



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y ARTE**  
**GASTRONOMÍA.**

**PROPUESTA DE SERVICIO PARA FAVORECER LA EXPERIENCIA**  
**GASTRONÓMICA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN**  
**LOS RESTAURANTES DE COMIDAS RÁPIDAS UBICADOS EN EL SECTOR**  
**DE CABECERA DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA**

**Presentado por:**

**DANIELA MORENO OTERO, JUAN ANDRÉS PÉREZ ROJAS**

**Presentado a:**

**MG. MARGARETH JULYANA HOLGÍN MARIÑO**  
**DOCENTE PROYECTO INTEGRADOR**

**Bucaramanga, Colombia, 2019**

## Resumen

El siguiente trabajo de investigación se centra en la idea de mejorar la experiencia gastronómica de la población con discapacidad visual en el sector de Cabecera, Bucaramanga. La idea surgió gracias a la importancia que se les ha dado a aquellos temas de inclusión social; que están siendo tendencia al igual que lo que se denominan experiencias gastronómicas que ha aumentado el turismo en la ciudad. Se vio la importancia que los establecimientos presentaran los conocimientos adecuados para atender a cualquier tipo de población que en la realidad aún no se ha puesto en práctica, pero gracias a la importancia que le han dado estos locales al servicio, se cree que las cosas van por buen camino. Si se juntan estas dos ideas surge la duda del proyecto: ¿Cómo facilitar la experiencia de las personas con discapacidad visual en restaurantes reconocidos de comidas rápidas en Bucaramanga?

Para resolver dicho problema se plantearon una serie de objetivos a cumplir en el transcurso del desarrollo del trabajo, para poder lograrlo se hicieron una serie de investigaciones para saber en primera instancia si había investigaciones similares en el ámbito regional, nacional e internacional. Seguidamente se establecieron las definiciones sobre las categorías que envuelven el proyecto para tener una clara idea del tema.

Teniendo ya definido todo lo relacionado con teoría se comenzó la búsqueda de información, teniendo claro lo que se necesitaba para la solución del problema planteado, para ello se establecieron relaciones con el grupo focal, los discapacitados visuales y así se pudo conocer aquellas limitaciones que impiden su óptimo desarrollo al momento de acudir a un restaurante además de la forma como estas barreras pueden ser minimizadas permitiendo el disfrute de la actividad misma.

Para finalizar se tomaron las conclusiones pertinentes luego de haber hecho el respectivo análisis a la información recopilada y también con los nuevos conocimientos sobre el servicio hacia la población con discapacidad visual se creó una cartilla inclusiva, dirigida hacia los restaurantes con la cual se puede capacitar al personal encargado de la atención para la atención de este público

**Palabras clave:** discapacidad visual, restaurantes de comida rápida, experiencia gastronómica, inclusión social, servicio, capacitación.

## **Abstrac**

The following research work focuses on the idea of improving the gastronomic experience of the visually impaired population in Cabecera, Bucaramanga. This idea arose thanks to the importance that has been given to those social inclusion issues that are trending and in the same way what are called gastronomic experiences that have increased tourism in the city. It was considered important that the establishments present the adequate knowledge to attend to any type of population, something that in reality has not been implemented yet, but thanks to the importance that these places have given to the service, it is believed that things are going on the right way. with these ideas is important to ask: ¿How to facilitate the experience of people with visual disabilities in recognized fast food restaurants in Bucaramanga?

To solve this problem, a series of objectives were proposed to be fulfilled during the course of the work, in order to achieve this, a series of investigations were carried out to find similar investigations at the regional, national and international levels. Then the definitions were established on the categories that involve the project to have a clear idea of the subject.

Having defined everything related to theory, the search for information began, having clear what was needed for the solution of the problem posed, for this, relations were established with the focus group, the visually impaired with that was possible to know those limitations that prevent their optimum development when going to a restaurant, in addition to the way in which these barriers can be minimized allowing the enjoyment of the activity itself.

At the end, the pertinent conclusions were reached after having made the respective analysis of the information collected and also with the new knowledge about the service towards the visually impaired population an inclusive booklet was created, directed towards the restaurants with which you can train to the personnel in charge of the attention for the attention of this public.

Key words: visual impairment, fast food restaurants, gastronomic experience, social inclusion, service, training.

## Tabla de contenido

Tabla de contenido.....	6
Lista de figuras	
Figura 1.....	23
Figura 2.....	43
Lista de tablas	
Tabla 1.....	48
Lista de anexos.....	73-77
Introducción.....	9
1. Planteamiento del problema.....	11
1.1. Problema de investigación.....	11
1.2. Objetivos.....	14
1.2.1. Objetivo general.....	14
1.2.2. Objetivos específicos.....	14
1.3. Justificación.....	14
1.4. Delimitaciones y limitaciones.....	16
2. Marco contextual.....	17
2.1. Marco de antecedentes.....	17
2.1.1. Internacionales.....	17
2.2.2. Nacionales.....	19
2.2. Marco teórico.....	22
2.2.1. Gastronomía.....	24
2.2.1.1 <i>Establecimientos gastronómicos</i> .....	25

2.2.1.2	<i>Establecimientos de comida rápida</i>	27
2.2.2.	Discapacidad	28
2.2.2.1	<i>Discapacidad visual</i>	30
2.2.2.1.1	<i>Ceguera real</i>	30
2.2.2.1.2	<i>Ceguera legal</i>	30
2.2.2.1.3	<i>Baja visión</i>	31
2.2.3.	Inclusión	31
2.2.3.1	<i>Inclusión social</i>	31
2.2.3.1.1	<i>Servicio</i>	35
2.2.4.1.2	<i>Braille</i>	37
2.3.	Marco conceptual	37
2.4.	Marco legal	39
3.	Metodología	42
3.1.	Enfoque y método de investigación	42
3.2.	Fases de la realización	43
3.3.	Descripción de la población objeto	45
3.4.	Instrumentos de recolección de información	45
3.5.	Validación de instrumentos	46
3.6.	Procedimiento en la aplicación de instrumentos	46
3.7.	Análisis de datos	47
3.8.	Aspectos éticos	49
4.	Resultados	50
4.1.	Resultados por población	50

4.1.1. Personas con discapacidad visual.....	50
4.1.2 Administradores o personal del servicio.....	51
4.2 Resultados por subcategorías.....	52
4.2.1. Establecimientos gastronómicos de comida rápida.....	52
4.2.2. Baja visión.....	53
4.2.3. Braille.....	53
4.2.4. Inclusión social.....	54
4.2.5. Servicio.....	57
4.3 Análisis de datos por categorías.....	59
4.3.1. Gastronomía.....	59
4.3.2. Discapacidad.....	60
4.3.3. Inclusión.....	61
5. Conclusiones y recomendaciones.....	66
5.1 Conclusiones.....	66
5.2 Recomendaciones.....	68
Bibliografía.....	70



## **Introducción**

La intención de este proyecto investigativo es buscar la manera de mejorar la experiencia gastronómica en los restaurantes de comida rápida de Bucaramanga para las personas con discapacidad visual, esta iniciativa surge debido a que esta población ha sido ignorada como clientes durante mucho tiempo, negándoles así la autonomía de asistir a actividades socioculturales como lo es asistir a un restaurante.

Planteado el problema, que es el eje central del trabajo investigativo, se inició con la búsqueda de una solución, para ello se desplegaron los objetivos, de igual manera cuales eran las limitaciones y delimitaciones para el desarrollo de los mismos y la definición de términos para poner en contexto al lector y entendieran el propósito final.

Luego, en el marco contextual, se encuentran fundamentos teóricos con relación a este proyecto y que refuerzan la investigación, pero hasta el momento no se encontraron trabajos investigativos con el mismo fin que el presente. Por otro lado, se encuentra el marco teórico, en donde se resalta todos los temas que se abarcan en el proceso de investigación, tales como, gastronomía, discapacidad e inclusión.

Posteriormente se encuentra la metodología, allí se encuentran escritos para dar a conocer al lector el enfoque de investigación en el cual se basó este proyecto, que es un enfoque cualitativo, además se abarca la metodología de recolección de información, dando a conocer que se hizo uso de herramientas como la entrevista y la observación.

Por último, se tienen los resultados de la investigación, donde se realizó un balance con la información que se pudo obtener mediante los trabajos de campo y las investigaciones en el marco teórico, esto se hizo con cada una de las categorías y algunas subcategorías.

Para finalizar, se concluye con un resultado exitoso, puesto que los objetivos propuestos se cumplieron en su cabalidad, por ello el producto final es satisfactorio, porque en los objetivos se plateaba como resultado final, una guía de servicio inclusivo para los restaurantes, con el fin de mejorar la experiencia gastronómica para las personas con discapacidad visual.

## **1. Planteamiento del problema.**

En este capítulo se planteó el problema del cual se buscó dar solución en el presente trabajo investigativo, definiendo, justificando, delimitando y marcando objetivos generales y específicos para su desarrollo.

### **1.1 Problema de investigación**

La Real Academia Española define una persona discapacitada como: “una persona que padece una disminución física, sensorial o psíquica que la incapacita total o parcialmente para el trabajo o para otras tareas ordinarias de la vida.” Siendo así una persona con discapacidad visual aquella con problemas para percibir la luz aún con aparatos de ayuda como las gafas. En este proyecto se tomará un concepto diferente de discapacidad; definido por Estefanía Mejía Bohórquez, Juan Fernando Jaramillo López, Sara Restrepo Aristizábal, Valentina Gutiérrez Posada, Luis Mauricio Maya Cadavid en “Diseño inclusivo: Comunicación para personas con discapacidad visual aplicada al punto de venta”. Siendo esta el resultado de una incompatibilidad de un individuo con el entorno social que los rodea, debido a que no es apto para toda la diversidad humana.

El sector gastronómico ha tomado una gran importancia en los últimos años en Bucaramanga, tanto así que ahora se está viendo la oportunidad de establecerse como punto turístico gastronómico del departamento. Los restaurantes de comida rápida presentes en la ciudad acogen un gran número de personas, que buscando un ambiente social agradable deciden aventurarse en las calles de Bucaramanga para satisfacer su necesidad social y alimentaria.

Actualmente los restaurantes además de ofrecer alimentos de gran sabor y nutritivos están en la tarea de ofrecer una experiencia social diferente para así lograr envolver al cliente y hacerlo sentir único y especial; todo esto con el fin de lograr la fidelidad del cliente. Esto se ha logrado en gran parte de los comensales, pero se ha dejado de lado una parte de la comunidad, las personas discapacitadas.

