	/ 1
6	Personal que maneje correctamente lenguaje de señas	/ 1
	SAN LORENZO	
1	Falta de recursos tecnológicos	/ 1
2	Desconocimiento de lenguaje de señas	/ 1
3	Contaminación Ambiental	/ 1
4	Vías de Acceso	/ 1
5	No cuentan con menú Braille	/ 1
6	Calidad de servicio	/ 1

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas

En la tabla 13, se encuentran detallado los problemas existentes de la ciudad de Manta. Estos se encuentran descritos en un orden jerárquico, es decir, de mayor a menor frecuencia.

El diagrama de Pareto determina los principales problemas del cantón Manta, previo a la utilización de la herramienta (tabla 14).

Tabla 14: Tarjado de problemas para el diagrama de Pareto

#	Problema	Frecuencia	%	Acumulado	% Acumulado
1	Deficiencia en capacitación del personal	8	9,41%	8	9,41%
2	No cuentan con menú braille	6	7,05%	6	16,47%
3	Baja afluencia de personas con algún tipo de discapacidad	1	1,17%	1	17,64%
5	Contaminación Ambiental	5	5,88%	5	23,52%
6	Falta de Rampas	8	9,41%	8	32,94%
7	Falta de señalética	6	7,05%	6	40,00%
8	Desconocimiento de que es un menú braille	2	2,35%	2	42,35%
9	Falta de ejecución del lenguaje de señas	1	1,17%	1	43,52%
10	Falta de recursos tecnológicos	4	4,70%	4	48,23%
11	Menú Digital	5	5,88%	5	54,11%
12	Falta de plan de evacuación	3	3,52%	3	57,64%
13	Pictogramas	3	3,52%	3	61,17%
14	Cultura Turística	2	2,35%	2	63,52%
15	Ruidos	4	4,70%	4	68,23%
16	Tratamiento de Desperdicios	6	7,05%	6	75,29%
17	Infraestructura	6	7,05%	6	82,35%
18	Aceptación de Macotas de Asistencia	2	2,35%	2	84,70%
20	Capacitación para tratos especiales	1	1,17%	1	85,88%
21	Contaminación Ambiental	5	5,88%	5	91,76%
22	Inseguridad	3	3,52%	3	95,29%
23	Código QR	1	1,17%	1	96,47%
24	Poca promoción Turística	1	01,17%	1	97,64%
25	Desconocimiento del lenguaje de señas	2	02,35%	2	100%
	Total	85	100,00%		

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.

El diagrama de Pareto se encuentra representado en la figura 2, el cual se detallan los problemas que afectan al servicio en los establecimientos gastronómicos

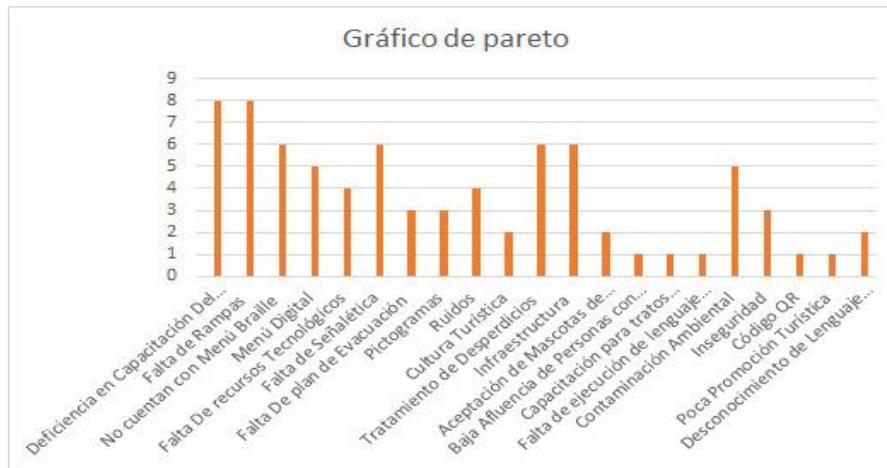


Figura 2: Diagrama de Pareto

Fuente: Elaboración propia

Esta herramienta fue empleada para medir la importancia de los factores que intervinieron en los principales problemas del cantón Manta, entre los cuales tenemos: baja afluencia de personas con algún tipo de discapacidad, falta de señaléticas, falta de capacitación al personal, no contar con menú braille, contaminación ambiental entre otros.

En el diagrama de Ishikawa los problemas existentes de los establecimientos gastronómicos de la ciudad de Manta se encuentran representado en la figura 3.

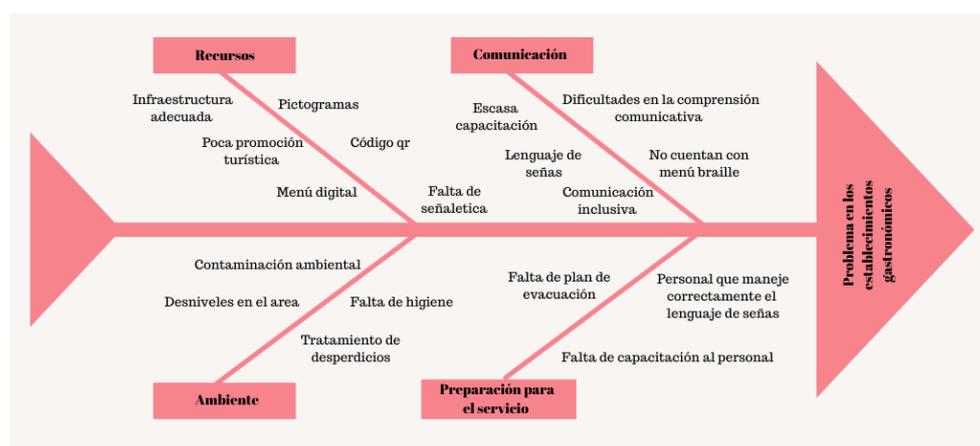


Figura 3: Diagrama de Ishikawa

Fuente: Elaboración propia

La figura anterior muestra la jerarquía y relaciones de causa efecto de los principales problemas: por ejemplo, preparación el en servicio asociada a la falta de capacitación de los

empleados en temas de personas con algún tipo de discapacidad. En el lado izquierdo se muestra la falta de recursos que está relacionada con la administración del establecimiento.

En la tabla 15, se observan los principales problemas en un diagrama de afinidad, en base a los establecimientos gastronómicos y sus deficiencias en el servicio.

Tabla 15: Diagrama de afinidad

Gestión Administrativa	Gestión Ambiental	Gestión Sociocultural
<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencia en capacitación al personal • No cuenta con Menú Braille • Falta de plan de evacuación • Desconocimiento de lenguaje de señas • Falta de recursos tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminación Ambiental • Tratamiento de desperdicios • Limpieza 	<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad • Cultura turística

Fuente: Elaboración propia

Los problemas evidenciados en la tabla anterior revelan las debilidades que poseen cada establecimiento estas deben ser tomadas en cuenta lo antes posible con la finalidad de mejorar el servicio además de atraer a las personas con algún tipo de discapacidad.

Pregunta #12: Principales ideas que aporten al fortalecimiento de los establecimientos gastronómicos referente a la inclusión.

