



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

PLAN DE TITULACIÓN

Carrera: INGENIERIA EN HOTELERIA Y TURISMO

**Tema: PROPUESTA DE MEJORA PARA EL RESTAURANTE CAFÉ COLON
AL SERVICIO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

Autora: CARMEN ELIZABETH ROMERO GUALAN

Tutora: MSc. ISMARI GÓMEZ DÍAZ

AÑO 2015

ÍNDICE DE CONTENIDOS

A. PRELIMINARES

DEDICATORIA.....	II
RESUMEN EJECUTIVO	III
ABSTRACT	IV
ÍNDICE GENERAL	V
ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS	VI

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo desmedido, quienes con su amor incondicional y buen ejemplo han formado el ser humano que ahora soy y aún continúan transmitiéndome grandes lecciones de lucha, de fe, de esfuerzo y la consigna de nunca derrotarse ante la adversidad, gracias a ellos que día a día riegan esa semilla cuyos frutos serán de gran aporte para la colectividad.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

RESUMEN EJECUTIVO

El Hotel Hilton Colon Quito es visitado por un gran porcentaje de turistas nacionales y extranjeros, por ende cada ambiente que funciona dentro de la edificación también es concurrido; uno de ellos es el Restaurante Café Colon el cual provee al cliente un variado servicio alimenticio, haciéndolo asequible (en sentido económico) a varias comunidades, mas no accesible (en sentido de barreras físicas o humanas) a otras. La falta de adaptaciones o la dificultad de acceso al restaurante, muchas veces, ha generado una barrera, que ha impedido el disfrute de las personas que sobrellevan algún tipo de discapacidad.

Debido a la falta de medidas prácticas que cubran la demanda de la discapacidad y den respuesta al derecho de libre movilización en los sitios turísticos, así como promover el sentido de igualdad e inclusión de comunidades hasta ahora excluidas en el campo de restauración, se busca implementar un plan de mejora en el Restaurante Café Colon, para generar una oportunidad de diferenciación y apuesta por la calidad, que se reflejara en beneficios y una ventaja competitiva para el establecimiento.

Descriptores

Discapacitado, Hotel, Restaurante, Propuesta de Mejora

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ABSTRACT

Hilton Colón Quito receives a high percentage of tourists from Ecuador and other countries. This is why every indoor facility is also crowded, especially Café Colon restaurant. This facility offers a great variety of food and beverage making itself an interesting option of easy access for everybody. However, disabled people are the only ones who have no easy access.

Since there is a lack of practical solutions which can meet all needs of disabled people at restaurants, we look for the suggestions for improvement at Café Colón Restaurant in order to improve the quality of service based on added value outlined in the benefits and a competitive advantage to contribute with the equal right of every human being at a five stars hotel.

Descriptors

Disabled, Restaurant, Suggestions for improvement, Hotel

INDICE

CAPITULO I

Introducción	1
Contextualización	2
Objetivo General	3
Objetivos específicos	3

CAPITULO II.....

Conceptualización Teórico Metodológico	4
Antecedentes	5
Conceptualización	7
Discapacidad	8
Capacitación	9
Restaurantes	12
Metodología	15
Técnicas	
Observación	18
Focus Group	23
Encuesta	25

CAPITULO III	
Desarrollo del Producto	28
Cliente Potencial y Efectivo	29
FODA	32
Interfuerzas	33
Plan de Mejora	41
Presupuesto.....	46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
BIBLIOGRAFIA	48

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 Organigrama Restaurante Café Colon	31
Grafico 2 Símbolo mundial de discapacidad	39
Grafico 3 Alfabeto Braille	40
Grafico 4 Plano Restaurante Café Colon	45

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Observación para inicio de estudio	18
Cuadro 2 Identificación de Área de Mejora	34
Cuadro 3 Análisis de área de mejora	35
Cuadro 4 Acciones de Mejora	37
Cuadro 5 Plan de Mejora	41

CAPTULO I

Introducción

La discapacidad es un tema que a lo largo de la historia ha sido objeto de discriminación y poco interés por parte de las organizaciones en mejorar la calidad de vida de quienes padecen algún tipo de limitación. Se enfoca el estudio al restaurante Café Colon, ubicado dentro de las instalaciones del Hotel Hilton Colon Quito, el mismo que oferta un variado menú muy apetecido por su sabor y presentación; el fin es aumentar la cantidad de visitantes, extendiendo la atención a la discapacidad y demostrando a los directivos del establecimiento que si hay un número representativo que puede aportar en la rentabilidad.

Ante lo expuesto, nace la incógnita: ¿Con las mejoras que se implementen en el restaurante Café Colon se incrementará la visita de personas con discapacidad?, la misma que se despejará a medida que se desarrolle la investigación.

Se espera recurran a la investigación como una guía de información sobre los parámetros específicos de un restaurante incluyente para personas con algún limitante físico.

Contextualización

En Ecuador la atención a la discapacidad se ha distinguido por su escasa protección e importancia, aún se mantiene la idea de caridad y beneficencia en algunas actividades y secciones; sin embargo, es necesario notar que hay un número representativo de personas que padecen alguna limitación y que requieren recibir otro tipo de trato.

Focalizándose en la ciudad de Quito, en el Restaurante Café Colon cuya trayectoria es de 40 años de servicio, ha recibido gran afluencia de visitantes, pero muy pocas personas con discapacidad porque visualizan que algunas instalaciones no facilitan el acceso para las limitaciones físicas, además desconfían del interés que el personal del restaurante les puede brindar al no sensibilizarse por su discapacidad.

Mientras no se actúe para solventar esta situación, el restaurante desaprovechará la oportunidad de obtener un ingreso adicional, los empleados de la organización no apreciarán la satisfacción de ser útil con la discapacidad, cuyos beneficiarios no cubrirán la necesidad de recibir buena atención en un restaurante.

Para terminar con esta brecha se implementará un plan de mejora 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 requiere modificación y finalmente cambiar la concepción de discapacidad a una efectiva inclusión, donde puedan cumplir sus derechos como personas.

TEMA

Propuesta de Mejora para el Restaurante Café Colon al Servicio de Personas con Discapacidad

OBJETIVO GENERAL

Proponer mejoras al restaurante Café Colon del Hotel Hilton Colon Quito, para una atención de calidad a personas con discapacidad física, visual, auditiva y del lenguaje con el fin de integrarlas en la sociedad en el ámbito de restauración.

OJETIVOS ESPECIFICOS

- Fundamentar teóricamente la atención en restaurantes para personas con discapacidad.
- Diagnosticar el escenario actual de Café Colon restaurante para el servicio de personas con alguna deficiencia.
- Proponer buenas prácticas y adecuaciones para el Restaurante Café Colon al servicio de personas con discapacidad.

CAPITULO II

Conceptualización Teórico Metodológica

Antecedentes

Plan de Mejora

La mejora continua es un concepto del siglo veinte que proyecta mejorar los procesos, servicios y productos.