Las personas con alguna discapacidad suelen ser discriminadas en los sectores económicos en la mayor parte de Colombia, necesitando ayuda para realizar labores cotidianas; no habiendo oportunidad para tener autonomía sobre lo que necesitan. En Bucaramanga han sido pocas las propuestas de adaptación para este tipo de público, especialmente en sectores de constante actividad humana como lo es el gastronómico.

De acuerdo con el censo del 2010 realizado por el DANE, en Colombia se presentaron 267.729 personas con discapacidad visual, de las cuales 11.653 están ubicadas en el departamento de Santander y 1.883 corresponden a la población de Bucaramanga. Siendo así un número considerado de clientes potenciales que los restaurantes están desaprovechando. Por esta razón es importante el desarrollo de una alternativa que dé solución al número de población que no ha sido tomada en cuenta, con el fin de incentivar el desarrollo de una sociedad más justa y equitativa para todos.

Aunque en los últimos años ha surgido la idea de una economía asequible, la cual tiene en cuenta a la población discapacitada, originando ambientes propicios para su participación o proyectos e ideas de comercio que van dirigidas específicamente a ellos; aún es difícil el camino para las personas con discapacidad visual. Una adaptación, o idea completa de inclusión para ellos es de arduo trabajo debido a las grandes necesidades que requieren, esto causa que sea complejo acceder de manera autónoma a los servicios que

necesiten. Esto causa una sensación de inferioridad en esta población, por lo general debido a la incompetencia que sienten por no ser aptos para desenvolverse en un ambiente no óptimo para ellos.

Una persona discapacitada presenta las aptitudes necesarias para valerse por sí misma siempre y cuando el ambiente sea propicio para ello. Por tanto, como sociedad debemos propender por la implementación de alternativas de participación que permitan un paso a la inclusión de las personas que presentan esta discapacidad. Sin embargo, conocer las necesidades específicas que presenta no es sencillo. Por esta razón surge un proyecto que permita aportar a procesos iniciales de inclusión en Bucaramanga, específicamente en establecimientos de comidas rápidas. Es así como surge la siguiente pregunta: ¿Cómo facilitar la experiencia de las personas con discapacidad visual en restaurantes reconocidos de comidas rápidas en Bucaramanga? Porque ellos, como cualquiera, tiene el derecho de participar en este acto biológico-social de manera autónoma y competente.

Para lograr darle respuesta se han planteado una serie de sub preguntas con el fin de dividir la investigación en temas más simples que juntos den una respuesta y solución. Las preguntas son: ¿Existe algún plan para discapacitados visuales en establecimientos comerciales de Bucaramanga? ¿Cómo es la experiencia actual de una persona discapacitada visual cuando asiste a un establecimiento? ¿Cómo es la aceptación del plan de servicio enfocado en personas discapacitadas visuales? ¿Cuántas personas con discapacidad visual existen en Colombia? ¿Con qué frecuencia asisten a restaurantes? ¿Qué opina de una mejora en la experiencia al asistir a un restaurante con un plan inclusivo para discapacitados visuales?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Proponer una mejora de la experiencia gastronómica para personas en situación de discapacidad visual mediante la capacitación del personal de servicio de los establecimientos de comida rápida en Bucaramanga.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar las necesidades que limitan a la población con discapacidad visual en puntos de venta de comida rápida.
- Describir la adecuada forma de atención a personas con discapacidad visual.
- Diseñar una guía básica de servicio en restaurantes de comida rápida para personas con discapacidad visual.

## **1.3 Justificación**

En Bucaramanga se le ha apostado a una economía turística, enfocándose principalmente en un turismo gastronómico gracias a la gran variedad de platos y alimentos que se producen de manera natural en la región. Con todo esto ha surgido una diversidad comercial por la cantidad de restaurantes que han aparecido en los últimos años.

Los restaurantes, principalmente los de comidas rápidas en la ciudad, tienen una alta competencia en el mercado, llevándolos a buscar formas de atraer clientes. Las exigencias de estos han avanzado no solo en una comida con buen sabor, sino que buscan experiencias únicas, llevando a los restaurantes a concentrarse en un mejoramiento del servicio; buscando formas que los diferencien de su competencia. Este proyecto ofrece un mejoramiento de servicio diferente a todo lo que se ha visto en Bucaramanga. El mismo

servicio particular de cada restaurante, pero tomando en cuenta a las personas con discapacidad, principalmente aquellas que poseen problemas de visión.

La población con discapacidad visual ha sido ignorada como clientes por muchas generaciones, negándoles la oportunidad de tomar sus propias decisiones y gozar de autonomía al momento de ejercer una práctica social como lo es el asistir a un restaurante. En esta población es muy común que los individuos se sientan “inútiles” debido a la necesidad de ayudas externas para poder hacer lo que ellos desean. Estos problemas llevan a una constante depresión en estas personas, solo por el hecho de tener algún problema en los ojos que le impide trabajar su área visual de manera óptima. Pero esto se debe a la poca adaptación que se ha tenido en los sitios de servicios públicos que no permiten una participación adecuada de la población en situación de discapacidad visual.

Con el sistema actual de servicio se están vulnerando los derechos de las personas discapacitadas visuales, el derecho al turismo; esto debido a la idea antes mencionada a cerca de un turismo gastronómico, siendo los restaurantes de comidas rápidas en Bucaramanga un importante promotor de esta actividad. Y el derecho a la cultura, tomando la idea de Rafael Ansón en su libro Cultura y Gastronomía, “La gastronomía, la cocina, merece un puesto en el patrimonio cultural de la Humanidad... Sólo las grandes culturas ha creado grandes cocinas...”. Estos derechos ya han sido estipulados en la LEY 1618 DEL 27 DE FEBRERO DE 2013, que habla sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Con este proyecto se busca implementar medidas de acceso para que aquellas personas que hasta ahora se les ha negado su participación en esta actividad, puedan disfrutar del ejercicio sin la necesidad de depender de la ayuda y caridad de otros. Si se implementan medidas para la inclusión de esta población en estas prácticas se está

incentivando a los otros sectores económicos a crear alternativas para atenderlos, fomentando una participación más justa y completa. Por el contrario de no poderse desarrollar este proyecto se vería la consecuencia de seguir con el mismo sistema de servicio discriminatorio que se tiene hasta ahora; esta población seguiría invisible como clientes y se estaría apoyando a una cultura elitista donde solo unos cuantos pueden acceder a los servicios ofrecidos.

#### **1.4 Delimitaciones y limitaciones**

La investigación del proyecto se realizó en Santander, en la provincia de Soto específicamente en el municipio de Bucaramanga, ciudad que cuenta con aproximadamente 1.883 de personas discapacitadas visuales y en ella se enfocó en el sector gastronómico, exactamente a los establecimientos de comida rápida más reconocidos en la ciudad. Se tuvo en cuenta a todo tipo de público, sin importar el género, edad, preferencia sexual, estrato social ni procedencia; con esto también se tuvo en cuenta los turistas que presentan las mismas condiciones.

Al llevar a cabo este proyecto se enfrentó a diversas limitaciones que pudieron dificultar el desarrollo normal de éste, en primer lugar, se tenía la duda sobre la cantidad de información a recolectar por parte de las personas con discapacidad visual, la cual se recolectó mediante entrevistas, además los proyectos de investigación en relación que se encontraron en internet son escasos, especialmente en Colombia. Por otro lado, el proyecto podía no generar confianza a los dueños de los restaurantes, lo que pudo conllevar a enfrentar la no aceptación del plan de capacitación. Para poder evidenciar las necesidades que limitan a la población con discapacidad visual en los puntos de venta de comida rápida se requirió de gasto de dinero, y no se pudo asistir a todos los restaurantes.



## **2. Marco contextual**

En este capítulo se habla sobre los antecedentes que se encontraron con relación al tema de investigación a tratar, así mismo se establecen las definiciones de las categorías y subcategorías, así como también definiciones de vocabulario que se considera prudente saber, además se da a conocer algunas normas de importancia, todo esto para un mejor entendimiento de este trabajo.

### **2.1 Marco de antecedentes**

En este proyecto se tuvieron en cuenta otras investigaciones realizadas sobre el tema, pues se debe o es importante tener una referencia investigativa, pero es evidente la poca importancia que se le ha dado a esta problemática tanto en la región como en el país, por eso hasta la fecha no se han encontrado antecedentes de investigaciones en el campo gastronómicos que se hayan realizado tanto a nivel nacional, como regional, sólo documentos similares en otros campos. A continuación, se encuentran proyectos que tratan sobre la inclusión de personas con discapacidad visual.

#### **2.1.1 Internacionales.**

María del Carmen Jiménez Ruiz, 2015, Universidad de Navarra, España, este trabajo pretende realizar un modelo de educación inclusivo para personas discapacitadas visuales, esto con ayuda de recursos tecnológicos disponibles como materiales tiflotécnicos y tiflotecnológicos. El método de investigación usado por Jiménez fue la investigación bibliográfica, artículos académicos, de clasificación mundial y guías pedagógicas. Como conclusión final, se llegó a la idea de capacitar al maestro para usar las diversas formas pedagógicas para transmitir el conocimiento al estudiante discapacitado. Aunque este

proyecto esté alejado un poco a nuestro objetivo nos sirve para identificar que herramientas existen en el mercado para la inclusión de personas con discapacidad visual.

Rocío Anabel Robalino Barona, 2015, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, este proyecto lo que busca es implementar facilidades turísticas dirigidas a personas con discapacidad visual, aportando inclusión social en establecimientos de alimentos y bebidas en la provincia de Tungurahua. El método de investigación realizado, fue una investigación de campo dado que fue realizada en el sitio donde se encuentra el objeto de estudio, donde se hizo uso de la encuesta como técnica de recolección para obtener criterios. Como conclusión después de los resultados obtenidos, surge la necesidad de elaborar una guía gastronómica en Sistema Braille. Este proyecto este de manera directa con el objetivo que queremos alcanzar en este proyecto, la implementación del código Braille en las cartas.

Romina Matamala, Cecilia Rodríguez, Yanel Martin, Universidad Nacional del Sur, 2014, Argentina, el objetivo de este proyecto es realizar una propuesta de ecoturismo accesible para personas con discapacidad visual en la localidad de villa del mar. La metodología abordada es la investigación de tipo exploratoria y descriptiva con un enfoque de tipo cualitativo recolectando datos mediante entrevistas. Con este proyecto investigativo se llega a la conclusión de una propuesta de desarrollo de actividades ecoturísticas – recreativas, esta propuesta va también con la construcción y mejoramiento de infraestructura y servicios acorde a las necesidades de este grupo de personas.