La información de este aspecto asume como la herramienta de lluvia de idea (brainstorming). Tabla 16 se detallan los resultados iniciales de la propuesta de los gestores.

Tabla 16: Principales soluciones para mejorar la calidad del servicio

#	Solución 1	Solución 2	Solución3
1	Constante capacitación al personal	Buscar estrategias de inclusión	Implementación de menú Braille

2	Implementación de menú Braille	Mejorar su comunicación	Implementar más recursos tecnológicos
3	Implementar capacitaciones entorno a la inclusión social	Colocar Señalética de información	Mejorar la infraestructura
4	Creación de un plan de evacuación	Capacitar al personal	Implementar pictogramas
5	Reorganización	Incentivar al desarrollo de la localidad	Mayor Higiene
6	Adecuación de infraestructura	Limpieza en el área Afectada	Cumplimiento de ordenanzas
7	Mejoramiento en el área	Implementación de Menú Digital	Mas control
8	Implementar pictogramas	Mejorar las vías de acceso	Implementar espacios Pet Friendly
9	Constante capacitación al personal	Implementar Talleres de Señas	Creación de un plan de evacuación
10	Mejorar la Infraestructura	Fortalecer con capacitaciones al personal	Incentivar al desarrollo de la localidad
11	Mejorar La infraestructura	Implementar más recursos tecnológicos	Mejorar su comunicación
12	Mayor Higiene	Adecuación de infraestructura	Mejorar las vías de acceso
13	Implementación de señaléticas	Implementación de menú Braille	Implementar espacios Pet Friendly
	Tarqui		
14	Adecuación de infraestructura	Mayor Higiene	Implementación de menú Braille
15	Más información de Menú Braille	Colocar Señalética de información	Mayor Higiene
16	Adecuación de infraestructura	Impulsar Y mejorar la calidad del servicio	Capacitaciones Frecuentes
17	Mayor limpieza	Diseño de plan de vías de Acceso	Mejoramiento en el área
18	Generar Promociones a la localidad	Cumplimiento de ordenanzas	Adecuación de infraestructura

19	Generar Mingas	Colocar Señalética de información	Constante Capacitación al personal
20	Cumplimiento de ordenanzas	Mejorar la Infraestructura	Capacitaciones entorno a la inclusión
	Los esteros		
21	Implementación de código QR	Constante Limpieza	Cumplimiento de ordenanzas
22	Mejoramiento en el área	Colocar Señalética de información	Implementación de menú Braille
23	Creación de un plan de evacuación	Adecuación de infraestructura	Constante capacitación al personal
24	Constante Capacitación al personal	Mayor Higiene	Mejorar la Infraestructura
25	Limpieza en el área Afectada	Implementación de Menú Digital	Reorganización
26	Implementar más recursos tecnológicos	Impulsar Y mejorar la calidad del servicio	Mejoramiento en el área
27	Mejorar La infraestructura	Mayor Higiene	Mejorar las vías de acceso
	San Mateo		
28	Limpieza en el área Afectada	Mejorar la Infraestructura	Implementación de Menú Digital
29	Colocar Señalética de información	Constante capacitación al personal	Más información de Menú Braille
30	Mayor Higiene	Mas control	Diseño de plan de vías de Acceso
31	Impulsar Y mejorar la calidad del servicio	Implementar pictogramas	Mayor Higiene
	Santa Marianita		
32	Constante capacitación al personal	Diseño de plan de vías de Acceso	Mayor Higiene
33	Mas control	Mejoramiento en el área	Implementar Talleres de Señas
	San Lorenzo		

34	Implementar más recursos tecnológicos	Constante capacitación al personal	Limpieza en el área Afectada
35	Impulsar Y mejorar la calidad del servicio	Implementación de menú Braille	Diseño de plan de vías de Acceso

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas

En la tabla se proyectan las principales soluciones presentes del cantón Manta. El objetivo de esta tabla no es leer problemas, si no visualizar las propuestas generada por los diferentes gestores.

a) Reducción de lista (agrupamiento por repeticiones similares)

Tabla 17: Agrupamiento de soluciones similares

	Soluciones	Tarjado
1	Constante Capacitación al personal	/////6
2	Buscar estrategias de inclusión	/1
3	Implementación de Menú Braille	/////7
4	Mejorar su Comunicación	//2
5	Implementar más recursos Tecnológico	////4
6	Implementar capacitaciones entorno a la inclusión social	/1
7	Colocar señalética de información	/////6
8	Adecuación de infraestructura	//////////12
9	Creación de un plan de evacuación	///3
10	Implementar pictogramas	///3
11	Incentivar al desarrollo de la localidad	//2
12	Cumplimiento de Ordenanzas	///3
13	Implementación de Menú Digital	///3
14	Implementar Talleres de lenguaje de señas	//2
15	Limpieza y Mayor higiene en el área afectada	//////////10
16	Implementación de espacios Pet Friendly	//2
17	Impulsar y mejorar la calidad de servicio	////4
18	Diseño de plan de vías de acceso	////4
19	Implementación de Códigos QR	/1
20	Ejecutar Capacitaciones Trimestrales	//2

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas

En la tabla 18, se evidencia las principales soluciones en un diagrama de afinidad en torno a la inclusión social del cantón Manta.

Tabla 18: Diagrama de afinidad

Gestión Administrativa	Gestión Ambiental	Gestión Sociocultural
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de Menú Braille • Creación de un plan de evacuación • Colocar Señaléticas de Información • Fortalecer con capacitaciones al personal • Implementar talleres de señas • Diseño de plan de vías de acceso • Implementación de código QR 	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar la Contaminación Ambiental • Constante limpieza • Generar Mingas 	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivar al desarrollo de la localidad • Implementar Espacios Pet Friendly

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas

De acuerdo con la tabla anterior, las principales soluciones son: implementación de señaléticas, mejorar la calidad del servicio además de incentivar el desarrollo de la localidad entre otros.

A efectos de reconocer las opiniones de los colaboradores de los establecimientos gastronómicos del cantón Manta. Se aplico el cuestionario de encuesta. A continuación, los siguientes resultados:

1. Formación académica

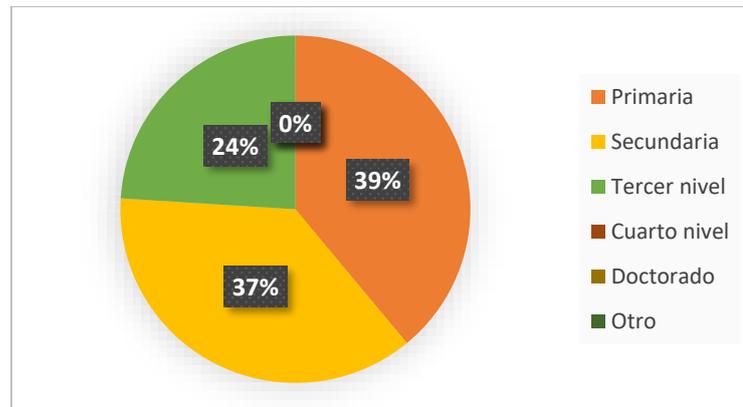


Figura 4: Nivel de estudios

Fuente: Elaboración propia

Se observa el 39% culminaron la primaria y el 37% la secundaria por lo tanto nos indica que existe un porcentaje bajo de formación académica lo que implica bajos conocimientos y habilidades que pudieron haber adquirido en otros niveles de educación.

