Capítulo 3

Evaluación de la percepción del consumidor sobre la inclusión laboral en el ámbito restaurantero

DOI: https://doi.org/10.59760/9766186.03

Lic. Alvaro Daly Jasso Torres
Estudiante en la Maestría en Mercadotecnia e Innovación Social
Universidad Autónoma de Coahuila, México
alvaro_jasso@uadec.edu.mx ORCID: 0009-0002-0334-5701

MAyL Juana Alicia Villarreal Cavazos
Docente de la Facultad de Mercadotecnia
Universidad Autónoma de Coahuila, México
juanavillarreal@uadec.edu.mx ORCID: 0000-0001-5321-1889

Resumen

Introducción: La inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual representa uno de los principales retos sociales dentro de la industria restaurantera. A pesar de los avances en igualdad y derechos humanos, continúan existiendo barreras relacionadas con prejuicios, discriminación y falta de sensibilización organizacional. La presente investigación analiza la percepción del consumidor saltillense ante la inclusión laboral en restaurantes, así como el impacto social y empresarial que generan estas prácticas incluyentes.

Objetivo: Analizar la percepción del consumidor respecto a la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual en el sector restaurantero de Saltillo, Coahuila. Asimismo, identificar cómo estas iniciativas influyen en la calidad del servicio, la intención de recomendación y la aceptación social de los restaurantes incluyentes.

Materiales y métodos: La investigación presenta un enfoque exploratorio, descriptivo y mixto. Se desarrollaron entrevistas a profundidad dirigidas a propietarios de restaurantes y se aplicaron encuestas en dos fases. La primera fase incluyó 65 encuestas a consumidores con experiencia en restaurantes incluyentes, mientras que la segunda fase consistió en 320 encuestas aplicadas mediante formularios digitales y presenciales utilizando escalas tipo Likert para medir percepción, aceptación y comportamiento del consumidor.

Resultados: Los resultados evidencian que los consumidores mantienen una percepción positiva hacia los restaurantes que promueven la inclusión laboral. Además, se identificó que estas prácticas fortalecen la reputación corporativa, generan empatía social y aumentan la intención de recomendación de los establecimientos. También se detectó que la inclusión laboral puede convertirse en una ventaja competitiva y en una estrategia de mercadotecnia social para la industria restaurantera.

Conclusiones: La inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual en restaurantes no solo genera beneficios sociales, sino también ventajas organizacionales y comerciales. La investigación concluye que los restaurantes incluyentes contribuyen a la construcción de una cultura empresarial más humana, diversa y socialmente responsable. Asimismo, se destaca la importancia de implementar estrategias de sensibilización, capacitación y mercadotecnia social para fortalecer la aceptación del consumidor y promover modelos de negocio sostenibles e incluyentes.

Palabras clave: inclusión laboral; discapacidad intelectual; industria restaurantera; percepción del consumidor; mercadotecnia social; innovación social.

Introducción

La investigación aborda la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual dentro de la industria restaurantera en Saltillo, Coahuila. El estudio parte de la problemática social relacionada con la discriminación, los prejuicios y la falta de oportunidades laborales equitativas para este sector de la población.

La presente tesis analiza cómo los restaurantes pueden convertirse en espacios incluyentes y cómo la percepción del consumidor influye en la aceptación de estas prácticas. Además, se examina si la inclusión laboral impacta en la calidad del ser-

vicio, la intención de recomendación y la imagen social de los establecimientos.

Marco teórico

El marco teórico de la investigación se enfoca en analizar la evolución y relevancia de la industria restaurantera tanto a nivel internacional como nacional y local, destacando el crecimiento económico y social que este sector ha tenido en Saltillo, Coahuila. Asimismo, aborda el concepto de discapacidad intelectual y las dificultades laborales que enfrentan las personas con esta condición debido a prejuicios, barreras culturales y falta de oportunidades.

De igual manera, se presentan diversos casos de éxito de restaurantes y cafeterías incluyentes en México y España, los cuales demuestran que las personas con discapacidad intelectual pueden desempeñarse exitosamente dentro del sector restaurantero cuando existen programas de capacitación y entornos laborales inclusivos. También se analiza la inclusión laboral como una estrategia de responsabilidad social empresarial, respaldada por el marco legal mexicano relacionado con igualdad, no discriminación e inclusión laboral. Finalmente, el marco teórico destaca los beneficios organizacionales, sociales y económicos de contratar personas con discapacidad intelectual, así como la importancia de implementar estrategias de mercadotecnia social, cultura organizacional y sensibilización del consumidor para fortalecer modelos de negocio incluyentes.

Materiales y métodos

La investigación presenta un enfoque exploratorio, descriptivo y mixto, combinando herramientas cualitativas y cuantitativas para obtener una visión integral del fenómeno estudiado. El estudio se desarrolló en dos etapas principales.

En la etapa cualitativa se realizó una investigación exploratoria-documental basada en análisis de contenido, revisión bibliográfica y entrevistas a profundidad dirigidas a propietarios de restaurantes. Además, se llevó a cabo una primera fase de encuestas aplicadas a consumidores de restaurantes incluyentes con el objetivo de conocer sus opiniones y experiencias respecto a la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual.