Diego J. Gonzáles Velasco, Anna Rojas Melgar, Silvia Herrero Rabanete, El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español, 2008, en este proyecto se marcan las limitaciones que tienen las personas discapacitadas en el momento de programar un viaje turístico, que va desde su reserva, transporte, destino y el regreso,

que no están adecuadas para este tipo de individuos. El objetivo de esta investigación es modificar estos puntos para la autonomía de estas personas porque según Gonzales, Rojas y Herrero (2008) "...la industria turística debe buscar estrategias específicas que le permitan crecer diversificando e incrementando su competitividad a través de valores añadidos que influyan positivamente en la experiencia turística y en la captación de nuevos segmentos de mercado, susceptibles de consumir aquellos destinos turísticos diferenciados del resto...turismo accesible, adquiere un papel predominante en la industria turística, no sólo por la aportación de valores añadidos en la experiencia turística, sino también por la diferenciación y especialización absoluta en un amplio segmento de mercado no abordado actualmente...". Como metodología de esta investigación se han buscado datos en cuanto al número total de personas con discapacidad entre 6 y 64 años por país, personas mayores de 65 años por país, personas con discapacidad con capacidad física y económica para viajar, número medio de acompañantes por turista con discapacidad, personas Mayores con discapacidad, gasto Medio y Estancia Media; todo esto mediante diferentes fuentes bibliográficas de 27 países europeos. Como conclusión Gonzales, Rojas y Herrero (2008) comentan que "El concepto de turismo accesible se basa sobre el principio de que el turismo es un derecho social fundamental para todos, a saber, el derecho de la igualdad de oportunidades, a la no discriminación y a la integración social, debido a que para las personas con discapacidad y para todas las demás, las actividades comprendidas bajo las categorías de ocio y turismo son fundamentales para la calidad de vida".

### **2.1.2 Nacionales.**

Juan Felipe Correa, turismo y condición de discapacidad visual, ¿un camino hacia la inclusión?, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 28 de septiembre de 2012. El

proyecto busca es adecuar alternativas ecoturísticas para personas en discapacidad visual, el método de investigación fue de encuesta a una población de 40 personas, con el apoyo del Centro de Rehabilitación de Adultos Ciegos (CRAC) para determinar sus actividades de ocio. Al final del proyecto se da la conclusión que la implementación de alternativas incluyentes ante este tipo de público presenta grandes inconvenientes debido a diversos problemas, económicos y estructurales; pero lo que realmente se plantea como preocupación es la problemática social de la aceptación, como sociedad, de establecer ciertas acomodaciones para un turismo accesible a todo público en general.

Johanna Andrea Bustos Ramírez, Bogotá, una ciudad que no ve por sus invidentes, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, 2014. En este proyecto es a cerca de una Bogotá más inclusiva respecto a las personas con discapacidad visual, incluyendo planes de infraestructura y culturales. La investigación de la autora abarcó desde datos bibliográficos hasta interacción en ambientes con personas discapacitadas, eventos, entrevistas a expertos y al personal discapacitado, además de la creación de una página web con un reportaje multimedia de información complementaria (<http://johannaandrea12.wix.com/bogotainclusiva>). Como conclusión del informe se observan los planes que se han tomado en la inclusión de esta población que van desde el pago de una licencia para un lector de pantalla, hasta la posibilidad de asistir gratuitamente a cine con aparatos especializados. Con esto podemos entender que no es un proceso que no interese a la sociedad, puesto que se pueden ver medidas que apoyan la inclusión de esta población a nuestra sociedad.

Estefanía Mejía Bohórquez, Juan Fernando Jaramillo López, Sara Restrepo Aristizábal, Valentina Gutiérrez Posada, Luis Mauricio Maya Cadavid, 2014, Universidad

Pontificia Bolivariana, Medellín, este proyecto de grado en su investigación busca desarrollar un lazo más estrecho entre la publicidad de los sectores económicos y la población con discapacidad visual mayores de 40 años, el método de investigación usado se basó en opinión de expertos y las propias experiencias de la población afectada, investigación exploratoria. Como conclusión de este proyecto se da a entender que por más que existan ideas de inclusión, aún hay individuos de esta población que no creen ser capaces de tener independencia y esto afecta el contacto que puedan tener productores y consumidores, como lo apuntan Mejía, Jaramillo, Restrepo, Gutiérrez y maya “La construcción de confianza con el público, parte del conocimiento de las inseguridades mencionadas en los resultados, que el medio les produce. Son esos temores e inseguridades los que imposibilitan el acercamiento a nuevas posibilidades o herramientas que les faciliten la vida, dado que, al remitirse a sus experiencias frustrantes, prefieren permanecer en su zona de confort”.

Carlos Andrés Castro Aldana, 2013, Universidad de la Sabana, Bogotá, en este proyecto el autor se indaga si las nuevas tecnologías desarrolladas en Colombia para personas invidentes facilitarían o no su integración a la sociedad. La metodología que se utilizó fue, mediante un programa radial con entrevista informar la realidad actual sobre el contexto tecnológico para los invidentes del país, también se tuvieron en cuenta los conocimientos de personas invidentes con educación superior. Castro llegó a la conclusión de que es necesario crear más políticas inclusivas para que las personas con limitación visual puedan tener acceso a la integración social, y a su vez concluyó que la tecnología se ha convertido en una herramienta fundamental para los discapacitados visuales, pues

permite la inclusión a la sociedad. Este proyecto hace ver que la inclusión a las personas con limitación visual cada vez es menos compleja gracias al avance tecnológico.

Liliana Lucero, 2016, Universidad Autónoma Abierta y a Distancia – UNAD, Pasto, El “objetivo general de este proyecto es contribuir al mejoramiento del sistema de transporte urbano de San Juan de Pasto desde la inclusión social y orientada hacia las personas con discapacidad visual y baja visión” (Lucero, 2016). La metodología usada para este proyecto fue la investigación etnográfica. Al finalizar dicha investigación se llegó a concluir la necesidad de diseñar un transporte inclusivo, mejorando la accesibilidad y movilidad, capacitar y sensibilizar a trabajadores y usuarios. Este proyecto hace evidenciar la necesidad de incluir en todos los campos de actividad a personas con limitaciones.

## **2.2 Marco teórico**

Para la elaboración del marco teórico, se realizan investigaciones que aborden los temas a tratar en el proyecto investigativo, cabe recalcar que éstas fueron tomadas de diversas fuentes tales como trabajos investigativos y libros. En seguida se encontrará el mapa que muestra los temas que abarcaran el marco teórico.

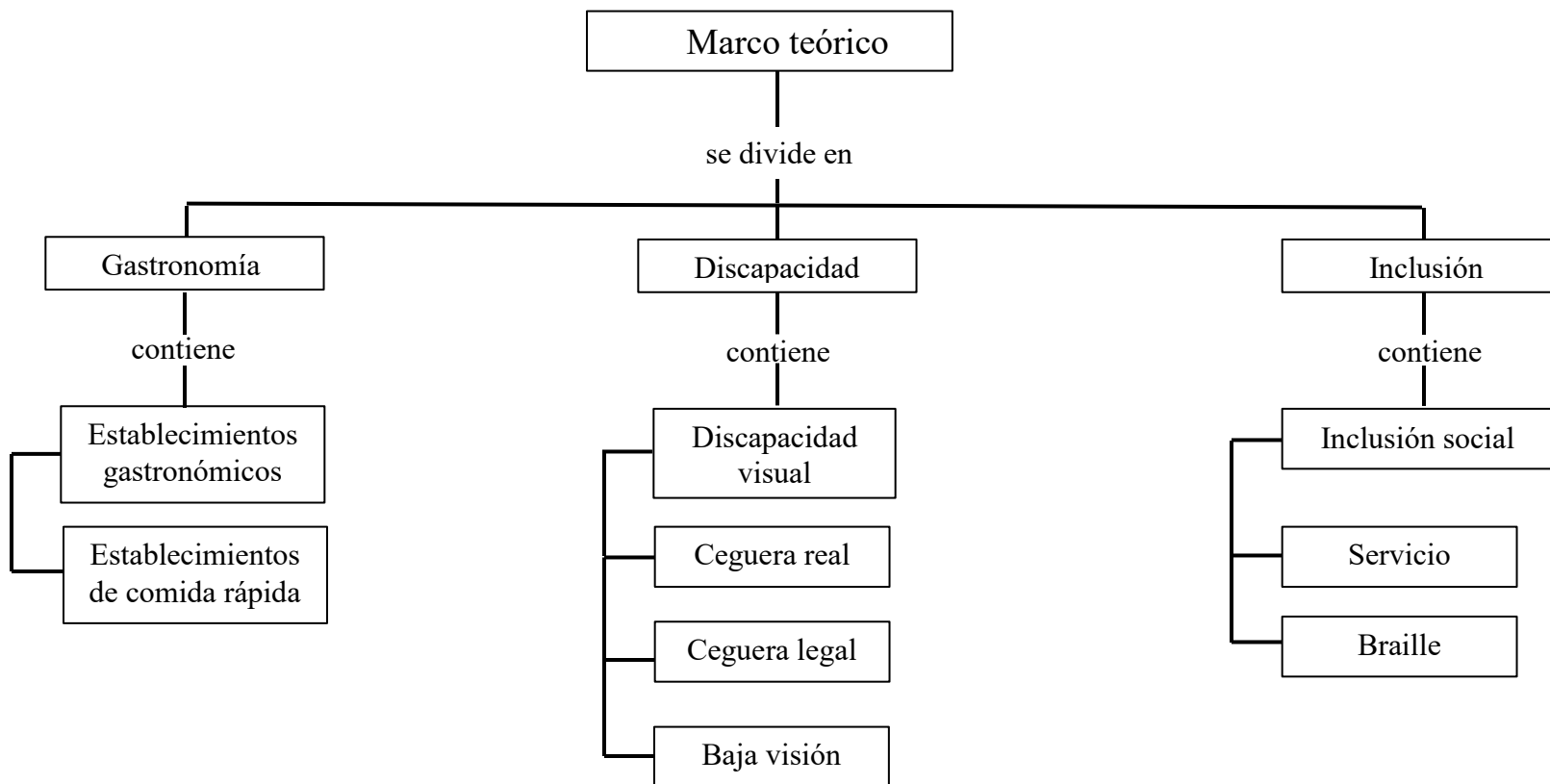


Figura 1. Mapa conceptual del marco teórico

## 2.1 Gastronomía.

“En su forma más simple, la gastronomía se deriva de la palabra griega *gastros*, que significa estómago (incluye el aparato digestivo y la boca) y de la palabra *nomos* que se refiere al conocimiento o regulación (Zahari et al., 2009). La palabra griega hace referencia al conocimiento de aquellos alimentos que se ingieren” (Reyes Uribe, Ana Cecilia, Guerra Avalos, Eva Angélica, & Quintero Villa, José Manuel. (2017). Educación en gastronomía: su vínculo con la identidad cultural y el turismo. El periplo sustentable, (32), 00009.) pero también es definida como: “el arte de preparar una buena comida” (RAE). La gastronomía un término que abarca una amplia definición si se observa desde el inicio y el transcurso de la historia del ser humano hasta nuestros días.