2. Indique los años de experiencia que usted tiene en estas actividades

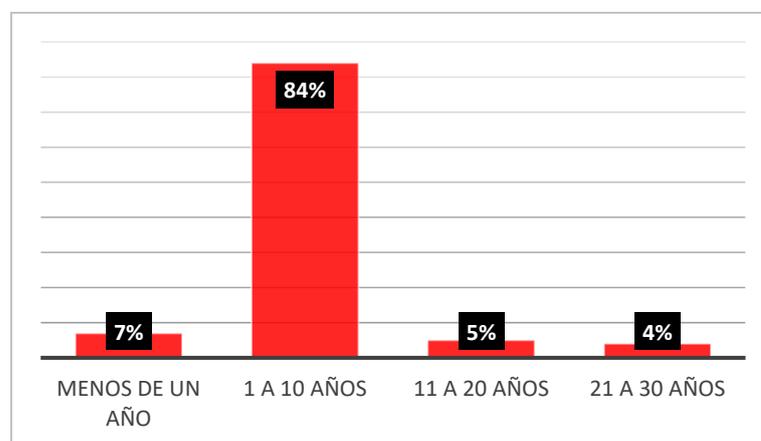


Figura 5: Años de experiencia

Fuente: Elaboración propia

Con relación a los años de experiencia, el 84% tiene entre 1 y 10 años es decir que tiene poco tiempo en el ámbito laboral, aunque también podría ser analizado desde otro punto de vista como por ejemplo los contratos son a corto plazo.

3. ¿A qué empresa turística facilita sus servicios?

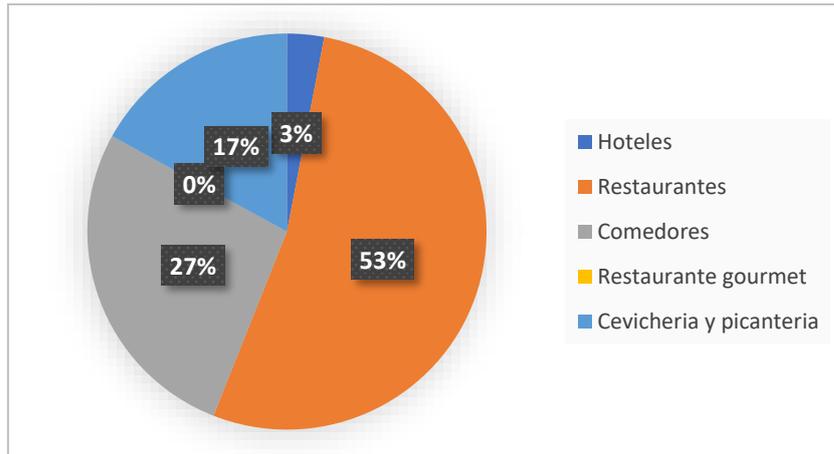


Figura 6: Empresa turística

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con esta interrogante podemos notar un 53% de los encuestados pertenecen a los establecimientos de restaurante mientras que un 27% a comedores y el restante se dedica a las otras actividades. Aquello sucede porque existe oferta en estos establecimientos, además de reclutar personas jóvenes con todo el ánimo de poder trabajar

4. ¿Como califica el trato recibido por parte de su empleador?

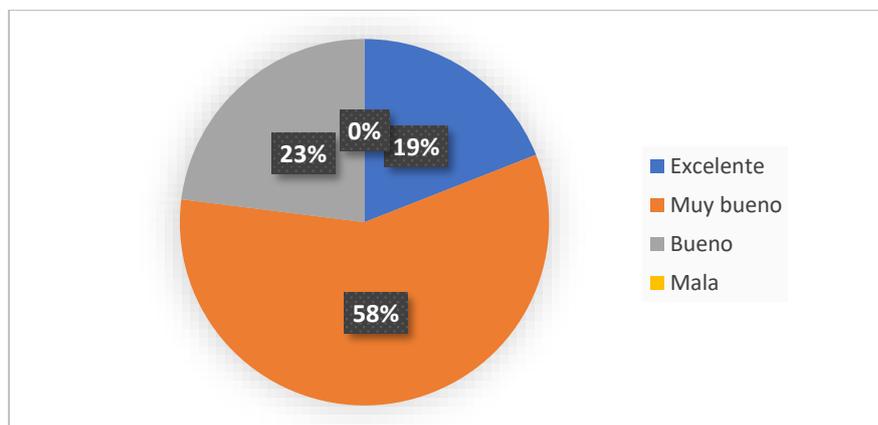


Figura 7: Trato recibido

Fuente: Elaboración propia

De manera general se observa que el trato de los establecimientos gastronómico hacia sus colaboradores es muy bueno con un 58% dando como resultado una evaluación positiva. Más allá de esto se puede aun mejorar siempre y cuando el empleador esté dispuesto a llevar

una buena relación con sus colaboradores, además de trabajar en las deficiencias y necesidades que puedan existir ya que son pieza clave para un buen servicio.

5. Como colaborador de un establecimiento gastronómico, ¿considera que es importante incluir a personas con algún tipo de discapacidad en el servicio del restaurante?

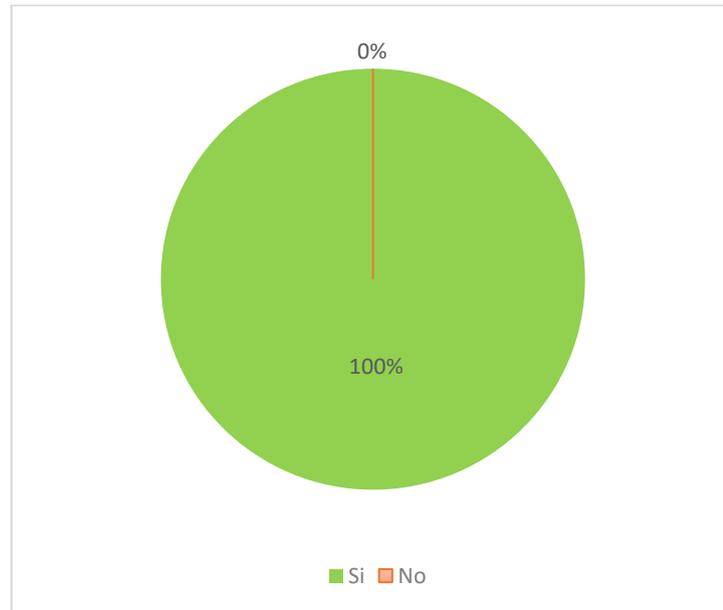


Figura 8: Inclusión de personas con discapacidad

Fuente: Elaboración propia

Con base a las respuestas obtenidas nos da un 100% de positivismo a incluir a las personas con discapacidad en el servicio de restaurantes, comedores, etc. Desde el punto de vista de los colaboradores mencionaban que debemos ser empáticos, además de darle la oportunidad de incluirse en la sociedad.