Para el progreso de una organización, se debe identificar el proceso de cada paso. Se utilizan herramientas como acciones correctivas, preventivas y análisis de satisfacción en los clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones. (Wikipedia, 2013)

El proceso de mejora se compone de:

1. Estudio de la situación y propuesta de mejora.
2. Poner en práctica la propuesta.
3. Probar los resultados según lo esperado.
4. Realizar las propuestas con las mejoras necesarias.

(Wikipedia, 2013). Para establecer la mejora continua, se deben tomar las ideas del grupo, ya que se sirven las experiencias de los trabajadores y, además, es un elemento clave para implicar y motivar a los empleados. Esto se puede dar, a través de equipos de trabajo multifuncionales que incorporan las actividades de mejora continua entre sus responsabilidades; bien, a través de grupos permanentes como son los círculos de calidad; o

bien, mediante equipos de mejora de una cierta duración de tiempo (según los autores Marín-García, Pardo del Val y Bonavia Martín (2008) y Veciana Vergés y Capelleres y Segura (2003))

Historia de Hoteles

El primer sitio para alojarse fueron las posadas, establecimientos de precarias condiciones ya que ubicaban a los viajeros y ganados en los establos, inclusive comían en el mismo lugar.

Después de la revolución industrial aparecieron los restaurantes y hoteles de lujo únicamente para clases acomodadas y luego instauraron otros lugares sencillos y para todos los bolsillos. (Ramírez, 2008)

Actualmente se encuentra en cualquier sitio hoteles de todo tipo y para todo gusto. (Ramírez, 2008)

Historia de Restaurantes

Las iglesias y monasterios solían albergar a los viajeros y servirles comida, y recibían algún tipo de donación. Por ello, los negociantes crearon establecimientos para la venta de comida. En Roma, en los años 40 hubo un primer sitio que servía comida para personas que por sus trabajos no podían regresar a casa y lo llamaron "Tabernas".

En Egipto, funcionaban las posadas que ofertaban habitaciones y comida a los viajeros. A principio del año 1658, en Inglaterra se implantó el carruaje como medio de transporte, generando el incremento de las posadas y tabernas.

La palabra “restaurante” se originó en Francia, pero Paris la utilizó en un inicio con una entidad que servía comida y fue fundada en 1765. Tuvo buena acogida porque cuantiosos restaurantes se abrieron y fueron atendidos por sirvientes y mayordomos que abandonaron sus empleos. Después de 1789, los desempleados crearon éste tipo de servicio que fue en aumento. En el siglo XIX en los demás países, los restaurantes pequeños iniciaron una competencia con los hoteles sirviendo buena comida a precio asequible.

En 1873 hubo restaurantes en Londres y en toda Europa se popularizó el calificativo “RESTAURANTE”, como una entidad al servicio de comida. Hoy la palabra “FONDA” distingue a un restaurante sencillo. Las tabernas arribaron a América por medio de los colonizadores.

Restaurante también la adaptaron según su raíz como “Restoran”, “Restaurante” o “Restauracja”. Los franceses introdujeron esta palabra y también su apetecida comida con gran acogida. (Rivadeneira, 2010)

Evolución

En el siglo XVII, los restaurantes servían comida a una hora determinada y con el menú que cada sitio determinaba. A partir de 1765, el francés Boulanger, quien solía vender sopas y caldos, los llamó ‘restaurants’ ya que reanimaban. El restaurante Champs d'odiso, fue un lugar de alta sociedad con precios muy elevados.

Posterior a la segunda guerra mundial, comenzaron a prosperar los restaurantes, los chefs más famosos abrieron su propio local o los contrataban los Restauradores.

Paso siguiente a la preparación de alimentos se esmeraron en la atención al cliente. (Ramírez, 2008)

Discapacidad

La atención a personas con discapacidad empieza hace medio siglo aproximadamente, con el esfuerzo de organizaciones privadas y padres de familia. (Ver, Garcia Baldeon, & Pacheco Bracho, 2013)

El Estado interviene de manera más coordinada y práctica mucho más tarde. Algunas gestiones comienzan en el campo educativo, con entidades del Ministerio de Educación. Algunas escuelas de enseñanza exclusiva se fundaron en los años 40 al 60. (Cazar, 2015)

En los años 70, por el boom petrolero, el sector público despliega gestiones para la atención a personas con discapacidad en salud, educación y bienestar social. (Cazar, 2015)

La Ley 180 de Discapacidades y la aparición del Consejo Nacional de Discapacidades, orientan crear un Sistema Nacional de Prevención de Discapacidades y de atención e integración de las personas con discapacidad y concede al CONADIS la jurisdicción de decretar políticas, sistematizar acciones y promover investigaciones. (Cazar, 2015)

Conceptualización

Discapacidad

Es una palabra que engloba a carencias, las restricciones para el movimiento y participación.

Son aspectos psicológicos, biológicos, y sociales que ocasionan una carencia e impiden las actividades normales de un individuo.

Desde tiempos pasados hasta la actualidad las personas con algún tipo de limitación han sido aisladas de la sociedad.

Cabe recalcar que todos los miembros de la sociedad tienen el mismo derecho en todos los aspectos sociales. (Lázaro Delgado, 2014)

Clasificación

La Organización Mundial de la Salud, (OMS), clasifica la discapacidad con la siguiente representación:

```
graph LR; A[Enfermedad] --> B[Deficiencia]; B --> C[Discapacidad]; C --> D[Minusvalía];
```

Enfermedad causada por accidente o trastorno conlleva a la discapacidad. La Deficiencia es la pérdida de algún miembro o falla en la mente y cuerpo. Continuando con el gráfico esta la Discapacidad que impide realizar alguna actividad con total normalidad y finalmente la Minusvalía que es una limitación física y mental impidiendo el desarrollo normal en la actividad de un individuo. (Sanchez, 2001)

Tipos

La OMS clasifica a la discapacidad según las siguientes características:

Discapacidad Física

Aquellas desarrolladas a nivel del cuerpo, órganos y miembros.

Discapacidad Sensorial

Aquellas originadas en el oído, vista y la garganta.

Discapacidad Psíquica

Aquellas originadas por retraso o enfermedad mental.

Según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, (CONADIS), en Ecuador se clasifica la discapacidad en:

- Auditiva
- Física
- Intelectual
- Lenguaje
- Mental
- Psicológico
- Visual

Capacitación

Es necesario conocer que el entrenamiento es la preparación que se sigue para desempeñar una función, mientras que en el adiestramiento se busca estimular al trabajador para que desarrolle habilidades y conocimiento.

La capacitación es adquirir instrucción técnica, teórica y práctica que permitirán el desarrollo de cada individuo en la ejecución de alguna diligencia. Es un factor muy importante en una compañía que asegurará la formación permanente del talento humano.