El ser humano cuenta con necesidades fisiológicas que tienen la necesidad de satisfacer puesto que como lo menciona Paulina Monroy “es un ser compuesto por materia, posee una serie de capacidades y necesidades físicas que aprovecha y satisface mediante el uso de su inteligencia y su voluntad, que son características de su espiritualidad. Con el tiempo, y al aprovechar los recursos naturales que encuentra a su alrededor el hombre desarrolla y mejora sus condiciones de vida... Por otra parte los frutos de la actividad inteligente y creativa del hombre, que lo conforman en su totalidad son transmitidos de un hombre a otro puesto que es un ser social, que vive y se desarrolla junto con otros seres humanos.”(Monroy, Paulina. (2004). Introducción a la gastronomía: Limusa Noriega Editores.)

De esta forma se puede evidenciar que la gastronomía parte de la necesidad de suplir una condición fisiológica, pero ésta va más allá de ello porque como lo resalta Antonio Rodríguez Hernández “la gastronomía se concibe como una herramienta para el



desarrollo socioemocional” (Rodríguez Hernández, Antonio. (2014) Gastronomía para aprender a ser feliz: Desclée de Brouwer).

Con el propósito de concluir, la gastronomía es más que una herramienta usada por el ser humano para suplir una necesidad fisiológica como lo es alimentarse, “su alcance es más profundo porque se trata de una expresión cultural construida socialmente, que otorga identidad a grupos de personas que comparten una tradición culinaria en territorios locales y regionales, y permite el desarrollo mediante el aprovechamiento de recursos de flora y fauna”. (Reyes Uribe, Ana Cecilia, Guerra Avalos, Eva Angélica, & Quintero Villa, José Manuel. (2017). Educación en gastronomía: su vínculo con la identidad cultural y el turismo. *El periplo sustentable*, (32), 00009).

Por lo tanto, para el presente trabajo investigativo se tomará el concepto de gastronomía como una actividad humana más allá de la connotación biológica de nutrir, sino como un componente esencial en el desarrollo sociocultural de la sociedad. Y para que esto se lleve a cabo deben existir lugares especializados para ofreceré este tipo de servicios como lo son los establecimientos gastronómicos.

#### **2.2.1.1 Establecimientos gastronómicos:**

Según la RAE la palabra establecimiento en una de sus definiciones es un lugar donde habitualmente se ejerce una actividad. Y la palabra gastronómico hace referencia a “gastronomía”, que es el arte de preparar una buena comida (RAE). Por lo tanto, se podría inferir la definición de establecimiento gastronómico como el lugar donde se prepara comida. Poniéndolo en el marco actual se podría tomar como sinónimo de establecimiento

gastronómico la palabra restaurante, que definido también por la RAE es el establecimiento público donde se sirven comidas para ser consumidas en el mismo local.

En este trabajo se desea ampliar un poco más esta definición tomando los conceptos dados en el DECRETO 2395 DE 1999 de Colombia como aquellos establecimientos “...cuya actividad económica, exclusiva o principal, consiste en la venta y servicio a la mesa al público de alimentos preparados, acompañados o no de bebidas alcohólicas y donde el espectáculo, de existir, tiene un carácter secundario con respecto a la actividad principal”. Aunque esto aún no es el concepto al cual se quiere llegar, ya que como se venía mencionando se le quiere dar importancia al carácter social que ronda la alimentación.

Un ejemplo más completo de la definición con la cual se quiere trabajar en este proyecto de la palabra restaurante, es la dicha por (Fernández, 1997 pág. 72) “un establecimiento donde se ofrece un menú, se presta un servicio de atención de calidad dentro de una atmosfera agradable” (citar)

Se toma esta definición porque como lo expresa Fernández, un restaurante no sólo ofrece un producto sino también un servicio de atención de calidad, donde la experiencia debe ser un factor importante en el ofrecimiento de éste, sin importar las discapacidades que éstos posean y es ese el propósito de este proyecto, mejorar la experiencia en los restaurantes para aquella población que no se está tomando en cuenta.

En la actualidad se puede ver cómo la industria de los restaurantes ha evolucionado, esto se debe a la variedad de enfoques que se le han dado a estos mismos, por eso hoy en día los restaurantes se clasifican dependiendo del servicio que ofrezcan.

Según el DECRETO 2395 DE 1999 de Colombia los restaurantes se clasifican en restaurantes y establecimientos gastronómicos de servicio completo y restaurantes y establecimientos gastronómicos de servicio rápido.

En esta ocasión se va a trabajar específicamente con los restaurantes o establecimientos de servicio rápido.

### **2.1.1.2 Establecimientos de comida rápida**

Como se mencionó anteriormente un establecimiento gastronómico o restaurante son aquellos donde se vende y se presta el servicio a la mesa al público de alimentos preparados y la definición de los restaurantes de comida rápida no está alejada a esta, pues estos son definidos según el DECRETO 2395 DE 1999 de Colombia como: “los establecimientos gastronómicos cuya actividad económica consiste en la venta con o sin servicio a la mesa de alimentos preparados, para su consumo dentro de los mismos.”

Según Garcia, Garcia y Gil (2011), hay ciertas características que identifican a este tipo de restaurantes las cuales serían:

1. Oferta reducida y rígida: oferta monoproducto (pizzas, bocadillos, hamburguesas, etc.). La oferta se suele complementar con ensaladas y postres sencillos.
2. Servicio a cargo del cliente: generalmente el servicio se realiza desde un mostrador donde el cliente solicita, paga y lo retira para llevárselo a una mesa. En la sala de un reducido número de empleados recoge las bandejas utilizadas y limpian las mesas.
3. Utilización de vajilla de un solo uso: La vajilla está fabricada a base de materiales derivados de cartón y plástico; esto supone un importante ahorro de costes por lavado de vajilla (agua, luz, detergentes, maquinaria y personal).

Con las dos definiciones anteriores, de restaurantes y restaurantes de comida rápida, en este proyecto investigativo se tomará el concepto de este último, como dichos establecimientos cuya actividad económica principal sea la venta en su mayoría de monoproductos y la prestación de un servicio de atención de calidad dentro de una atmósfera agradable.

Teniendo en cuenta la idea de atención y servicio de calidad los restaurantes deben estar capacitados para dar atención a cualquier tipo de público, y entre ellos se encuentra la población en situación de discapacidad.

### **2.2.2 Discapacidad**

En un intento por definir el término discapacidad se pueden encontrar diversos conceptos de esta, entre ellos, el concepto definido por la RAE hace alusión al concepto de discapacitado que es la persona que no puede realizar ciertas actividades debido a alteraciones de sus funciones intelectuales o físicas. Ya con esto se tiene un primer concepto de discapacidad, pero aún no es aquel al cual hace referencia este trabajo de investigación. Para poder definir correctamente este concepto se toman diferentes opiniones, entre ellas Liliana Pantano 2008 citando a la OMS; “la organización mundial de la salud define a la discapacidad como una condición que se origina en un estado negativo de salud y que se constituye en la interacción de las personas que la porta con el entorno del que forma parte (físico y cultural).” (Liliana Pantano, 2008); y en palabras textuales de la OMS ya que se hace referencia a esta; “Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la

participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive”.

Con estos conceptos iniciales que se tienen de discapacidad se puede deducir que en términos generales la discapacidad es una disfunción que no permite a las personas realizar actividades como una persona normalmente lo hace, podríamos incluso referirnos a un tipo de discriminación de la sociedad hacia este tipo de población ya que como lo define Barton 2008 en su concepto de discapacidad: “se define a la discapacidad... en términos de la clase especial de discriminación-u opresión social- con que se enfrentan las personas que tienen algún tipo de deficiencia motora” (Len Barton, 2008) . Pero para el siguiente trabajo se quiere tomar otra perspectiva diferente de discapacidad que se vio un poco reflejada en el último concepto mostrado tomado de la OMS: “...Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive”. Donde el problema sea el ambiente en el que una persona discapacitada se desenvuelva ya que no se están capacitados para ellos, “... esta interpretación social de la discapacidad afirmaba que es la imposibilidad de la sociedad de responder a sus necesidades la que genera discapacidad a las personas con deficiencias comprobadas o percibidas, sin importar sus causas” (Len Barton, 2008). Así como para Coleman la discapacidad es un resultado de una incompatibilidad entre los individuos y su entorno social y físico. Pues es este el que los incapacita de llevar una vida normal, igual a la de cualquier otro individuo, partiendo de la misma definición de discapacidad donde es el entorno el que define la incompatibilidad, y

con ello, la discapacidad. (Mejía Bohórquez, Jaramillo López, Restrepo Aristizábal, Gutiérrez Posada, & Maya Cadavid, 2014).

Con estas últimas ideas se hace referencia del concepto con el cual se va a trabajar de discapacidad, ya teniendo la idea clara nos centraremos propiamente en la discapacidad específica eje central de este proceso investigativo, el cual es “Discapacidad visual”.

### ***2.2.2.1 Discapacidad Visual***

Para la OMS la discapacidad visual en general es un conjunto de problemas que impiden la visión correctamente; “la discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el termino <<baja visión>>; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de casos sobre discapacidad visual” (Organización Mundial de la Salud, 2017). Para este trabajo se van a tomar tres subcategorías de discapacidad visual, ceguera real, ceguera legal y baja visión.