6. ¿Por qué considera usted que es importante incluir a personas con algún tipo de discapacidad en el servicio?

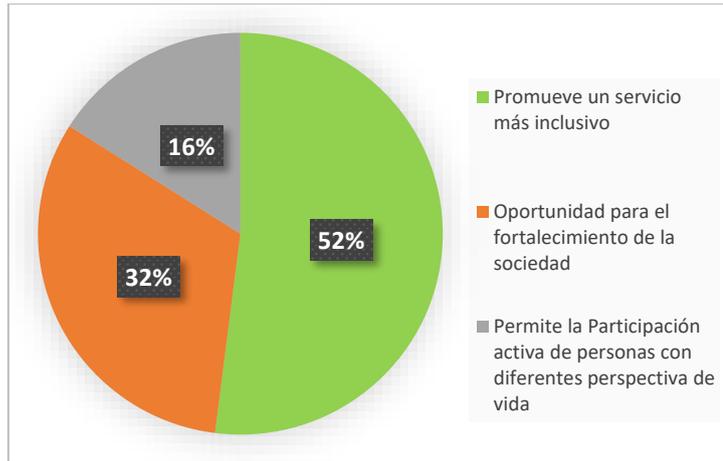


Figura 9: Importancia de incluir a personas con discapacidad

Fuente: Elaboración propia

El 52% de las personas que respondieron a este cuestionario señalan que es importante de incluir a personas con algún tipo de discapacidad ya que promueve un servicio más inclusivo.

7. Califique los siguientes parámetros de accesibilidad dentro del establecimiento.

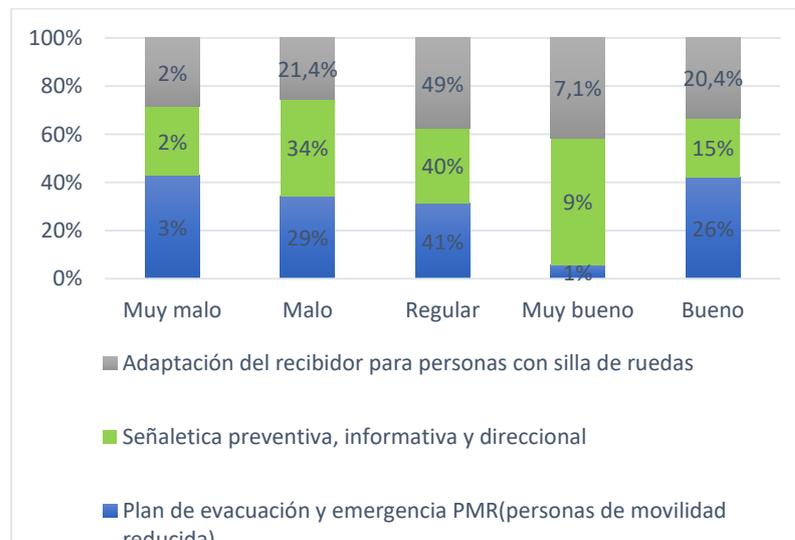


Figura 10: Parámetros de accesibilidad

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados obtenidos podemos observar que en los establecimientos existen deficiencias como la señalética informativa en algunos casos pudimos notar que no tenían señaléticas dentro y fuera del establecimiento.

8. ¿Considera que es necesario que el personal el cual labora en un establecimiento gastronómico debe estar preparado para atender a personas con discapacidad?

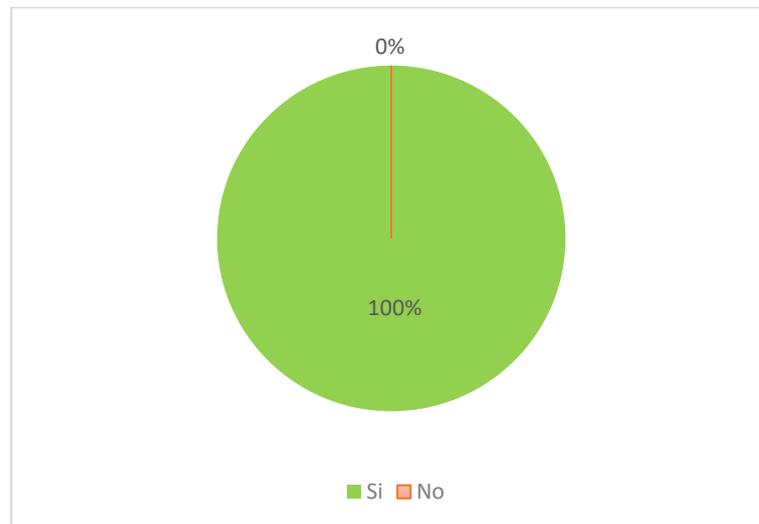


Figura 11: Personal preparado para la atención de personas con discapacidad

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados señalan que es importante estar preparado para atender a personas con discapacidad, cabe recalcar que no se ve con mucha frecuencia personas con algún tipo de discapacidad en estos establecimientos nos mencionaban los colaboradores. Por otra parte, nos mencionaban que cuando ocurrían casos por ejemplos de personas no videntes ellos le describían los platos y en el caso de personas con discapacidad auditiva les mostraban el menú con imágenes para que así ellos tengan una idea de cómo está conformado algún platillo en especial.

9. ¿Qué factor consideraría fundamental para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan disfrutar de un trato igualitario al momento de permanecer en un establecimiento gastronómico?

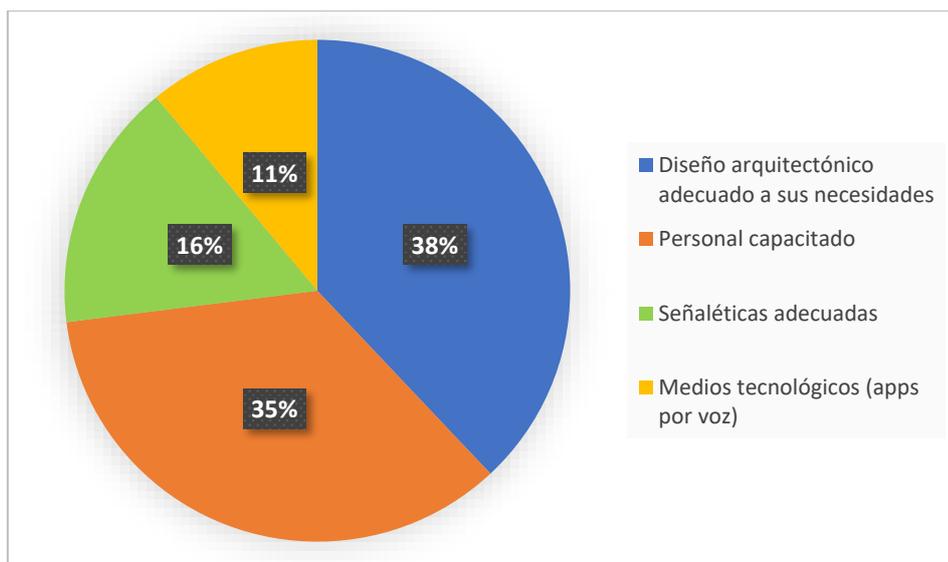


Figura 12: Trato igualitario

Fuente: Elaboración propia

El 38% representa un diseño arquitectónico adecuado a sus necesidades si bien esto nos indica que para dar un excelente servicio se debe tener las condiciones adecuadas para las personas con algún tipo de discapacidad, mientras que el 35% de las opiniones percuten en que el personal debe estar capacitado para brindar el servicio a estas personas.