(Guerrero Soto , 2014)

La capacitación busca:

- Originar el progreso íntegro de la persona
- Mejorar el entendimiento técnico

Beneficios para la organización

- Optimizar la imagen
- Acrecentar la moral del equipo de trabajo
- Mejorar la condición en el trabajo.

Beneficios para los trabajadores

- Reduce miedos
- Mejora el desempeño en el puesto
- Aumenta el progreso continuo

Las entidades al ofrecer un servicio, con el fin de obtener lucro, deben contar con un óptimo grupo de trabajo para el correcto ejercicio de la compañía. (Guerrero Soto , 2014)

Para tomar una decisión acertada, primero se debe realizar un estudio de la situación actual y recabar la siguiente información:

- Misión y objetivos generales
- Detallar el proceso productivo
- Organigrama de la organización
- Los recursos que dispone la empresa
- Listado de proveedores y clientes
- Fortalezas y debilidades

Una vez realizado el estudio de los puntos antes mencionados, se determinará las falencias de la empresa y se fijará aquellas situaciones que se mejorarán con capacitación. (Guerrero Soto , 2014)

Determinación de Necesidades

Es la etapa fundamental para generar el objetivo y gestión del plan.

Las necesidades para capacitar pueden ser:

- Mala utilización de maquinaria y menos producción
- Más accidentes.
- Aumento de quejas de clientes internos y externos
- Ocupar mucho tiempo en realizar trabajos o uso de equipos.

Mediante el estudio se busca mejorar la calidad en los resultados.

Factores para capacitacion

- Compañía expandida
- Ascenso de empleados
- Nuevos procesos y métodos de trabajo
- Nueva tecnología, instalaciones y equipos
- Nuevos productos y servicios

Guerrero Soto, 2014. Todo cambio provoca una necesidad de capacitación y se busca obtener los siguientes beneficios:

- Satisfacer necesidades reales
- Actualizar competencias de cada puesto
- Identificar el area a capacitar
- Fijar objetivos
- Organizar concretas tareas

- Determinar los recursos necesarios

Restaurantes

“Son establecimientos que sirven al público, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local.” (Charquero & Charquero , 2014)

Parámetros de Restaurantes para Discapacidad

En el manual técnico de Accesibilidad emitido por la Secretaria de Desarrollo Urbano y Vivienda de Mexico, fijó las siguientes especificaciones para un lugar accesible.

- Usar mesas con base
- Fijar un espacio para la libre circulación
- Usar mesas a partir 120 cm.
- mesas de borde curvo.
- Utilizar menú en braille y menú con fotos.
- Si se utiliza microondas, señalar para personas con marcapasos
- Trazar una ruta (acabado distinto, diferente textura, tira sensorial)

Parámetros en Sanitarios para Discapacidad

- Piso firme, uniforme y anti derrape.
- Los desagües de rejillas, las ranuras deben tener hasta 1.3 cm. (1/2") de ancho.
- En sanitarios públicos la llave de agua debe ser de regadera de Teléfono.

Especificaciones:

1. Fijar las barras sobre los muros

2. Barra de soporte de tubo con material de acero inoxidable de 3.8 cm. (1 1/2") de diámetro.
3. Retrete de una altura de cuarenta y cinco a cincuenta centímetros desde el piso
4. Gancho para muletas debe tener 12 cm. de largo
5. El porta papel debe tener una altura de 50 cm. Desde el piso
6. Área para silla de ruedas sin estorbos.
7. Puerta plegadiza, ancho libre mínimo 100 cm
8. Llave de agua con regadera de teléfono.
9. La palanca de desagüe debe estar del lado del área de transferencia.
10. Área de transferencia.

Lavabo para Discapacitados

Especificaciones

- Área para silla de ruedas con espacio adecuado
- Llaves tipo palanca.
- Espejo inclinado
- Repisa para contención del lavabo en caso de individual
- Lavabo con espacio en la base
- Gancho para colocar las muletas a una altura de 1.80 metros

Diseño universal

Se utilizará el principio de Diseño Universal que busca generar una sociedad para todos.

Ronald L. Mace (1941-1998) fue un arquitecto y profesor discapacitado, utilizaba silla de ruedas y fue el iniciador del diseño asequible. En el año de 1989, obtuvo apoyo para fundar el Centro de Vivienda Accesible y luego cambió a Centro de Diseño Universal, situado en Carolina del Norte. En la actualidad es un punto de observación y estudio para el diseño.

Ron Mace realiza una evaluación para el acceso físico y plantea la idea de Diseño Universal, que corresponde a la adecuación de ambientes para que sean utilizadas por todas las personas. Prontamente, este pensamiento se internacionalizó en materia de diseño.

Mace responsabiliza a un grupo de abogados y diseñadores para que elaboren los principios del diseño, de tal modo que sean una guía para diseñadores y arquitectos y son los siguientes:

Primero: útil y equiparable

Para uso de cualquier consumidor y que sea cautivador para todos.

Segundo: Flexible

Adecuado para el libre acceso y movilización del usuario

Tercero: Simple

De fácil acceso y adaptable para el usuario.

Cuarto: Información perceptible

Que utilice varios modos para presentar la información (gráfica, verbal o táctilmente)

Que aporte compatibilidad con distintas técnicas utilizadas por personas con discapacidad sensorial.

Quinto: Con tolerancia al error

Que ubique los elementos disminuir los riesgos

Que advierta sobre peligros y errores.

Sexto: Que exija poco esfuerzo físico

Que el usuario conserve una posición corporal neutra.

Que reduzca las acciones repetitivas.

Que evite el esfuerzo físico

Séptimo: Espacio y tamaño

Adecuar el lugar según la estatura, postura y movilidad del consumidor.

Metodología

Métodos

“Son pasos a seguir a través de ciertos requisitos y lineamientos que se plantea, y siguiendo con orden estos pasos para llegar a un problema planteado o a un objetivo designado”.

(Definicion.org, 2014)

Método Lógico Deductivo

“Se emplean los elementos manifiestos a casos particulares, a partir de un relación de reflexiones”. (Made Serrano, 2006)

Se va a estudiar cómo se efectúa la atención hacia los clientes en restaurantes para enfocarlo al caso particular del Restaurante Café Colon para mejorar el servicio a personas con discapacidad.

Método Histórico Lógico

Lo histórico no se limita sólo a la simple descripción de los hechos, sino también debe descubrir la lógica objetiva del desarrollo histórico del objeto de investigación. Gastón Pérez, Metodología de la investigación educativa, 1996.

Se toma los datos históricos para conocer cómo se establecieron los restaurantes en un principio y cómo funcionan en la actualidad, también para determinar dentro de la discapacidad cómo ha evolucionado el término discriminación por inclusión y aprovecharlo aplicándolo en el Restaurante Café Colon.

Técnicas

”Las técnicas son sistemas, medios y elementos para recolectar y conservar datos”. (Díaz , 2002)

Para recolectar datos e información en la presente investigación se aplica lo siguiente:

Observación

“Registro sistemático válido de conducta o comportamiento. También es estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones”. (Sampieri , 2006)

Para determinar si el Restaurante Café Colon es accesible para la discapacidad, se observará al detalle el recorrido, mobiliario, condición ambiental, atención al cliente, zona de parqueadero, zona de baños.