#### ***2.2.2.1.1 Ceguera real***

“normalmente se utiliza el termino de ceguera real para referirse a personas que carecen totalmente de visión, o que perciben la luz, aunque sin proyección.” (Dolores López Justicia, 2004)

#### ***2.2.2.1.2 Ceguera legal***

“cuando se alude al termino ceguera legal se hace estableciendo un límite en la pérdida visual, tomando como base la agudeza visual medida con optotipos (pruebas de evaluación usadas en las consultas oftalmológicas u ópticas).” (Dolores López Justicia, 2004).

#### 2.2.2.1.3 *Baja visión:*

“el concepto de baja visión se refiere a una diferencia en el funcionamiento visual que, aun después de tratamiento y/o corrección óptica, la persona mantiene una agudeza visual situada entre 6/18 y percepción de luz, o un campo visual menor de 10 grados, pero que usa la visión, o es capaz potencialmente de hacerlo, para la planificación o ejecución de una tarea.” (Dolores López Justicia, 2004)

Con estas definiciones se deja claro las condiciones que presenta el público objetivo de esta investigación y ya con eso se podría establecer ciertas opciones para la elaboración de un programa inclusivo para la óptima participación de ellos en los ambientes gastronómicos.

### **2.2.3 Inclusión.**

Como definición se trabajará un concepto simple de inclusión tomado de la RAE que la define como la acción y efecto de incluir; y esto a su vez está definido como poner algo o a alguien dentro de una cosa o de un conjunto, o dentro de sus límites.

Para esta investigación es importante hablar de una inclusión de carácter social; siendo así el principal tema de interés en cuando a esta definición de términos sobre inclusión.

#### ***2.2.3.1 Inclusión social***

Para la definición de inclusión social se tomarán diferentes puntos de vista, para empezar se cita un ejemplo de inclusión social pero en un ámbito de educación presentado por Ramírez 2015 que la define así: “la inclusión es vista como un proceso de dirección y respuesta a la diversidad de necesidades de todos los aprendices a través de la participación;

y en el texto de Ramírez citado de la Unesco definiendo otra forma de inclusión social pero enfocada al aprendizaje define la inclusión como el proceso de abordar y responder a la diversidad de necesidades de todos los alumnos a través de prácticas inclusivas en el aprendizaje, las culturas y las comunidades y reducir la exclusión dentro de la educación. Implica cambios y modificaciones en el contenido, los enfoques, las estructuras y las estrategias, con una visión común que cubra a todos los niños del rango apropiado de edad y una convicción de que es responsabilidad del sistema ordinario educar a todos los niños. “

Con estos conceptos se pueden extraer ideas para la definición la cual se tomará en este texto investigativo como aquel proceso que responde a las necesidades de todos reduciendo la exclusión siendo esta explicada por Behrman, Gaviria y Szekely 2003 como “la negación del acceso igualitario a las oportunidades que determinados grupos de la sociedad imponen a otros.” (Muñoz-Pogossian, Barrantes 2016) aplicando ciertas medidas sin referirnos exclusivamente a la población infantil. Tomando como ejemplo el término inclusión resaltado por Cedeño Ángel como: una actitud que engloba el escuchar, dialogar, participar, cooperar, preguntar, confiar, aceptar y acoger las necesidades de la diversidad. Concretamente, tiene que ver con las personas, en este caso, las personas con discapacidad, pero se refiere a las personas en toda su diversidad. (Ramírez 2015)

Existen otras definiciones sobre inclusión social como la de autores citados por Muñoz-Pogossian, Barrantes 2016 como Else Øyen (1997) que analiza la inclusión social como un concepto más político que analítico. Esta interpretación apunta a una dimensión central de la inclusión social: su amplio carácter. En efecto, la inclusión social ha sido definida desde diversos ángulos que trascienden una efectiva reducción de la pobreza y abarcan factores de exclusión más sutiles que derivan de carencias tanto económicas como



sociales (Silver, 1995); así como la CEPAL 2014 define a la inclusión social como el “proceso por el cual se alcanza la igualdad, y como un proceso para cerrar las brechas en cuanto a la productividad, a las capacidades (educación) y el empleo, la segmentación laboral, y la informalidad, que resultan ser las principales causas de la inequidad” Que brindan un concepto más socio-económico del cual se busca dejar a un lado en este texto, basándose en un concepto netamente social de igualdad en las oportunidades al momento de realizar alguna actividad corriente. Para no limitarse en solo un sector de la población sino además cualquier persona que padezca esta condición se conservará la idea de Warschauer 2003, individuos en el extremo superior de la escala de distribución de los ingresos también pueden estar sujetos a la exclusión social. (Muñoz-Pogossian, Barrantes 2016) y no sean excluidos de la población a tratar.

Según Tylly 1999 citado por Muñoz-Pogossian, Barrantes 2016: La inclusión social ofrece una perspectiva multidimensional de la falta de representación social, la cual plantea un entendimiento más completo de la exclusión y puede por lo tanto informar la implementación de políticas públicas de amplio carácter. En este sentido, la inclusión social se distingue de, y complementa el concepto de igualdad, debido a que ésta explica la existencia y durabilidad de determinadas desigualdades. Y a lo largo de esta definición se han tomado muchos referentes a igualdad y desigualdad y de cómo la inclusión está relacionada al hecho de poner en igualdad las oportunidades a los individuos de una sociedad, con esto podemos tomar como sinónimo la “equidad social” que en una cita de Imer B. Flores se define como: “Al respecto, de un lado, cabe aclarar que la palabra ‘equidad’ deriva del latín *aequitas atis*, y que su antecedente más remoto se encuentra en Aristóteles, quien habla de la equidad como la prudente adaptación o aplicación de la ley

abstracta y general al caso concreto y particular. Así, la equidad es una forma de justicia adaptada o aplicada al caso concreto; y, como tal, lo equitativo es justo, pero no conforme a la ley (justo legal) sino como correctivo de lo justo legal (justo equitativo): “Por tanto, lo equitativo es justo, y aun es mejor que cierta especie de lo justo, no mejor que lo justo en absoluto, sino mejor que el error resultante de los términos absolutos empleados por la ley. Y esta es la naturaleza de lo equitativo: ser una rectificación de la ley en la parte en que ésta es deficiente por su carácter general”. (Aristóteles, *Ética nicomaquea*, trad. de Antonio Gómez Robledo, México, UNAM, 1983, pp. 129 y 130.) Del otro, cabe precisar que el término ‘equidad social’ sugiere que el enderezamiento de lo justo legal es procedente cuando es necesario corregir o rectificar la ley, a partir de razones de carácter o naturaleza ‘social’. En este sentido, estipulamos que “equidad social” es el principio más amplio y como tal comprensivo de los demás...”

Como resultado para la definición que se va a trabajar de inclusión social es la acción de incorporar o de permitir la participación sin restricción de diferentes grupos de la sociedad, en el caso puntual de este proyecto la población con alguna discapacidad visual mediante una serie de procesos que faciliten su adecuado acceso.

“Teniendo en cuenta que la inclusión plantea realizar acciones que funcionen no sólo para un público específico sino para la población en general, implementar estrategias que generen inclusión generaría un impacto significativo en el mercado, no sólo desde la perspectiva cuantitativa...Sino también el impacto social que conlleva el permitirle a las personas con discapacidades... un mejoramiento en su calidad de vida, al facilitar su relación con los productos de consumo, asunto que también podría favorecer la imagen y percepción de las marcas frente a la totalidad del público, por el interés de las mismas en

favorecer la inclusión.”(Mejía Bohórquez, Jaramillo López, Restrepo Aristizábal, Gutiérrez Posada, & Maya Cadavid, 2014) para que esto funcione debe existir una serie de adecuaciones que deben realizarse en los establecimientos para la inclusión de personas discapacitadas visuales entre los cuales se encuentra el servicio óptimo y correcto para este tipo de público.

#### *2.2.3.1.1 Servicio.*

Según la RAE, servicio es definido como la acción y efecto de servir, pero una definición más clara de ello la dan Trujillo, Carrete, Vera & García 2011 que definen el servicio como “cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, destacando su esencia intangible”. De esta manera el servicio es el trabajo en el cual se le está brindando de una u otra manera alguna comodidad a una o un grupo de personas.

El servicio es una actividad implantada en muchos campos de la vida cotidiana, un ejemplo de ello es en los restaurantes, allí ofrecen el servicio de alimentación y éste inicia desde la llegada del cliente hasta su salida, por ende es este un factor muy importante a tener en cuenta por parte de los restaurantes, ya que el servicio es el “medio para entregar valor a los clientes, procurando poner a su disposición los resultados que los clientes desean sin asumir costos y riesgos específicos” (Bon, et al., 2008). (Solano & Uzcátegui, 2017)

En la mayoría de los casos, las personas que asisten a un restaurante aparte de querer satisfacer la necesidad de alimentarse buscan que se le brinde un buen servicio, con el cual sea de total agrado su estadía en el establecimiento. “Conceptualmente, se puede considerar que aquello que ofrece un restaurante a un comensal se tiende a ubicar en un punto intermedio de un continuo producto (tangibles) -servicio (intangibles), con referencia a la escala de entidades de mercado propuesta por Shostack (1977). Es decir, aquello por lo

que paga el comensal está compuesto por bienes tangibles producidos en la empresa (la comida) y por aspectos intangibles de la entrega del servicio, como la consistencia en el servicio y la atención personal (Jain y Gupta, 2004) (Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes (EMCASER)).

Pero como lo mencionan Garcia, Garcia y Gil (2011) “no existen dos personas iguales, ni normalmente caen dos bombas dos veces en el mismo sitio”, y es que hay diversos tipos de clientes que requieren tratos diferentes porque “si al comportamiento de una persona le añadimos la circunstancia en la que se encuentra, más difícil aún se hace la tarea de establecer pautas de comportamiento y de posibles tratamientos... No obstante, debe ser nuestro compromiso, el de intentar averiguar cuáles son las necesidades y expectativas de cada uno de nuestros clientes, dado que será la mejor forma de poder atenderlas”

Si bien es cierto, no sólo hay personas que requieren un trato diferente por el comportamiento de la misma o por la circunstancia por la que está pasando, también hay clientes que son “personas con necesidades especiales: Precisan ayuda y no ser el centro de las miradas” (Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes (EMCASER)). En esas necesidades especiales van incluidas algún tipo de discapacidad que posea el comensal, pero para este trabajo vamos a tomar específicamente como un tipo de discapacidad, la invidencia, que es lo que está enfocado este proyecto de investigación, que busca precisamente suplir esas necesidades especiales con los que cuentan las personas que la padecen. Una alternativa para mejorar el servicio y así mismo la experiencia de estas personas en los restaurantes es implementar el código braille para así ofrecer un mejor servicio a este tipo de clientes sin tener que depender de un tercero.