10. Califique los siguientes aspectos sobre el proceso de selección del personal para la atención de los comensales con discapacidad

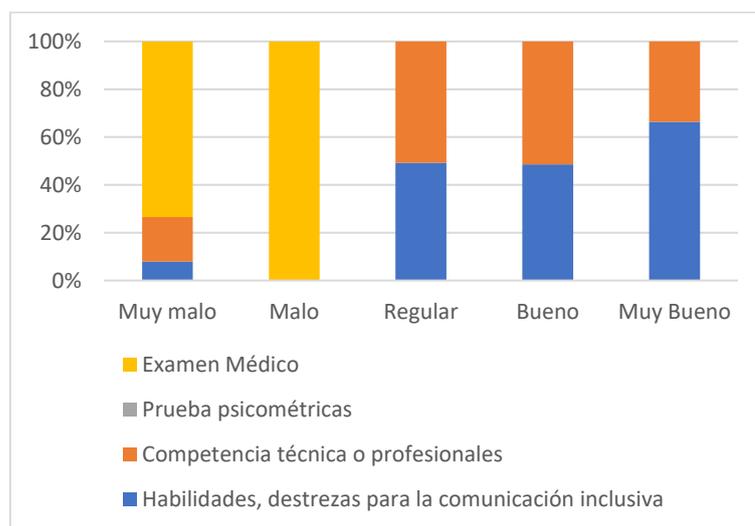


Figura 13: Proceso de selección del personal

Fuente: Elaboración propia

11.Indique cuáles son las principales deficiencias dentro del establecimiento gastronómico referente a la inclusión social.

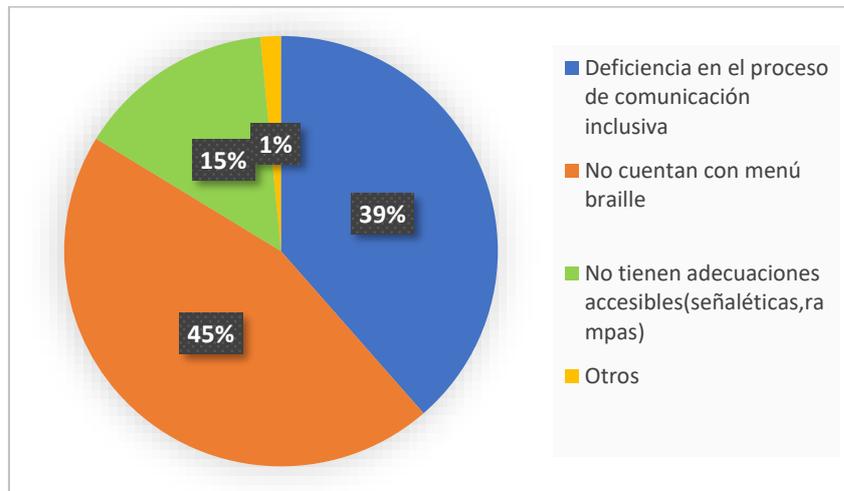


Figura 14: Deficiencias en los establecimientos gastronómicos

Fuente: Elaboración propia

Entre las deficiencias que mencionan los encuestado, se encuentra el no contar con menú braille con el mayor porcentaje de 45%, pudimos notar que algunos de los encuestados en el territorio ni siquiera sabían que era un menú braille. Por su parte el 39% representa la deficiencia en el proceso de comunicación inclusiva. Estas problemáticas deben ser tomadas en consideración por los gerentes/administradores de los establecimientos gastronómicos con el fin de brindar o mejorar el servicio.

12.Mencione ideas que aporten al fortalecimiento de los establecimientos gastronómicos referente a la inclusión social.

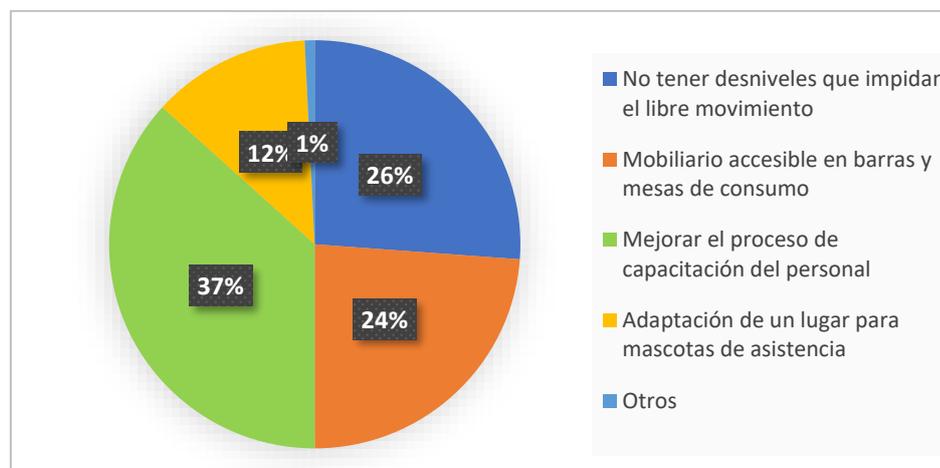


Figura 15: Ideas que aporten el fortalecimiento de establecimientos gastronómicos

Fuente: Elaboración propia

Entre las ideas que aporten el fortalecimiento de los establecimientos está el 37% el cual corresponde a mejorar el proceso de capacitación del personal, esto se debería realizar de manera frecuente con el fin de fortalecer conocimientos y habilidades de los colaboradores. mientras que el 24% indica de tener mobiliario adecuado y el 12% adaptación de un lugar para mascota de asistencia.

3.1 Propuesta de Plan de Acción

Tabla 19: Estrategias del Plan de acción

Objetivos Específico	Acciones	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultados
Diseñar un Manual que permita a los establecimientos gastronómicos a mejorar la accesibilidad y calidad en el servicio	1.Brindar calidad en el servicio promoviendo así la participación de comensales con discapacidad 2.Brindar orientación para evitar discriminación	Informativos: Internet Materiales: Computadora (Herramienta Canva)	6 meses	Investigadoras: -Victoria Cedeño -Yamileth Palma	Satisfacción en el servicio al cliente
Reducir la contaminación ambiental	3.Realización de campañas Ambientales 4.Implementar recursos ecológicos	Humanos: Capacitadores Tecnológico: Plataformas Digitales Financiero: \$25.000	2 veces por Mes	Municipio, Inversión de los Propietarios de cada establecimiento	Contribuir a la sostenibilidad
Implementar la infraestructura	5.Implementación de proyectos inclusivos	Humanos: Mano de Obra Materiales: Insumos de construcción Financiero: \$100.000	2 años	Municipio, inversión privada, Gobierno Nacional	Desarrollo de Espacios inclusivos
Realizar capacitaciones de atención al cliente al personal de los	6.Definir elementos de la capacitación que colaboren con el desarrollo del servicio que se les	Humanos: Capacitadores Tecnológico: Herramientas Virtuales Financiero:	1 mes	Municipio, entidades privadas.	Fortalecer los estándares de calidad para brindar un servicio impecable.