Focus Group

Es una reunión de un grupo de individuos seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación. (Quesada, 2013)

Para obtener información acerca de la opinión sobre la atención y accesibilidad del Restaurante Café Colon, se invitara a un grupo de seis integrantes con tres tipos de discapacidad visual, física, del lenguaje y auditiva, para que ingresen al local, degusten la comida y expongan su experiencia, de tal modo que permita conocer sus principales requerimientos.

Encuesta

“Es recolectar información con el uso de un cuestionario hecho por el investigador para conocer la apreciación y juicio de los encuestados sobre un determinado propósito”. Rafael Fraga Rodríguez y Caridad Herrera Padrón. Investigación Educativa

Una vez finalizado el focus group, para conseguir información de las personas con discapacidad auditiva y del lenguaje se aplicara una encuesta porque no se maneja el lenguaje a señas, se leerá las preguntas a las personas con discapacidad visual a fin de recibir sus respuestas y a las personas con discapacidad física se entregara el documento para que resuelvan normalmente.

Desarrollo de las técnicas

Observación

Para el diagnóstico inicial sobre la accesibilidad en el Restaurante Café Colon para la discapacidad, se utiliza el formato de la Colección de Manuales de Accesibilidad de Fundación Once, con el nombre Bares y Restaurantes accesibles para todos.

Cuadro 1 Guía de observación para el inicio del estudio en el Restaurante Café Colon

Fecha: 05 y 06 de marzo 2015

Lugar: Restaurante Café Colon

Observador: Elizabeth Romero

Hora de inicio: 18H00 **Hora de terminación:** 19H00

Participantes: Capitán del Restaurante y el observador

Episodio: se verifica al detalle todas las instalaciones del restaurante de acuerdo a las especificaciones del siguiente formato

Acceso		SI	NO
	No hay escalones ni resaltes. El acceso es en plano o hay una rampa accesible		X
	El Hueco libre de paso de la puerta de la entrada es mayor o igual a 0,80 m	X	

	La iluminación está distribuida de tal forma que no produce zonas de sombra ni deslumbramiento	X	
Puertas	El hueco libre de paso es mayor o igual a 0,80 m	X	
	La apertura es suave no resulta pesada	X	
	La velocidad de cierre es lenta	X	
	La señalización es correcta		X
Recorridos	La anchura libre de paso es superior a 1.00 m	X	
	El suelo es antideslizante y contrasta con el color de la pared	X	
	No hay objetos sobresalientes a menos de 2.20 m de altura. En caso de existir están prolongados hasta el suelo	X	
Mobiliario y dotación	Las sillas tienen estabilidad y no son muy pesadas	X	
	Las mesas tienen hueco libre debajo (0.70 m x 0.80 m x 0.50 m) y son estables al apoyarse	X	
	La barra tiene dos alturas para estar de pie y para estar sentado, correctamente diseñadas		X
	No existen muebles ni objetos en el lugar de paso de los recorridos principales	X	

Baños	El lavabo tiene debajo un espacio libre de 0.70 m	X	
	Existe espacio libre en el piso que permite dibujar un perímetro de 1.50 m de diámetro		X
	El suelo es áspero	X	
	Existen barras para ingreso		X
	La grifería es del tipo palanca o funciona automáticamente		X
	Hay sistema de aviso de necesidad de auxilio		X
	Los interruptores electricos están adecuadamente situados y son fáciles de detectar		X
	El dibujo o símbolo que se utilice para distinguir el aseo de hombres o mujeres, será en alto relieve y contrastado con el color de la puerta		X
Condiciones ambientales	La iluminación es adecuada sin contraste excesivo entre luz y sombra y sin reflejos	X	
	La climatización es adecuada	X	
	La resonancia del establecimiento es aislada	X	

Servicios	Todos los carteles tiene un tamaño de letra mínimo de 1 cm y color contrastado, los situados a 3m son al menos de 4 cm		X
	Tiene la menu tanto en Braille como con letra grande	X	
	Ofrecen menus específicos (por ejemplo sin azúcar,sin gluten)	X	
	Tiene juego de cubiertos adaptados	X	
	La cristalería y la vajilla contrastan en color con la mantelería o el fondo de la barra y las mesas	X	
	Los sistemas de comunicación son accesibles para personas con discapacidad auditiva		X
Atención al cliente	El personal se ha formado sobre trato a personas con capacidades diferentes	X	
Prevención de riesgos	Se cumple estrictamente la normativa de protección contra incendios	X	
	Existe y funciona visual y auditivamente la señalización de emergencia	X	
	Los planes de evacuación incorporan a todos los posibles clientes	X	

Parqueadero	Reserva para minusválidos en parqueadero cercano	X	
	Recorrido accesible desde el parqueadero hasta el establecimiento	X	

Fuente: Formato Fundación Once

Elaborado por: Elizabeth Romero

Análisis

Se verificó las áreas del restaurante Café Colon y la mayor parte si cumplen con las especificaciones para un lugar asequible, se debe orientar hacia la capacitación del personal en el tema de atención a personas con capacidades diferentes y las siguientes modificaciones:

Segundo acceso al restaurante, ingreso por la Av. Amazonas

Foto 2 (ver anexo)

La foto demuestra que no se puede ingresar al interior del restaurante por el gran desnivel que presenta compuesto por gradas. Una persona con discapacidad física debe bordear el área para ingresar sin dificultad por el otro acceso.

Puerta de ingreso a los baños del restaurante

Foto 3 (ver anexo)

El ancho de la puerta de acceso al baño es de noventa centímetros, imposibilitando el fácil ingreso a una persona con discapacidad.

Baños del restaurante

Foto 4 (ver anexo)

Para ingresar con silla de ruedas no hay mucho espacio para un fácil movimiento, en los muros no hay pasamanos, ni prendedor para colgar bastones, se debe colocar otro grifo.

Rampa de acceso al restaurante

Señalización

Foto 5 (ver anexo)

En el declive no hay símbolo que muestre el paso a personas con discapacidad.

Focus Group

Se hizo una invitación formal a seis integrantes con distinta discapacidad física, visual, sensorial, para que degusten un plato a la carta y aprecien la atención del personal en el Restaurante Café Colon, a fin de conocer su opinión sobre las instalaciones y servicio que ofrece el establecimiento.

El material que se utilizó es una cámara de video para grabar como se realiza la atención a los participantes desde que ingresan al restaurante hasta su salida.