Posteriormente, en la etapa cuantitativa se diseñó un instrumento de investigación compuesto por 22 ítems medidos mediante una escala tipo Likert de 1 a 5. Este cuestionario fue aplicado a 320 personas que habían asistido a restaurantes, permitiendo recopilar información sobre percepción del consumidor, aceptación social y valoración de los restaurantes incluyentes. Los datos obtenidos fueron organizados mediante tablas de contingencia y análisis estadísticos para facilitar la interpretación de resultados.

Técnicas de recolección

Para la obtención de información se utilizaron diversas técnicas de recolección de datos que permitieron analizar el fenómeno desde diferentes perspectivas. Inicialmente se realizó una revisión documental y bibliográfica relacionada con inclusión laboral, discapacidad intelectual, mercadotecnia social e industria restaurantera. Asimismo, se aplicó un análisis de conte-

nido cualitativo para interpretar casos de éxito, información periodística y antecedentes teóricos relacionados con el tema de investigación.

También se desarrollaron entrevistas a profundidad con propietarios de restaurantes para conocer sus percepciones sobre la contratación de personas con discapacidad intelectual y los retos organizacionales asociados. Complementariamente, se aplicaron encuestas estructuradas divididas en dos fases, utilizando cuestionarios presenciales y digitales distribuidos mediante enlaces electrónicos. Para medir las opiniones de los consumidores se utilizó una escala tipo Likert, lo que permitió evaluar variables relacionadas con aceptación social, percepción de calidad e intención de recomendación.

Análisis de datos

El análisis de datos se realizó combinando técnicas cualitativas y cuantitativas. En la parte cualitativa se interpretaron las entrevistas a profundidad y se compararon las respuestas obtenidas de los participantes para identificar patrones relacionados con inclusión laboral, percepción organizacional y barreras culturales dentro de los restaurantes.

Por otro lado, el análisis cuantitativo consistió en el procesamiento estadístico de las encuestas aplicadas durante las dos fases de investigación. Los resultados fueron organizados mediante tablas de contingencia y análisis descriptivos de las respuestas obtenidas en las escalas Likert. Además, se evaluaron variables específicas como la percepción del consumidor, la calidad del servicio, la intención de recomendación y la aceptación de personas con discapacidad intelectual en diferentes áreas operativas de los restaurantes.

Resultados

Los resultados obtenidos muestran que existe una percepción positiva por parte de los consumidores hacia los restaurantes incluyentes y hacia las empresas que implementan prácticas de responsabilidad social. La mayoría de los participantes considera que la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual mejora la imagen corporativa y fortalece la reputación de los establecimientos restauranteros.

Asimismo, se identificó que los consumidores consideran viable la participación de personas con discapacidad intelectual en diversas áreas del restaurante, especialmente cuando existe capacitación y acompañamiento organizacional adecuado. Los proyectos incluyentes también generan sensibilización social, fortalecen la aceptación comunitaria y permiten diferenciar a los restaurantes dentro del mercado.

No obstante, la investigación también detectó algunas barreras organizacionales importantes, entre ellas la falta de capacitación, prejuicios sociales, resistencia cultural y desconocimiento sobre los procesos de inclusión laboral. A pesar de ello, los resultados sugieren que la inclusión laboral puede convertirse en una estrategia competitiva y de mercadotecnia social para el sector restaurantero.

Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos, la investigación concluye que la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual dentro de la industria restaurantera es viable y genera beneficios tanto sociales como empresariales. Los restaurantes incluyentes

pueden funcionar como agentes de cambio social al promover igualdad de oportunidades y sensibilización comunitaria.

Además, se determinó que la inclusión mejora la percepción del consumidor, fortalece la reputación empresarial y contribuye al posicionamiento de los restaurantes como organizaciones socialmente responsables. También se destaca la necesidad de implementar programas permanentes de capacitación, sensibilización y cultura organizacional inclusiva para reducir barreras y prejuicios dentro de los establecimientos.

Finalmente, el estudio concluye que la mercadotecnia y la innovación social desempeñan un papel fundamental en la promoción de modelos de negocio incluyentes, y que la implementación de manuales de servicio interno y externo puede fortalecer la integración laboral de personas con discapacidad intelectual. Por ello, la inclusión laboral no debe considerarse únicamente como una acción de responsabilidad social, sino también como una estrategia competitiva y sostenible para la industria restaurantera.

Referencias

(INEGI), I. N. (8 de Abril de 2001). Obtenido de https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825199357.pdf

Asia, F. &. (20 de Noviembre de 2023). *Francisco Garza* . Obtenido de Food & Hospitality Asia: https://www.foodnhotelasia.com/blog/horeca/restaurant-industry/?utm_source=

Bardin, L. (2002). *Análisis de contenido*. Madrid, España: Ediciones Akal.

Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

Coquilla, D. (9 de Julio de 2019). Obtenido de Transformación digital: Una nueva era en los restaurantes: https://www.diegocoquillat.com/diego-coquillat-visita-la-republica-dominicana-para-impartir-varias-conferencias-sobre-la-transformacion-digital-en-los-restaurantes/?utm_source=

Deloitte. (2020). *La revolución de la diversidad y la inclusión: ocho verdades poderosas*. Nueva York, Estados Unidos.

García, K. (14 de Marzo de 2024). *Industria Restaurantera, principal generadora de empleos del mundo*. Obtenido de https://www.meganoticias.mx/los-mochis/noticia/industria-restauranteraprincipal-generadora-de-empleos-del-pais/504455?utm_source

Judge, S. P. (2018). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

Judge, S. P. (2018). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.