establecimientos gastronómicos.	brinda a los clientes en los restaurantes 7.Fomentar la confianza del comensal.	\$ 800			
--	--	--------	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

- En los aspectos teóricos- Metodológicos presentados en la investigación que proporcionan el análisis de los principales problemas y soluciones que existen dentro de los establecimientos gastronómicos, permitiendo formalizar la propuesta de un plan de acción y dar cumplimiento a los objetivos propuestos.
- Por otra parte, la inclusión social genera una ventaja competitiva frente a los demás negocios que se dedican al mismo mercado
- Las personas con capacidades especiales se sienten más seguras cuando un establecimiento Gastronómico posee la capacidad de atender óptimamente sus necesidades
- Los establecimientos gastronómicos de la ciudad de Manta no manejan de manera adecuada los temas de lenguaje inclusivos lo cual es importante analizar y mejorar.
- Capacitar y brindar un instrumento técnico sobre espacios inclusivos contribuyera a mejorar la experiencia de los usuarios con capacidades especiales y desarrollara la calidad en el servicio ofertado por los establecimientos gastronómicos de Manta

RECOMENDACIONES

- Efectuar proyectos inclusivos para que estos sean examinados y aplicados por el gobierno autónomo descentralizado del cantón Manta, con la intención de convertir al cantón en un destino inclusivo
- Integrar de manera positiva a todos los entes implicados en la toma de decisiones de manera que estos tengan la posibilidad de estar informados, motivados para un mejor desarrollo y fortalecimiento la actividad turística en la localidad
- Realizar un reajuste de datos al catastro de los establecimientos gastronómicos del cantón Manta, ya que se pudo demostrar que existen establecimientos que no están laborando actualmente y no cuentan con datos actualizados.
- El Diseño del Manual como herramienta para los establecimientos gastronómicos les ayudara a mejorar el diseño arquitectónico, el interior, la Atención y calidad de servicio
- El personal capacitado, el diseño arquitectónico, y aspectos básicos como, rampas de acceso, Menú en lectura fácil, sistema Braille, medios tecnológicos y demás son iniciativas significativas y necesarias para que los establecimientos gastronómicos puedan integrar a personas que tiene algún tipo de discapacidad sea física, visual, auditiva o intelectual.

BIBLIOGRAFÍA

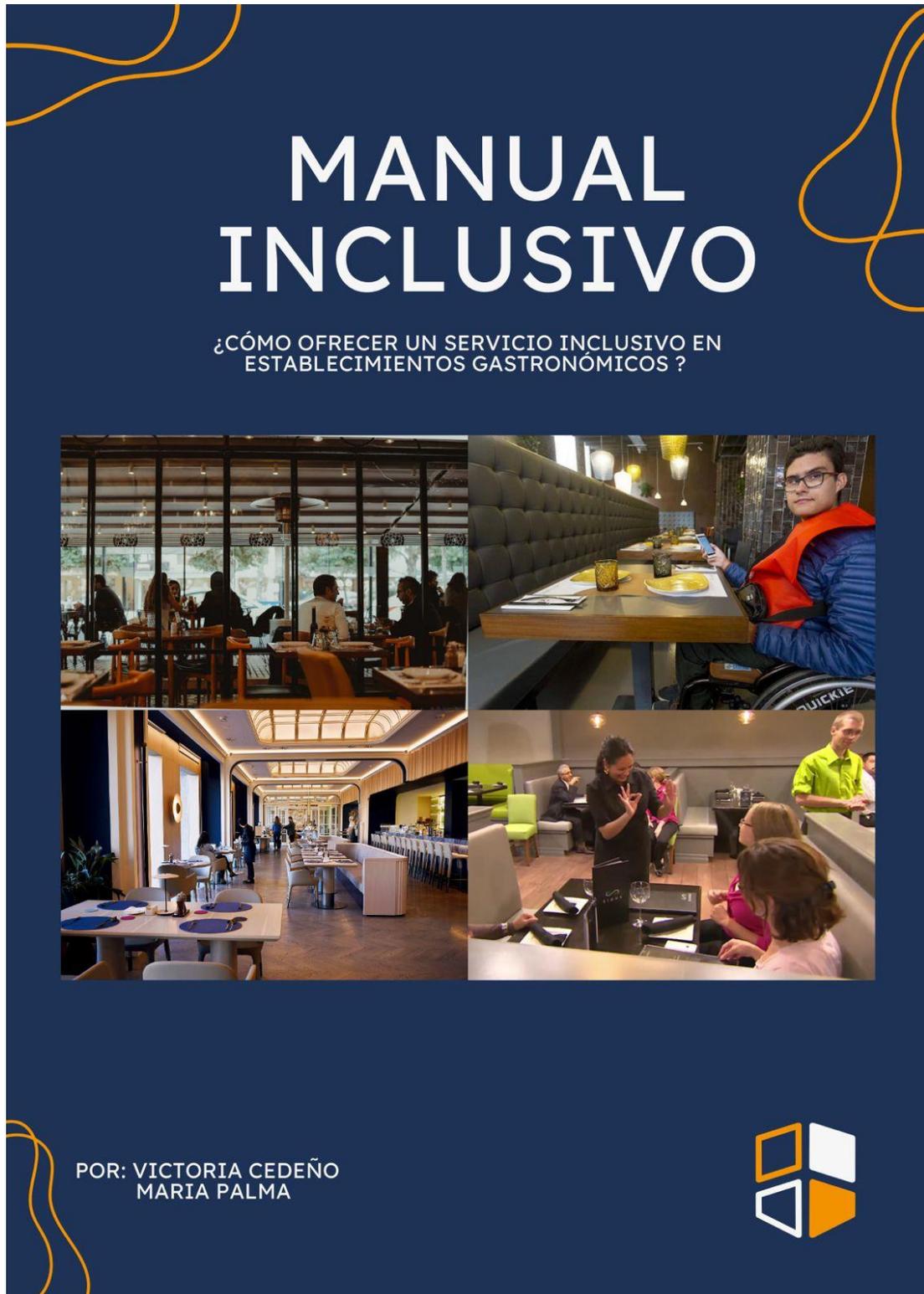
- Anónimo. (2020). Obtenido de [https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability.html#:~:text=Una%20discapacidad%20es%20una%20afecci%C3%B3n,\(restricciones%20a%20la%20participaci%C3%B3n\).](https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability.html#:~:text=Una%20discapacidad%20es%20una%20afecci%C3%B3n,(restricciones%20a%20la%20participaci%C3%B3n).)
- Anónimo. (23 de Marzo de 2023). Obtenido de <https://www.elldigital.com.ar/sociedad/nos-sobran-motivos-el-restaurante-de-la-inclusion-laboral-verdadera/>
- Anónimo. (20 de mayo de 2023). *Cursos Gastronomía*. Obtenido de <https://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/tipos-de-restaurante/>
- Anónimo. (s.f.). *EcuRed*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Manta_\(Ecuador\)](https://www.ecured.cu/Manta_(Ecuador))
- Apodaca, S. (04 de julio de 2023). Obtenido de <https://tribunademexico.com/abres-primer-restaurante-inclusivo/>
- Bolaños, M. (2021). *La discapacidad y los medios de comunicación en Ecuador*. Obtenido de <file:///C:/Users/CompuStore/Downloads/6196-Texto%20de%20art%C3%ADculo-10634-1-10-20210628.pdf>
- CONADIS. (2022). Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Díaz, P. (25 de abril de 2023). *Diversidad y accesibilidad: claves para un restaurante inclusivo*.
- GAD MANTA. (2019). Obtenido de <https://manta.gob.ec/db/municipio/PLAN%20DE%20DESARROLLO%20Y%20ORDENAMIENTO.%20TERRITORIAL%20/PDYOT%20GAD%20MANTA%20F.pdf>
- GAD MANTA. (2021). Obtenido de https://manta.gob.ec/db/PDOT/pdot-2021/FASE_2_PROPUESTA_2/revisionFASE_2_PROPUESTA_PDOT_MANTA2020.pdf
- Garre, E. (22 de Agosto de 2022). Obtenido de <https://www.ehosa.es/como-fomentar-una-mayor-inclusion-en-tu-restaurante/>