### *2.2.3.1.2 Sistema Braille.*

Según la RAE el sistema braille es un sistema de escritura para ciegos que consiste en signos dibujados en relieve para poder leer con los dedos. A pesar que esta definición está bastante completa para este trabajo de investigación se desea expandir un poco más sobre cómo funciona este sistema; así como lo explican Silva y Ponce 2014 “El Sistema braille está compuesto de un alfabeto a base de puntos en relieve, dispuestos en una matriz o celdilla de seis puntos dispuestos en dos columnas paralelas de tres puntos cada una (llamada generador), los cuales, combinados entre sí, forman todas las letras del alfabeto, los signos de puntuación y los números, así como el espacio en blanco para separar palabras (matriz sin puntos) y que además son fáciles de abarcar al deslizar por los mismos las yemas de los dedos... La combinación de los seis puntos permite obtener 64 combinaciones diferentes, incluyendo la que no tiene ningún punto, que se utiliza como espacio en blanco para separar palabras, números, etc. La presencia o ausencia de puntos determina de qué letra se trata.” Y esta será la definición y explicación con la que se piensa trabajar el sistema Braille.

## **2.3 Marco conceptual.**

**Personas con y/o en situación de discapacidad:** aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás. (Ley N°1618, 2012)

**Discapacidad visual:** La discapacidad visual se define como la dificultad que presentan algunas personas para participar en actividades propias de la vida cotidiana, que surge como consecuencia de la interacción entre una dificultad específica relacionada con una disminución o pérdida de las funciones visuales y las barreras presentes en el contexto en que desenvuelve la persona. (Guía de apoyo técnico – pedagógico: Necesidades educativas especiales en el nivel de educación parvularia, Ministerio de Educación de Chile)

**Ceguera:** pérdida total de la visión, o bien que la persona remanente que posea no le permita desarrollar actividades utilizando esta percepción. Es decir, el remanente visual que poseen estas personas es mínimo o simplemente no existe. En esta situación será necesario que las personas desarrollen el resto de sus sentidos como medio de acceso a la información que le otorga el medio. (Guía de apoyo técnico – pedagógico: Necesidades educativas especiales en el nivel de educación parvularia, Ministerio de Educación de Chile)

**Presbicia:** defecto de la visión consistente en que los rayos luminosos procedentes de objetos situados a cierta distancia del ojo forman foco en un punto posterior a la retina. (Real Academia Española (2014). Diccionario de la lengua española (23 ed.) Madrid, España)

**Inclusión social:** es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un buen, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. (Ley N°1618, 2012)

**Braille:** sistema de escritura para ciegos que consiste en signos dibujados en relieve para poder leer con los dedos. (Real Academia Española (2014). Diccionario de la lengua española (23 ed.) Madrid, España)

**Autonomía:** es la capacidad percibida de controlar, afrontar y tomar decisiones personales acerca de cómo vivir al día de acuerdo con las normas y preferencias propias. (Organización Mundial de la Salud. ENVEJECIMIENTO ACTIVO: UN MARCO POLÍTICO)

**Ayuda viva:** son ayudas vivas los animales de asistencia que facilitan la accesibilidad de las personas con discapacidad. (Decreto 1660, 2003)

**Gastronomía:** entiéndase por gastronomía el conocimiento racionado de cuanto al hombre se refiere en todo lo que respecta la alimentación. Tiene por objeto velar por la conservación del hombre, empleando los mejores alimentos. (Brillat, S. 2010, p 58)

**Restaurante:** establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas, mediante precio, para ser consumidas en el mismo lugar. (Real Academia Española (2014). Diccionario de la lengua española (23 ed.) Madrid, España)

### **2.3 Marco legal.**

Para el desarrollo de la presente investigación se tiene en cuenta las siguientes normas: ley 1618 de 2013 y la ley 1752 de 2015. Estas normas son indispensables para evidenciar el cumplimiento de ellas en los establecimientos gastronómicos y en el contexto en el que se desarrolló el proyecto ya que con ellas se tiene registro legal sobre la obligación social que tienen las entidades privadas, en este caso establecimientos de comida rápida de facilitar el acceso inclusivo de personas con discapacidad visual y las

consecuencias penales que conllevan un acto de discriminación de cualquier tipo hacia ellas.

Ley 1618 del 27 de febrero de 2013: Según el artículo 6. Deberes de la sociedad; “Son deberes de la familia, las empresas privadas, las organizaciones no gubernamentales, los gremios y la sociedad en general... asumir la responsabilidad compartida de evitar y eliminar barreras actitudinales, sociales, culturales, físicas, arquitectónicas, de comunicación, y de cualquier otro tipo, que impidan la efectiva participación de las personas con discapacidad y sus familias.” Con esto se ve claramente que los establecimientos a los cuales está dirigido esta investigación se ven en la obligación de adquirir alguna forma de servicio alternativo para así eliminar las barreras que impiden una buena experiencia en el momento de asistir a estos.

Entre las personas con discapacidad visual existen diferentes métodos de movilidad, ya sea por asistencia de una persona guía o bien pueden hacerlo de manera autónoma mediante el uso del bastón guía; pero existe además otra opción, no muy conocida, la llamada “ayuda viva” o asistencia de un perro guía. Este tipo de método de movilidad es altamente cuestionado debido a la incomodidad que presentan algunos establecimientos de permitir el ingreso de mascotas, pero lo que muchos ignoran es que ellos están avalados por la Ley 1752 del 3 de Junio de 2015 "Por medio de la cual se modifica la ley 1482 de 2011, para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad" en el artículo 134A. Actos de discriminación: “El que arbitrariamente impida, obstruya o restrinja el pleno ejercicio de los derechos de las personas por razón de...discapacidad y demás razones de discriminación, incurrirá en prisión de doce (12) a treinta y seis (36) meses y multa de diez (10) a quince (15) salarios mínimos legales mensuales vigentes.” Es



decir que aquel que impida la adecuada movilidad en cualquier tipo de establecimiento de una persona con discapacidad visual con ayuda de un perro guía se considera como infractor inmediato y será sancionado aplicando el anterior código penal.

### **3. Metodología**

En este capítulo se encuentra la información sobre el enfoque de investigación con la cual se basó el trabajo de investigación; además se definió la metodología de investigación, la población objeto de estudio y los instrumentos usados para la recolección de la información.

#### **3.1 Enfoque y método de investigación**

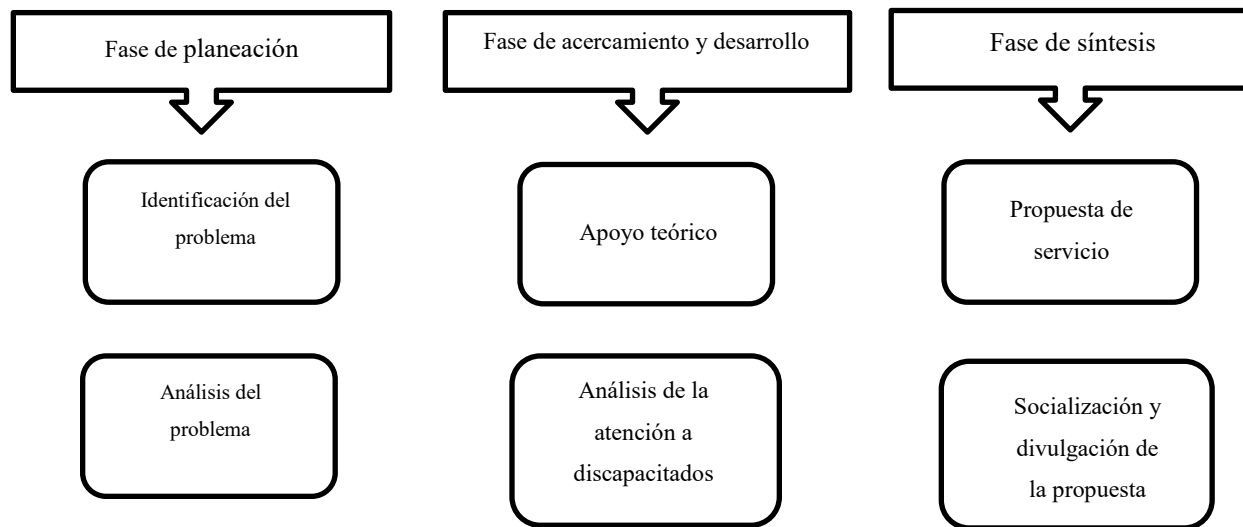
Para recolectar la información y con el fin de llevar a cabo la investigación se empleará la entrevista y la observación; ya que se trata de una investigación cualitativa cuya definición según Denzin y Lincoln (1994:2) descrita por Rodríguez, Gil y García (1996) “es multimetodica en el enfoque, implica un enfoque interpretativo, naturalista hacia su objeto de estudio”. Investigación la cual depende del análisis de la población objeto y la interpretación de las actitudes naturales de ésta en situaciones específicas.

Para mejor entendimiento se tomará la interpretación de la misma dada por Rodríguez, Gil y García (1996) “... los investigadores cualitativos estudian la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar, los fenómenos...” y con esto se da paso a los métodos de investigación con los cuales se trabajará: método exploratorio y método descriptivo. Para Cazau (2006) “la investigación exploratoria identifica posibles variables, la investigación descriptiva constata correlaciones entre variables...” teniendo en cuenta estas definiciones; el primero se empleará para conocer la autonomía que tiene una persona con discapacidad visual en el momento de asistir a un restaurante de comida rápida. Y el segundo se empleará para describir

situaciones reales en las cuales se analiza la población objetivo en el ambiente a investigar en este caso los restaurantes de este tipo.

### 3.2 Fases de la realización

Las fases de la realización del proyecto de investigación se encuentran divididas de la siguiente manera:



*Figura 2. Diagrama de las fases de realización.*

Fase de planeación: En la actualidad en Bucaramanga persisten deficiencias en el campo de la inclusión en todos los sectores, y esto se evidencia con los pocos trabajos o investigaciones con enfoque social hacia la inclusión, por ello se decidió de qué manera, desde un enfoque profesional se podría contribuir para mejorarlo.