Los colaboradores que intervinieron son los siguientes:

- Hostess: se encargó de dar la bienvenida a cada persona y dirigirlos a la mesa, a la persona con discapacidad visual y sensorial lo sujetó del brazo para orientarlo y luego retiró una silla de la mesa para ubicar a la persona con discapacidad física.
- Capitan del restaurante: entregó la carta cada integrante con una breve explicación del menú

- Mesero: tomó el pedido de cada plato y sirvió el mismo.
- Catalina Teran y Rolando Aristizabal: cliente con discapacidad auditiva y del lenguaje, seleccionaron un plato de la carta y degustaron.
- Hoover Carrillo y Karen Dender: clientes con discapacidad visual, seleccionaron un plato de la carta y degustaron.
- Luis Eras y su amigo: cliente que utiliza silla de ruedas, seleccionaron un plato de la carta y degustaron.
- Hostess: se encargó de acercarlos hasta la salida del restaurante.

Al final del servicio se aplicó una encuesta a cada integrante debido a que no se maneja completamente el lenguaje a señas, a la persona con discapacidad visual se le dijo al oído cada pregunta y las personas en silla de ruedas respondieron cada pregunta sin dificultad.

El formato de la encuesta es:

ENCUESTA
UNIVERSIDAD ISRAEL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INGENIERIA EN HOTELERIA Y TURISMO

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que, según su opinión es la correcta.

Gracias por su tiempo y atención.

Fecha:

1. GENERO

Masculino _____ Femenino _____

2. ¿Qué edad tiene?

Menor a 18 años _____ Entre 19 y 30 años _____

Entre 31 y 50 años _____ Más de 50 años _____

3 Tipo de discapacidad

Visual

Auditiva

Física

Otros

4 ¿Sus ingresos mensuales (netos) son?

Menos de 200 _____ Entre 200 y 500 _____

Entre 500 y 1000 _____ Más de 1000 _____

5 ¿Usted ha visitado el restaurante Café Colon?

Si _____ No _____

Porque _____

6. ¿Qué opina sobre la atención del personal del restaurante Café Colon a personas con discapacidad?

Muy interesante _____

Interesante _____

Neutro _____

Poco interesante _____

Nada interesante _____

Porqué _____

7 ¿La infraestructura del restaurante Café Colon esta adecuado para personas con discapacidad?

Si

No

Porque _____

8 ¿Cuándo visita un restaurante, con qué frecuencia lo hace?

Una vez al mes _____

Cada fin de semana _____

Otros _____

Especifique _____

9¿Con quién visita algún restaurante?

Sólo _____

Esposa/a _____

Niños _____

Otro pariente _____

Amigos _____

Club _____

Otro,
especifique _____

10 Qué tipo de resaurante prefiere?

Normal _____

comida ecuatorina _____

comida internacional _____

vegetariano _____

De lujo _____

Otro,
especifique _____

—

11 Cuando tiene pensado visitar un restaurante. ¿Cuáles son los medios que busca?
difusión, comunicación TV ___ Radio ___ Revistas ___ Periódicos _____

hojas volantes_____

Internet, páginas de web_____

recomendaciones de amigos y parientes_____

Otros, especifique_____

12 Si hay algo que haya olvidado preguntarle y quiera comentarlo, éste es el sitio

GRACIAS POR SU COLABORACION

Análisis

Los resultados que arrojó la encuesta aplicado a cada tipo de discapacidad son:

- La edad de los posibles clientes fluctúa entre 19 y 30 años, por ello, los servicios del restaurante deben enfocarse a los adultos.
- Los ingresos mensuales que perciben están entre 200 y 500 dólares, es decir que tienen capacidad económica para consumir en el restaurante.
- Les parece muy interesante la implementación de servicios a personas con discapacidad, por ende, el restaurante será visitado por una nueva comunidad.
- Las instalaciones del restaurante no están totalmente adecuadas para los tres tipos de discapacidad, falta señalización, accesibilidad y baños apropiados.
- Los meseros no están instruidos para atención al cliente discapacitado.
- Las personas con discapacidad visitarán el restaurante una vez al mes, pero acompañados de un pariente o amigo, es decir que no distinguen un servicio personalizado y optan por la ayuda de alguien en quien confíen.
- Los medios que buscan para visitar un lugar son radio, televisión, internet y recomendaciones de amigos o parientes, en el restaurante Café Colon se debe difundir el servicio a personas con discapacidad con estas herramientas de comunicación

Capítulo III

Desarrollo del Producto

El Hotel Hilton Colon Quito a partir del año 2005 inició la franquicia con Hilton Corporation, un establecimiento de lujo que se creó para satisfacer los requerimientos en materia de hospedaje a los clientes más exigentes. Además dentro de sus instalaciones funciona el Restaurante Café Colon de ambiente formal que ofrece comida ecuatoriana e internacional, también buffet para desayuno, almuerzo y cena, se encuentra abierto las veinte y cuatro horas.

Su filosofía es Satisfacer las necesidades de los viajeros de hoy en día. El restaurante tiene 288 metros cuadrados con capacidad para 170 comensales. Está ubicado en Avenida Juan León Mera entre 18 de Septiembre y Avenida Patria, en el barrio la Mariscal

Cliente Potencial

Según información proporcionada por el Ministerio de Salud, (2014) en Ecuador habitan 397.233 personas que padecen alguna discapacidad y entre las de mayor porcentaje están la auditiva, física, intelectual y visual. Es decir hay un número representativo de un potencial cliente para restaurante y para ello se debe cubrir las necesidades de los cuatro tipo de discapacidad.

En la provincia de Pichincha, cantón Quito, hay un total de 50.778 personas que sufren algún tipo de discapacidad, es un numero representativo de personas que requieren atención especial para el servicio de restaurantes.

Según datos proporcionados por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), las personas con discapacidad afiliada al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social,(IESS) totalizan 15.400 que son personas que trabajan y tienen un ingreso económico que les permita acceder al restaurante.

Cliente Efectivo

Se solicitó información a la Hostess y Capitan del Restaurante Café Colon que son los encargados de recibir a las personas que visitan el lugar, quienes supieron manifestar que asisten personas con discapacidad física (utilizan silla de ruedas) y personas utilizando bastón, la edad promedio esta entre 30 a 50 años, hay mayor afluencia los días sábado y domingo y consumen el menú buffet, confirman que a la semana visitan el restaurante un promedio de 20 personas con capacidades distintas, lo que quiere decir que al mes hay 80 personas y finalmente al año suma mil visitantes aproximadamente que es un número considerable para optimizar la rentabilidad de la organización.

Legislación

En Ecuador hay normas tanto nacionales como internacionales que protegen a las personas con discapacidad, tales como: Constitución de la República,(2008), Ley Orgánica de Discapacidades,(2012) y su Reglamento; Convención de Derechos para Personas con Discapacidad,(ONU-2006) y La Convención Interamericana para la Eliminación de las Formas de Discriminación de las Personas con Discapacidad,(OEA-1999), contienen normativas que garantizan el uso de sus derechos. (Ver, Garcia Baldeon, & Pacheco Bracho, 2013)

El Plan Nacional del Buen Vivir,(2014 a 2017) busca la igualdad social, principalmente se enfoca la atención en las personas con discapacidad y se contempla:

- Acceso al espacio físico.
- Atención en todos los servicios y bienes para la discapacidad
- Defender y hacer cumplir la ley actual.