- Garu. (17 de Marzo de 2022). Obtenido de <https://garuaccesibilidad.com/como-hacer-restaurantes-accesibles-para-personas-con-movilidad-reducida/>
- Guevara, J. (23 de Mayo de 2022). Obtenido de <https://about.americanexpress.com/newsroom/press-releases/news-details/2022/Veniv-el-restaurante-que-impulsa-la-inclusin-y-la-diversidad-en-la-comunidad-y-en-su-cocina/default.aspx>
- *Kellun*. (05 de diciembre de 2022). Obtenido de <https://www.kellun.cr/post/como-debe-ser-un-restaurante-inclusivo>
- Larrea, E. (16 de Febrero de 2021). *ESCAFANDRA*. Obtenido de <https://www.escafandra.news/manta-desarrollo-turistico-de-alto-nivel/>
- López, J. (01 de octubre de 2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/diagrama-de-pareto.html>
- Lopéz, M. (2013). Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- María, A. y. (2021). Obtenido de <https://blogs.iadb.org/igualdad/es/importancia-del-lenguaje-inclusivo/>
- *Ministerio de Salud Pública*. (s.f.). Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/calificacion-o-recalificacion-de-personas-con-discapacidad-2/#:~:text=Los%20tipos%20de%20discapacidad%20existentes,maneras%20y%20en%20diferentes%20grados.>
- *Ministerio de Salud Publica*. (03 de Diciembre de 2022). Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/ecuador-avanza-hacia-un-proceso-inclusivo-y-de-reduccion-de-las-desigualdades-para-personas-con-discapacidad/>
- OMT. (14 de julio de 2023). Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>
- OMT. (14 de julio de 2023). Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>
- Otero, M. (22 de Febrero de 2020). Obtenido de <https://www.lavoz.com.ar/ciudadanos/un-restaurante-que-aspira-a-ser-100-inclusivo/>

- Pública, M. d. (s.f.). Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/calificacion-o-recalificacion-de-personas-con-discapacidad-2/#:~:text=Los%20tipos%20de%20discapacidad%20existentes,maneras%20y%20en%20diferentes%20grados.>
- Reina, F. O. (2022). *Ingenieradelfmenu.com*. Obtenido de <https://ingenieradelfmenu.com/tipos-de-restaurantes/>
- Sanchez, J. (01 de Septiembre de 2021). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/diagrama-de-ishikawa.html>
- Velázquez, A. (s.f.). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/diagrama-de-pareto/>

ANEXOS

Ilustración 1: portada



Fuente: Elaborado por las autoras

Ilustración 2: Índice

INDICE



- 1 PORTADA
- 3 INTRODUCCIÓN
Necesidades para garantizar igualdad
- 4 ACCESIBILIDAD
Acceso y recorrido
- 5 DISEÑO INTERIOR
Espacio entre mesas y pasillo
- 6 ASEO
Como debe ubicarse los baños
- 7 SEGURIDAD Y COMUNICACIÓN
Plan de evacuación y menú
- 8 ATENCIÓN Y CALIDAD AL CLIENTE
- 10 ALIMENTACIÓN

Fuente: Elaborado por las autoras

Ilustración 3: Introducción

INTRODUCCIÓN

Todas las personas tienen las mismas necesidades al igual que las personas que poseen algún tipo de discapacidad y requieren tener el acceso a los servicios incluyendo al de alimentación, porque todos tienen derecho a un mundo sin discriminación.

Una de las discapacidades con mayor porcentaje dentro de la población del cantón manta es la discapacidad física, si bien está impide a las personas desenvolverse de la manera convencional. El presente manual se basa en la calidad del servicio y diseño arquitectónico dentro de los establecimientos gastronómicos, además de la participación de las personas con discapacidad o el simple hecho de disfrutar una comida fuera de casa.



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

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

Ilustración 4: Accesos y recorridos

ACCESIBILIDAD

Un restaurante accesible no tiene que ser un edificio complejo al contrario puede apoyarse en soluciones técnicas agradables desde el punto de vista estético.

Es cierto que en ocasiones puede significar la realización de inversiones más o menos onerosas, pero en otras es solo la aplicación de la lógica a través de pequeñas actuaciones.

En el siguiente apartado se describen las características más importantes en materia de accesibilidad física que se debe tener en cuenta para ser utilizado con comodidad y seguridad por las personas con movilidad reducida.

- Escaleras
- Rampas
- Puertas
- Ascensores
- Pasillos
- Distribución demobioiario
- Zonas de estacionamiento



RECORRIDO INTERIOR

Las condiciones relacionadas con la circulación, tanto en el entorno como en el acceso al local y en el interior del mismo, de modo que la mayor parte de las personas puedan desplazarse de forma autónoma y segura.

Un equipamiento y mobiliario, siempre debe existir espacios libres que permitan circular entre estos además de tener presente criterios de accesibilidad universal.



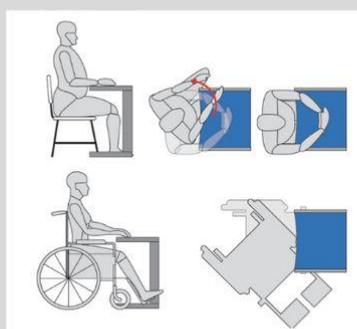
Ilustración 5: Recorrido de interiores (mesas, sillas, pasillos)

CARACTERÍSTICAS DE DISEÑO/INTERIOR

El objetivo fundamental para tus clientes con necesidades especiales es ofrecerles una experiencia de autonomía, seguridad y confort. A continuación se menciona algunas características que debe tener un restaurante en cuanto a su interior:

MESAS Y SILLAS

- Las mesas deben tener características indispensables para que las personas con silla de ruedas puedan acercarse lo suficiente para comer con comodidad.
- No tendrán soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona con silla de ruedas.
- Su soporte será de 4 patas o con un pedestal central.
- La altura de la mesa estará entre los 75 y 80 cm respecto al suelo.
- Las mesas y sillas no estarán fijadas al suelo; de ser el caso, al menos el 50% de las mesas y sillas serán móviles para que puedan moverse cuando se requiera.