Identificación del problema: Buscar la manera de mejorar las condiciones de una población específica desde un enfoque gastronómico, para ello se indagó cuáles son las deficiencias que están presentando los restaurantes de la ciudad en cuanto a la inclusión, y se encontró que no se están teniendo en cuenta por ejemplo en este caso, a las personas con

discapacidad visual, debido a que no están en la capacidad de recibir y atender a este tipo de público.

Análisis del problema: Al detectar el problema que se está presentando, y debido a que todos los restaurantes de la ciudad que prestan distintas clases de servicio no contaban el conocimiento de atender a las personas con discapacidad visual, se decidió centrarse en un solo tipo de restaurante, los restaurantes de comida rápida, para contribuir en el mejoramiento de su servicio hacía este tipo de población.

Fase de acercamiento y desarrollo: Con la identificación del problema y un análisis del mismo se buscó indagar más sobre el tema, mediante investigación teórica y trabajos de campo que sirvieron de fuente para este proyecto investigativo.

Apoyo teórico: Para contar con un apoyo teórico, se hizo uso de proyectos investigativos que abordaran el tema y aportaran información a esta investigación.

Análisis de la atención a discapacitados: Para analizar de manera más cercana la atención en los restaurantes de comida rápida a las personas con discapacidad visual, se analizó la autonomía de las mismas en dichos restaurantes.

Fase de síntesis: con base en la información recopilada se ideó un manual inclusivo para la atención de discapacitados visuales en establecimientos de comida rápida.

Propuesta de servicio: Con los modelos inclusivos ya existentes se plantearon ideas para facilitar la atención a personas con discapacidad visual a los dueños de restaurantes de comida rápida ubicados en el sector de Cabecera.

Socialización y divulgación de la propuesta: Con lo producto final se sugieren diversas mejoras para facilitar la inclusión de las personas con discapacidad visual a los dueños de restaurantes de comida rápida ubicados en el sector de Cabecera.

### **3.3 Descripción de la población objeto**

Como población objeto del trabajo investigativo se tendrán en cuenta los dueños o administradores de establecimientos de comida rápida de Bucaramanga, centrándose en el sector de Cabecera. Además, se considera importante tener en cuenta las personas en situación de discapacidad visual en un rango de edad entre los 18 y 65 años, ya que según la revista *Diners*, estas son las personas que comúnmente frecuentan este tipo de establecimientos.

### **3.4 Instrumentos de recolección de información**

El primer instrumento usado para la recolección de información es la entrevista, ya que sirve, como lo dice Folgueiras (2016) para "...obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas." Este instrumento se aplicó a las personas encargadas del servicio y a los dueños de los restaurantes objeto, buscando conocer si existía uso de algún tipo de servicio especial para atender personas con necesidades especiales como las personas con discapacidad visual; y de no manejarlo, saber si se tenía algún interés de adquirir un servicio especial para ellas. Además, este instrumento se realizó de igual manera a personas con discapacidad visual con el fin de conocer lo que ellos consideran necesario en el momento de recibir un servicio de atención al cliente en este tipo de establecimientos.

Teniendo ya una hipótesis de qué es lo que se necesita para ofrecer un servicio inclusivo a las personas con discapacidad visual se buscó comprobar la información, y para ello se usó la observación, definida por Cerda, H. (1991). "Tradicionalmente el acto de "observar" se asocia con el proceso de mirar con cierta atención una cosa, actividad o fenómeno, o sea concentrar toda su capacidad sensitiva en algo por lo cual estamos

particularmente interesados...El observador fija su atención en una finalidad de la que se tiene clara conciencia, la cual le proporcione la justa postura frente al objeto de la observación.” Y con esto se analizó qué realmente requiere este tipo de población para ser correctamente atendida y que tan bien está preparado el personal de los restaurantes para ello.

### **3.5 Validación de instrumentos.**

Para este punto se realizaron una serie de preguntas iniciales las cuales fueron corregidas por Rodrigo Avendaño, docente del programa de Tecnología en Gestión Gastronómica de la UNAB. Con su ayuda se corrigieron unas preguntas, especialmente las dirigidas a la población en discapacidad debido a la falta de tacto que tenían estas, ayudando a conservar el sentido de la pregunta, pero planteándola de una manera más empática. Además, añadió algunas preguntas que fueron de gran importancia para el proyecto relacionadas con el servicio por parte de los establecimientos.

Con las preguntas ya planteadas correctamente y avaladas por el mismo docente se inició el proceso de la prueba piloto, pero después de analizar la población que se necesitaba se tomó la decisión de no realizarla debido a la población tan limitada que presenta este trabajo de investigación.

### **3.6 Procedimiento en la aplicación de instrumentos**

Para la recolección de información de este trabajo de investigación se realizaron una serie de observaciones y entrevistas, para poder llegar a la conclusión deseada. Para la observación se llevó un cierto grupo de personas en condición de discapacidad visual a diferentes establecimientos de comida rápida; analizando todo lo relacionado al servicio y tomando nota de todo aquello que se pudo percibir. Además, para tener información más

sólida se realizaron una serie de entrevistas a cuatro personas en situación de discapacidad, las cuales fueron seleccionadas con la única condición de que se pudieran desplazar de forma autónoma, esto debido a que fueron ellos mismos los que colaboraron en el trabajo de las observaciones, y se tenía la necesidad que entraran solos a estos lugares. Y para tener información de los restaurantes objeto de estudio, se realizaron también entrevistas a tres dueños o administradores de este tipo de establecimientos para tener información de los conocimientos que ellos tienen sobre el servicio a personas con discapacidad visual. Todas estas entrevistas se realizaron con el debido consentimiento informado, firmado por los colaboradores, los cuales aceptaban formar parte del trabajo de investigación, siempre y cuando se tuviera total privacidad con sus nombres y los nombres de los establecimientos en los que trabajan (ver anexo:3)

### **3.7 Análisis de datos**

En la siguiente tabla (tabla 1) se muestran las categorías con las cuales se desarrolló el proceso de investigación, esto con el fin de separar toda la información de importancia; además se establecieron unas subcategorías para un mejor análisis y contraste.

Tabla 1. Tabla de análisis de datos

<i>Ámbito temático</i>	<i>Problema de investigación</i>	<i>Pregunta de la investigación</i>	<i>Objetivo general</i>	<i>Objetivos específicos</i>	<i>Categorías</i>	<i>Subcategorías</i>	<i>Sub 2</i>
Servicio inclusivo	Poca capacidad de atención para población con discapacidad visual en establecimientos de comida rápida en Bucaramanga.	¿Cómo facilitar la experiencia de las personas con discapacidad visual en restaurantes reconocidos de comidas rápidas en Bucaramanga?	Proponer una mejora de la experiencia gastronomía para personas en situación de discapacidad visual mediante la capacitación del personal de servicio de los establecimientos de comida rápida en Bucaramanga.	Identificar las necesidades que limitan a la población con discapacidad visual en puntos de venta de comida rápida.  Describir la adecuada forma de atención a personas con discapacidad visual.  Diseñar una guía básica de servicio en restaurantes de comida rápida para personas discapacitadas visuales.	Gastronomía  Discapacidad  Inclusión	Establecimientos gastronómicos  Discapacidad visual  Inclusión social	Establecimientos de comida rápida  Ceguera real Ceguera legal Baja visión  Servicio Braille



### **3.8 Aspectos éticos**

Con el fin de recolectar información, se realizaron entrevistas cuatro a personas que presentan discapacidad visual y a cuatro administradores o encargados del servicio en establecimientos de comida rápida, en ello se tuvo en cuenta tanto la privacidad de los participantes como la de los restaurantes.

Dichos participantes otorgaron la autorización de hacer uso de la información suministrada en las entrevistas, esto mediante la firma de un consentimiento informado, donde se les garantiza que su participación en la investigación será anónima. (Ver anexo 3)

## **4. Resultados**

Una vez obtenida y categorizada la información se comenzó a hacer la triangulación dividiendo la información por población demarcando aquella que se cree pertinente tanto por personas con discapacidad como por administradores de los establecimientos; de la misma manera se realizó este proceso por categorías y subcategorías teniendo en cuenta la información del marco teórico y marco legal.

### **4.1 Resultados por población**

#### **4.1.1 Personas con discapacidad visual**

Mediante las entrevistas realizadas, se obtuvo información relevante por parte de los entrevistados con discapacidad visual, ya que las personas entrevistadas tenían puntos de vista diferentes, esto debido a que el tipo de ceguera de cada uno de los participantes era distinto.

Por su parte, uno de los colaboradores presentaba ceguera total, pero esta persona cuenta con la asistencia de perro guía, informando que hay una ley mediante la cual se menciona que ellos tienen el derecho de ingresar con el perro guía a cualquier establecimiento, lo que quiere decir que los restaurantes están en la obligación permitir el acceso a ellas con asistencia de su perro guía puedan entrar al lugar con el perro.

Por otro lado, en las entrevistas participaron dos personas que contaban con tipo de ceguera diferente, una de ellas tenía baja visión y la otra presentaba fotosensibilidad, puesto que las dos requieren de cosas distintas para su autonomía, en este caso en un establecimientos, las cuales son importantes tener en cuenta, ya que para la persona que tiene baja visión necesita de buena iluminación, en cambio por su parte a la persona que

padece fotosensibilidad, se le hace incomodo un lugar que se encuentre excesivamente iluminado.

A pesar de que cada uno de los participantes expresara un punto de vista diferente, se pudo concluir que todos querían algo en común, lo que cambió el rumbo de los objetivos de este trabajo de investigación, ya que inicialmente estaba planteada la idea de adecuar la planta física de los establecimientos, para que así ellos pudieran movilizarse de manera autónoma en el lugar, pero esto no fue aceptado por ellos, expresando que podría llegar a ser más discriminatorio el adecuarlos. Esto produjo un cambio en los objetivos del proyecto, siendo la capacitación del personal encargado del servicio en los restaurantes de comida rápida la opción más adecuada para incluirlos, por otro lado, como ellos mismos mencionaron, no solo sería un aspecto inclusivo sino también cultural, ya que creen que se generaría una difusión del cómo atender debidamente a una persona con discapacidad visual.

Este nuevo objetivo se ratificó después de las observaciones ya que quedó evidenciada la importancia de una capacitación al personal del servicio que sobrepone las adecuaciones físicas, a modo de facilitar la interacción de un usuario con discapacidad visual y el personal del restaurante, ofreciendo así una mejor experiencia.