Por lo expuesto, el Restaurante Café Colon al adecuar sus instalaciones para hacerlo inclusivo a personas con discapacidad se está acogiendo al sistema legal y cambiando el paradigma de beneficio por inclusión.

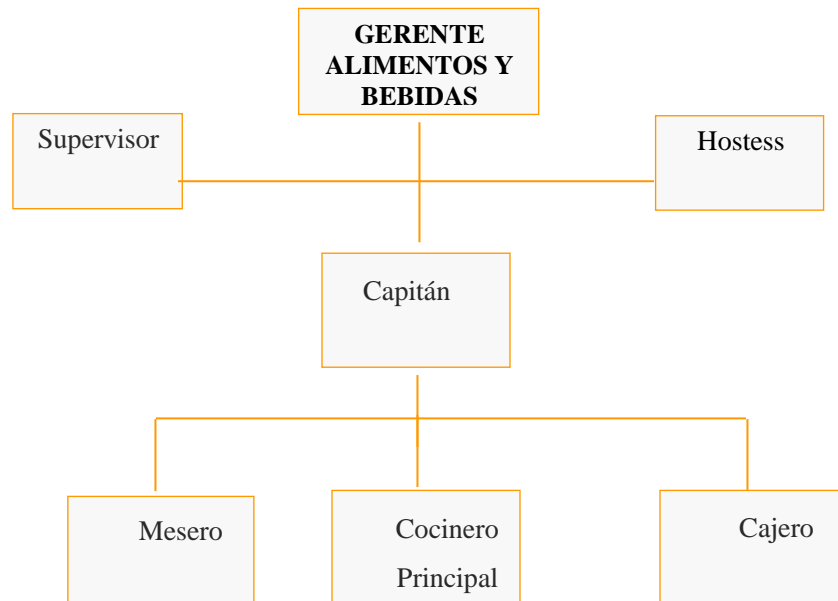
Instalaciones Café Colon

El restaurante Café Colon goza de las siguientes instalaciones:

- Dos salones
- Área para menaje de mesa
- Dos ingresos al salón para clientes
- Una rampa
- Entrada de personal
- Área para limpieza de vajilla
- Área para vajilla pulida
- Cocina principal
- Cocina fría
- Cámara fría
- Caja

- Zona de Bar y Cafetería

Grafico 1 Organigrama



Fuente: Restaurante Café Colón

Elaborado por: Elizabeth Romero

El restaurante lo integra equipo humano con amplia experiencia al servicio del cliente.

- Hostess: su función es dar la bienvenida y dirigir al cliente hasta la mesa
- Capitan: organiza al personal de servicio de restaurante
- Mesero: atiende al cliente
- Cocineros: encargado de preparar los platos a la carta y el buffet.

Para involucrar a la gerencia dentro del proyecto se puede viabilizar toda la información que recibe el supervisor por parte del capitán del restaurante y autorice las modificaciones necesarias para una óptima atención a las personas con discapacidad.

FODA

Para conocer la situación actual del Restaurante Café Colon y determinar las estrategias y acciones a realizar se detalla las siguientes partes:

Fortalezas

- Instalación ubicado estratégicamente.
- Equipo de trabajo especializado en atención al cliente.
- Capital necesario para adecuar las instalaciones según requerimientos en discapacidad.
- Muy buena atención al cliente.

Oportunidades

- Posibles clientes discapacitados
- Diferenciar con atención a personas con discapacidad.
- Mejorar la condición de aceptación en las personas con discapacidad.
- Respaldo del Gobierno por medio de la Ley para discapacitados.
- Aumento de ingresos.

Debilidades

- Instalaciones del restaurante no incluyentes.
- Falencia en comunicación.

- Empleados con capacitación baja en atención a personas con discapacidad.

Amenazas

- Descarte a personas con discapacidad.
- Poco interés de las personas con discapacidad.
- Baja inversión en discapacidad.
- Falta de control en la ley para discapacidad.

Interfuerzas

Estrategia Debilidades - Amenazas

- Adaptar las instalaciones del restaurante según las necesidades de discapacidad.
- Instruir al personal del restaurante una buena atención a personas con discapacidad.

Estrategias Debilidades – Oportunidades

- Educar al personal para una buena interpretación de lenguaje a señas.
- Preparar al personal en sistema braille.

Estrategias Fortalezas – Amenazas

- Fijar un presupuesto para mejorar el acceso.
- Mejorar la atención en la discapacidad detallando las principales necesidades del equipo de trabajo.

Estrategias Fortalezas - Oportunidades

- Ejecutar el mandato de Gobierno de inclusión social, ofertando un espacio asequible para la discapacidad.

Cuadro 2 Identificación de las áreas de mejora

Para desarrollar el esquema del plan de mejora en el restaurante Café Colon, se utiliza como guía el formato fijado por la Universidad de Alicante.

FORTALEZAS	DEBILIDADES	AREAS DE MEJORA
Instalación ubicada estratégicamente	Instalaciones del restaurante no incluyentes	Infraestructura
Equipo de trabajo especializado en atención al cliente	Empleados con capacitación baja en atención a personas con discapacidad	Capacitación
Capital necesario para adecuar las instalaciones según las necesidades en discapacidad	Poca señalización para mostrar accesos a discapacidad	Señalética
Muy buena atención al cliente	Falta de herramientas para una mejor atención a personas con discapacidad	Carta de Menú

Fuente: Formato Universidad de Alicante

Elaborado por: Elizabeth Romero

Cuadro 3 Análisis de las áreas de mejora

AREA DE MEJORA: INFRAESTRUCTURA	
Descripción del problema	Falta de adaptaciones para el acceso a personas con discapacidad
Objeto a conseguir	Aprobación de Gerencia Operacional para adaptar áreas específicas del restaurante para el acceso a personas con discapacidad
Acciones de mejora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Receptar propuestas del personal de mantenimiento 2. Verificar el presupuesto para la adecuación 3. Compra de materiales 4. Contratar personal para la obra
Beneficios esperados	Resturante adecuado con instalaciones de fácil acceso a personas con discapacidad

AREA DE MEJORA: CAPACITACION	
Descripción del problema	Barrera de comunicación y respuesta rápida entre el empleado y la persona discapacitada
Objeto a conseguir	Apoyar al equipo de trabajo con métodos y prácticas que permitan una atención eficiente y eficaz con los requerimientos de la discapacidad
Acciones de mejora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sensibilizar y educar sobre los tipos de discapacidad auditiva y del lenguaje, física, visual 2. Curso de interpretación de lenguaje a señas 3. Aprendizaje del sistema Braille
Beneficios esperados	Personal altamente capacitado y preparado para una atención de calidad a personas con discapacidad