PASILLOS

- Los pasillos deben tener un ancho de 120 cm o superior y estar libres de obstáculos.
- En los extremos de cada pasillo cuya longitud no supere los 10 m se debe disponer de un espacio libre en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm de diámetro para que una persona en silla de ruedas pueda hacer un giro de 360°.

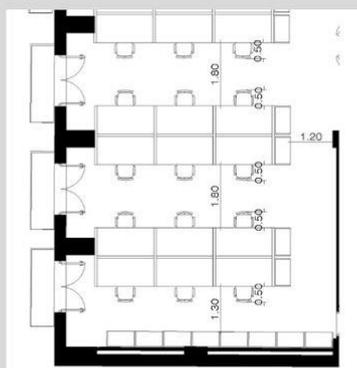


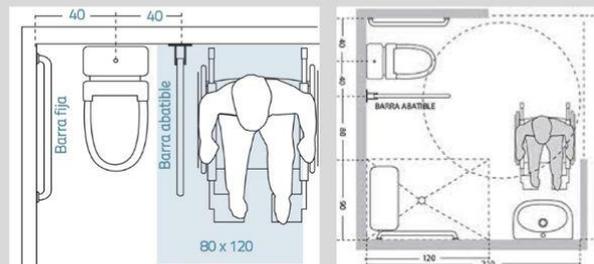
Ilustración 6: Aseo



ASEO

El acceso a un baño es muy importante y mas si se trata de un cliente con discapacidad, por ello es necesario que se encuentre en un nivel, diseño y señalización adecuada. A continuación se menciona algunos aspectos a tomar en consideración:

- La puerta debe tener un ancho de 80 cm y ser corredera o de apertura hacia el exterior.
- Espacio libre de obstáculos de 1,50 m de diámetro.
- Pictograma homologado que indica el baño de hombre y mujer.
- Símbolo internacional de accesibilidad (SIA), en el baño para accesibilidad.
- Los accesorios de lavado deben estar situados a una altura de 70 a 120 cm.



6

Fuente: Elaborado por las autoras

Ilustración 7: Plan de evacuación y comunicación

PLAN DE EVACUACIÓN

Es importante tener en consideración la seguridad, plan de evacuación y emergencia para las PMR (personas con movilidad reducida), teniendo en cuenta su evacuación en primer lugar o de último pero nunca en medio ya que las dificultades en la deambulación o los productos de apoyo como bastones, andadores, sillas de ruedas pueden entorpecer el rescate o la evacuación de otras personas.

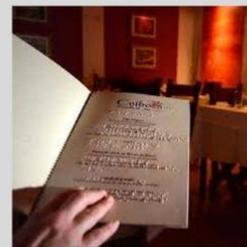


COMUNICACIÓN

El objetivo de un buen trato al cliente en un establecimiento gastronómico siempre será el mismo independientemente de las características de dichos clientes: hacer que se sientan cómodos.

Pero en caso de las personas con discapacidad, quizás por la menor costumbre de tratar con ellas, en el sector hotelero no siempre se sabe cómo actuar para cumplir este objetivo.

Es importante que la carta disponga de un tipo de letra accesible para aquellas personas con dificultad en la Visión como personas mayores o personas con discapacidad visual. Además de contar con un menú braille para los clientes con discapacidad visual.



Para la mayoría de las personas sordas o con deficiencia auditiva se debe de conocer el lenguaje de señas para comunicarse y así poder dar un servicio con mejor calidad.

Ilustración 8: Atención al cliente



ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención al cliente es fundamental para el éxito del mismo. Para ello es necesario que el personal de atención al público disponga de conocimiento sobre cómo tratar adecuadamente a personas con discapacidad o cualquier tipo de limitación en la actividad .



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

Ilustración 9: Alimentación

ALIMENTACIÓN

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

- Dieta sin gluten para personas con enfermedad celiaca.
- Dieta para personas con diabetes
- Dieta blanda para personas con afecciones gástricas.
- Dieta sin lactosa.
- Dieta vegetariana.
- Dieta baja en colesterol para personas con hipertensión arterial, riesgo de infarto, etc.



Fuente: Elaborado por las autoras

Valentina Cedeño - Maria Palma - Estudio de viabilidad en creacion de restaurante con inclusion de personas con discapacidad en Manta - OKKK

4% Similitudes

< 1% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas

< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Valentina Cedeño - Maria Palma -
Estudio de viabilidad en creacion de restaurante con
inclusion de personas con discapacidad en Manta -
OKKK.docx
ID del documento: 01492f5bcc9f694d7a567f0aedd7f141a2bd97f
Tamaño del documento original: 2,22 MB

Depositante: MAURICIO BECERRA ÁVILA
Fecha de depósito: 19/7/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 19/7/2023

Número de palabras: 10.712
Número de caracteres: 75.098

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.uta.edu.ec Lenguaje inclusivo dentro de los establecimientos de alime... https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/bitstream/123456789/33509/1/1_Tesis final Fernanda Sánchez...	5%		Palabras idénticas : 5% (596 palabras)
2	Ronaldo Padilla - Cerveza artesanal en la fermentación de la malta con la ... #e798ab El documento proviene de mi biblioteca de referencias 2 fuentes similares	4%		Palabras idénticas : 4% (465 palabras)
3	1library.co Caracterización general del cantón Manta. https://1library.co/article/caracterización-general-del-cantón-manta.6zk976my 4 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (117 palabras)
4	repositorio.ulead.edu.ec https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/4425/1/ULEAM-HT-0125.pdf	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (96 palabras)
5	repositorio.ug.edu.ec http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34856/1/tesis final final.pdf 18 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (75 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	localhost CRITERIOS PARA EL DISEÑO DE PROTOTIPOS DE ESPACIOS ACCESIBLES DI... http://localhost:8080/xmlui/bitstream/123456789/3318/3/Maylei Galecio.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (40 palabras)
2	www.dspace.uce.edu.ec http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27228/1/FIL-CPCEI-BELTRAN MIGUEL.pdf	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (40 palabras)
3	Documento de otro usuario #f83413 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (24 palabras)
4	es.wikidat.com Manta (Ecuador) ▷ Información, Historia, Biografía y más. https://es.wikidat.com/info/manta-ecuador	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (24 palabras)
5	www.redalyc.org Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos t... https://www.redalyc.org/journal/729/72967098003/html/	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (20 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://www.el1digital.com.ar/sociedad/nos-sobran-motivos-el-restaurante-de-la-inclusion-laboral-verdadera/>
- <https://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/tipos-de-restaurante/>
- <https://tribunademexico.com/abres-primer-restaurante-inclusivo/>
- <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- https://manta.gob.ec/db/PDOT/pdot-2021/FASE_2_PROPUESTA_2/revisionFASE_2_PROPUESTA_PDOT_MANTA2020.pdf