AREA DE MEJORA: SEÑALETICA	
Descripción del problema	Falta de señalización para que se identifique con facilidad el acceso a personas con discapacidad
Objeto a conseguir	Aprobación de Gerencia Operacional y Gestión de Riegos para colocar señaletica
Acciones de mejora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudio del plano del Restaurante 2. Selección del pictograma 3. Colocación de pictograma
Beneficios esperados	Optimizar la orientación e identificación de espacios para personas con discapacidad

AREA DE MEJORA: CARTA DE MENU	
Descripción del problema	Falta de herramientas para una mejor atención a personas con discapacidad
Objeto a conseguir	Aprobación de Gerencia de Alimentos y Bebidas para obtener menús impresos en Braille
Acciones de mejora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccionar instituciones que impriman en Braille 2. Enviar el formato de la carta del restaurante Café Colon 3. Impresión de menús en Braille
Beneficios esperados	Material de trabajo ajustado a las necesidades de personas con discapacidad visual

Fuente: Formato Universidad de Alicante

Elaborado por: Elizabeth Romero

Cuadro 4 Acciones de Mejora

Acciones de Mejora Infraestructura	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
Receptar propuestas del personal de mantenimiento	2	3 días	3	4
Verificar el presupuesto para la adecuación	3	3 días	3	5
Compra de materiales	2	2 días	3	5
Contratar personal para la obra	3	2 días	4	5

Fuente: Formato Universidad de Alicante

Elaborado por: Elizabeth Romero

Acciones de Mejora Capacitación	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
Sensibilizar y educar sobre los tipos de discapacidad auditiva y del lenguaje, física, visual	4	9 horas	5	5
Curso de interpretación de lenguaje a señas	5	40 horas	4	5
Aprendizaje del sistema Braille	5	10 horas	4	5

Acciones de Mejora Señalética	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
Estudio del plano del Restaurante	4	2 horas	5	5
Selección del pictograma	3	2 horas	4	5
Colocación de pictograma	3	2 horas	5	4

Fuente: Formato Universidad de Alicante

Elaborado por: Elizabeth Romero



Grafico 1 Símbolo mundial de accesibilidad a personas con discapacidad

Fuente: Manual normas para la accesibilidad

Para colocar un símbolo de discapacidad como señalización se debe colocar a 2.10 metros, y en un parqueadero a 1.80 centímetros.

Acciones de Mejora Carta Menú	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
Seleccionar instituciones que impriman en Braille	3	2 días	3	5
Enviar el formato de la carta del restaurante Café Colon	2	2 horas	3	3
Impresión de menús en Braille	4	1 semana	5	5

Grafico 3 Alfabeto Braille

⠁	⠃	⠅	⠇	⠉	⠋	⠍	⠏	⠑	⠓	⠕	⠗	⠙
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j			
⠅	⠇	⠉	⠋	⠍	⠏	⠑	⠓	⠕	⠗	⠙	⠛	⠝
k	l	m	n	ñ	o	p	q	r	s	t		
⠛	⠝	⠟	⠡	⠣	⠤							
u	v	w	x	y	z							

Fuente: www.fbu.edu.uy

Cuadro 5 Plan de Mejoras

PLAN DE MEJORAS							
ACCIONES DE MEJORA	TAREAS	RESPONSABLE DE TAREAS	TIEMPO INICIO FINAL	RECURSOS	FINANCIACION	INDICADOR SEGUIMIENTO	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
Receptar propuestas del personal de mantenimiento para adecuación	1. Solicitar al Jefe de mantenimiento la mejor sugerencia 2. Solicitar el plano y los cambios	Jefe de Mantenimiento	1 semana	Talento Humano de la organización	Propia	Presencia de documentación	Gerente Operacional
Verificar el presupuesto para la adecuación	1. Recibir una proforma 2. Analizar la proforma 3. Aprobar la proforma	Gerente de Alimentos y Bebidas	1 semana	Recurso humano de la Organización	Propia	Presencia de proformas	Gerente Operacional
Compra de materiales	1. Solicitar materiales al proveedor (rampa,puerta, baño, lavabo,materia l de construcción)	Jefe de compras	2 Semanas	Económico de la organización	Propia	Presencia de materiales	Jefe de Mantenimiento

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Enviar al ayudante de compras a verificar el material 3. Recepción del material 						
Contratar personal para la obra	<ol style="list-style-type: none"> 1. Firma de contrato y especificación de la obra de la obra 2. Realización la obra 	Secretaria de mantenimiento	4 semanas	Recurso Humano propio y ajeno	Propia	Áreas modificadas	Jefe de Mantenimiento
Sensibilizar y educar sobre los tipos de discapacidad auditiva y del lenguaje, física, visual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición como actuar y comunicar 2. Exposición con audiovisuales 3. Práctica 4. Evaluación 5. Emisión de certificado 	Coordinadora de Capacitación y Entrenamiento	12 horas	Recurso Humano de la Organización	Propia	Certificados entregados por cada curso	Gerente de Recursos Humanos
Curso de interpretación de lenguaje a señas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Explicación sobre discapacidad auditiva y del lenguaje 2. Señas más utilizadas en 	Personal contratado que maneje lenguaje a señas	40 horas	Recurso Humano Externo	Propia	Certificado entregado	Coordinadora de Capacitación

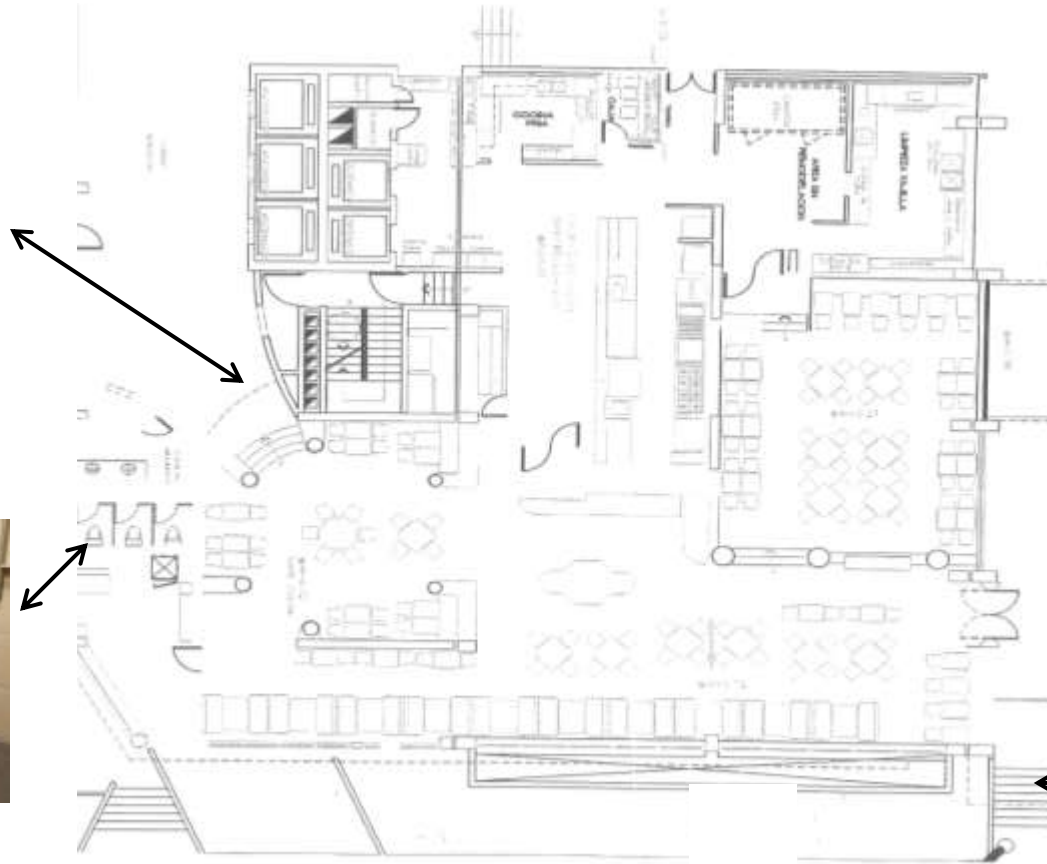
	<p>atención al cliente</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Práctica 4. Evaluación 						
Aprendizaje del sistema Braille	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición el método Braille 2. Interpretación del menú 3. Práctica 4. Evaluación 	Personal contratado	10 horas	Recurso Humano externo	Propia	Certificado entregado	Coordinadora de Capacitación
Estudio del plano del Restaurante	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar el área que requiere señalética 2. Marcar en el plano 	Jefe de Seguridad Industrial	2 horas	Recurso Humano Propio	Propia	Presencia de plano marcado	Asistente de Ingeniería
Selección del pictograma	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar el pictograma 2. Seleccionar el pictograma para cada discapacidad 3. Autorizar 	Jefe de Seguridad Industrial	2 horas	Recurso Humano Propio	Propia	Presencia de proformas	Asistente de Ingeniería
Colocación de pictograma	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elegir el tamaño de cada pictograma 2. Distinguir la altura autorizada 	Jefe de Seguridad Industrial y personal de la obra	4 horas	Recurso Humano Propio y ajeno	Propia	Pictogramas instalados	Asistente de Ingeniería

	para colocar el pictograma 3. Instalar						
Seleccionar instituciones que impriman en Braille	1. Buscar instituciones 2. Contactar a la Institución 3. Seleccionar	Asistente de compras	de 2 horas	Recurso Humano	Propia	Numero de instituciones contactadas	Jefe de Compras
Enviar el formato de la carta del restaurante Café Colon	1. Detallar el menú en Word 2. Envió del documento a la institución 3. Recepción del documento por parte de la institución	Asistente de Alimentos y Bebidas	de 2 horas	Recurso Humano de la organización	Propia	Confirmación de documento recibido	Jefe de Alimentos y Bebidas
Impresión de menús en Braille	1. Realizar plantilla del menú en formato Braille 2. Selección de tipo de papel 3. Impresión del menú 4. Anillado del menú 5. Envío del menú en formato Braille	Personal de imprenta y Asistente de Alimentos y Bebidas	de 2 semanas	Recurso Humano interno y externo	Propia	Numero de menús impresos	Jefe de Alimentos y Bebidas

Fuente: Formato Universidad de Alicante

Elaborado por: Elizabeth Romero

Grafico 4 Plano Restaurante Café Colon



Presupuesto

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Capacitación personal	10	350,00	3500,00
Menú Braille	10	50,00	500,00
Rampa 76 cm	1	510,00	510,00
Adecuación de puertas	1	150,00	150,00
Pasamanos	1	200,00	200,00
Baño	2	60,00	120,00
Lavabo	2	50,00	100,00
Grifo	2	198,00	396,00
Mano de obra albañil y material	1	1000,00	1000,00
SUBTOTAL			6476,00
10% IMPREVISTO			647,60
TOTAL			7123,60

Elaborado por: Elizabeth Romero

Conclusiones

- Con el sustento teórico sobre la atención que se brinda a personas con discapacidad en el restaurante Café Colon, se determinó el recurso y proceso que requiere cada área.
- Con la investigación y análisis de la situación actual del restaurante Café Colon, se comprobó que el establecimiento no tiene las adecuaciones necesarias para el acceso a la discapacidad y el personal no está preparado para atención a discapacitados.
- La atención y aplicación de las sugerencias para el restaurante Café Colon generará un ingreso adicional, debido a la visita de un nuevo segmento de mercado.

Recomendaciones

- Notar que hay una parte de la población que no disfruta plenamente de un servicio, como las personas discapacitadas, de tal modo que quien la incluya generará diferenciación y beneficios económicos en su organización.
- El factor significativo para conocer las necesidades de los clientes en cuanto a servicio se refiere, es la investigación de mercado.

BIBLIOGRAFIA

- Cardona Angelica(2010).Estrategias de atención para las diferentes discapacidades.Mexico, Editorial Trillas.
- Moreno, Rebato (2004). Accesibilidad, urbanismo y edificación. Madrid,Editorial Naos.
- Ron Mace (1941-1998). Creador del termino Diseño Universal
- Metodología de la investigación de dr Roberto Hernandez Sampieri quinta edición

Manuales

- Organización Mundial de la Salud. CIF:Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y Salud. OMS
- Protocolos para la integración en la comunidad Universitaria. Editorial Gargola. S.L.
- SEDUVI. Manual técnico de accesibilidad. Mexico D.F. 2007

Pagina Web

<http://www.arqhys.com/contenidos/restaurantes-historia.html>

<http://www.ticscalidadenserviciosalimenticios.com>.

<http://www.definicionabc.com/salud/neoplasia>

<http://www.yanuq.com>

<http://tengolareceta.com/>

<http://laaccesibilidadesdetodos.blogspot.com/2011/02/los-principios-del-diseno-universal.html>

<http://adolescentesdiscapitados.blogspot.com/p/comceptos.html>

<http://www.icbf.gov.co>

<http://wsp.presidencia.gov.co>

<http://www.madrid.org>

<http://www.um.es>

<http://www.rrhh-web.com>

(Discapacidad on line, 2010)

ANEXOS

Foto 1 Restaurante Café Colon



Fuente: Hilton Colon Quito

Foto 2 Segundo acceso



Fuente: Restaurante Café Colon

Foto tomada por Elizabeth Romero

Foto 3 puerta de acceso a los baños



Fuente: Restaurante Café Colon

Foto tomada por Elizabeth Romero

Foto 4 Baños del restaurante



Fuente: Restaurante Café Colon

Foto tomada por Elizabeth Romero

Foto 5 rampa de acceso al restaurante



Foto 6 Cocina Principal



Foto 7 limpieza de vajilla



Foto 8 Camara fría



Menu Braille