#### **4.1.1 Administradores o personas encargadas del servicio**

En las observaciones realizadas se vio un claro desconocimiento del personal encargado del servicio al momento de atender a una persona con discapacidad visual, mostrándose anonadados e incluso nerviosos debido a falta de conocimiento de cómo es la manera adecuada de recibir, atender y guiar a una persona con discapacidad visual que asista al establecimiento. En las entrevistas realizadas se evidencia la importancia que estos

establecimientos dan al servicio y la buena experiencia de sus clientes, sin discriminación alguna, por otra parte, todos nos dieron a conocer que ninguno de sus empleados a recibido una capacitación formal para que todos tengan el conocimiento de cómo deben prestar el servicio a una persona con discapacidad visual, por ello consideran pertinente que su personal de servicio tenga los conocimientos adecuados para abordar a una persona con esta discapacidad, mostrando así un claro interés por la capacitación de los mismos.

## **4.2 Resultados por subcategorías**

### **4.2.1 Establecimientos gastronómicos de comida rápida**

Con las observaciones se vio el método de servicio que tienen los establecimientos de comida rápida en Bucaramanga, la ambientación de cada lugar, diferente uno respecto al otro, la variedad de preparaciones entre ellos, e incluso la atención de los meseros hacia sus clientes siendo esta sobresaliente. Lo anterior mencionado se presenta debido a un factor común en la idea de negocio de cada establecimiento, brindar no solo comida de buen gusto sino toda una experiencia gastronómica.

Esto funciona perfectamente en el servicio ofrecido ya que la vasta mayoría de sus clientes son personas sin ninguna afectación física relacionada con algún tipo de discapacidad. De ser así, se observó claramente que este servicio no funciona del todo perfecto hacia este tipo de población. Para clientes con discapacidad visual, los establecimientos no están condicionados para un óptimo desarrollo de esta actividad para ellos, por ello es necesario que el personal del servicio presente los conocimientos idóneos para una adecuada atención.

Con la información recolectada tanto por entrevistas como por observaciones quedó en evidencia el poco conocimiento que tiene el personal del servicio de estos

establecimientos para atender a una persona con discapacidad visual ya sea exagerando de sobremanera sus cuidados o sucumbiendo ante el nerviosismo de la situación por la falta de este.

#### **4.2.2 Baja visión**

En el transcurso de la recolección de información se fueron eligiendo personas que ayudaran en este proceso, para este trabajo ayudó un grupo limitado de participantes entre ellas había dos con baja visión. La información de baja visión que se pudo encontrar fue tomada por convivencia, en el transcurso de establecer relaciones para que así hubiera más confianza y poder obtener toda la información que se necesitaba en las entrevistas y observaciones.

Estas dos participantes presentaban el mismo problema, baja visión, pero de maneras distintas, una de ellas presentaba fotosensibilidad, esto quiere decir que sus ojos perciben la luz con una fuerza mucho mayor de la normal lo que significa que entre más luz menos percepción visual tiene. Por otro parte, el otro participante presentaba el mismo problema de baja visión, pero de manera contraria tenía poca percepción de la luz, lo que quiere decir que necesita de ambientes más iluminados para una percepción visual mejor. Cabe resaltar que por más que se presenten las condiciones óptimas para que las percepciones visuales de éstas estén en su mejor capacidad, su campo visual es inferior al de una persona sin estas afectaciones.

#### **4.2.3 Braille**

Por medio de las entrevistas realizadas a población con discapacidad visual, se obtuvo información de relevancia respecto a la lectura Braille por parte de la misma. La creencia inicial de esto era que toda persona que pertenezca a esta población tiene

conocimientos sobre este tipo de escritura, pero sorprendentemente se encontró que no todo aquel individuo con discapacidad visual tiene conocimiento de ésta. Según una de las entrevistadas aproximadamente un 10% de la población con discapacidad visual en Bucaramanga no está capacitada para leer Braille. Esto ocasionó que se plantearan otras opciones para dar a conocer la carta de productos de los restaurantes a este segmento de población, ya sea por un audio o el mismo mesero que sea el que la lea.

#### **4.2.4 Inclusión social**

Cuando una persona con discapacidad visual desea ingresar a un establecimiento de comida rápida presentan un gran número de dificultades ocasionadas por el poco acondicionamiento y preparación que presentan estos lugares para brindar un servicio a dicha población.

En un principio dichos problemas se buscaron solucionar mediante adecuaciones físicas de los establecimientos para facilitar así una movilidad autónoma de discapacitados visuales en sus instalaciones; estas adecuaciones constaban de pisos podo táctiles, maquetas táctiles guía, entre otras cosas. Esta idea según las entrevistas realizadas representaba para las personas con discapacidad una nueva forma de exclusión, ya que se sentían condicionados a seguir ciertos pasos para ingresar a los lugares en los que se implementara; para ellos la mejor forma de inclusión social en los restaurantes de comida rápida era mediante la capacitación del personal de servicio. Con lo anterior, para hablar de este tipo de inclusión es imprescindible tener un conocimiento de una atención adecuada para este tipo de clientes.

Una experiencia gastronómica se divide por pasos, desde la entrada al establecimiento, el pedido, y la salida. En las entrevistas los colaboradores, discapacitados visuales, hablaron de cómo debe ser el trato hacia ellos en cada uno de los pasos de la experiencia para que sea incluyente.

Entrada al establecimiento: este paso va desde que el cliente entra al restaurante hasta que tiene el contacto con el mesero para la muestra de la carta. Para una persona con discapacidad visual, la cual puede no tener un conocimiento previo de la planta física del local, requiere de un gran trabajo llegar hacia la mesa que desee. Es importante que sea el mesero quien le indique el paso por el restaurante, para ello de acuerdo con la información brindada, el mesero debe presentarse y ofrecer el codo al cliente con discapacidad para que se agarre de él y sea guiado por el restaurante, esto es aún más necesario si el ingreso es mediante una escalera o si presenta algún tipo de dificultad del mismo estilo; dado el caso de una escalera es preferible que presente barandal para así poder sostenerse y guiarse por la misma. Debe ser el codo o el hombro ya que esto les facilita a los discapacitados a sentir los cambios de dirección que pueda tener el mesero, cosa que para ellos es muy difícil de sentir si el agarre es de la mano.

Cabe resaltar que la población con discapacidad visual es de mucho tacto, por lo tanto, es importante que cuando el mesero se quiera referir a algún comensal con estas características no tenga algún temor de tocarlo, no falta mencionar que el contacto debe ser con el medido respeto ya que “hay ciegos de ciegos” como lo dijo uno de los colaboradores.

El pedido: este paso inicia cuando el mesero trae la carta, el cliente hace su pedido y finaliza con la cancelación del precio consumido por el mismo. Es preferible que la carta

esté escrita en Braille, sería lo mejor en este aspecto en lo referente a inclusión social, pero uno de los participantes entrevistados informó que no toda la población con discapacidad visual está capacitada en lectoescritura Braille. Por ello mencionaron otras formas en las que se podría dar la carta, como una forma auditiva o incluso que sea el mesero el que les lea la carta.

Para tomar el pedido el mesero anota aquello que se le solicita, y dado el caso que él quiera hacer alguna pregunta hacia un cliente con discapacidad solo con tocarlo en el hombro y preguntar es suficiente para que este sepa que se refieren a él, como se mencionó antes, es muy importante el tacto, especialmente para referirse a ellos. Cuando el pedido esté listo y el mesero lo sirva en la mesa debe dar indicaciones de donde está ubicado cada cosa, tanto en la mesa como en el plato, la manera de inclusión correcta es usando las agujas del reloj como guía, las 12, las 3, las 6 y las 9; por ejemplo: la bebida está ubicada a las 3, la hamburguesa está ubicada a las 9. Con esto el comensal ya tendrá una forma de conocer el lugar de cada cosa, tanto en el plato como en la mesa sin necesidad de comenzar a tocar todo hasta encontrarlo.

Cuando el cliente ya termine su comida y decida pagar su cuenta, el mesero debe proceder como con cualquier otro cliente, retirar platos y alcanzar la factura y leerle el precio a pagar, de ser solicitado especificar cada producto con su respectivo precio, de otro modo solo el valor total.

La salida: este paso es cuando el consumidor decide retirarse del establecimiento dándose por terminado su experiencia gastronómica en este. Este punto es muy similar a la salida, es preferible que el mesero ofrezca su servicio para ayudarlos a salir del local, serán ellos los que decidan si es o no es pertinente tal ayuda para eso.



De esta manera esta manera es como debe ser la atención del personal de servicio para la población objeto de estudio de manera un poco más específica, según la información que se recolectó mediante las entrevistas con individuos pertenecientes a ella.

#### **4.2.5 Servicio**

El servicio en los restaurantes debe ser apto como para poder recibir y atender de la manera correcta a cualquier comensal, ya que no tenemos las mismas necesidades, y más cuando se trata de una persona que presente una discapacidad en específico.

Durante la entrevista, los participantes manifestaban por experiencia propia, las irregularidades que comúnmente deben enfrentar ellos a la hora de asistir a un restaurante.

Una participante en la entrevista mencionaba que una de las mayores barreras que tiene la población con discapacidad visual cuando asisten a un restaurante es la actitud de los meseros, porque se muestran como si no hubieran visto a una alguien con discapacidad visual, ella resalta que la discapacidad es asociada con la pobreza, por lo que cuenta ella que por experiencia propia, en los establecimientos suelen leer la carta y hacer énfasis en sus precios, lo cual hace pensar que ellos no tienen el poder adquisitivo para cancelar.

Por otro lado, los entrevistados mencionaban que los meseros en la mayoría de los casos no saben cómo dirigirse ni cómo tratar a las personas que con discapacidad visual que arriban al lugar. En la observación pudimos aseverar lo anteriormente mencionado, ya que los meseros no saben cómo dirigirse hacia ellos para que el discapacitado entienda que se está dirigiendo a él, por otra parte, si bien en cierto que el trato debe ser especial, no deben hacerlo de manera exagerada, y esto fue lo que se pudo evidenciar en la observación, puesto que los meseros intentaban hacerles todo, y dicho por una de las participantes, lo

único que ellas necesitan son indicaciones, y así ellos pueden hacer las cosas de manera autónoma, y es esto lo que precisamente se quiere conseguir.

Como fue anteriormente mencionado, el servicio que presta un restaurante debe ser apto para cualquier comensal y sus necesidades, es por esto que los participantes de las entrevistas recalcan que es muy importante para ellos ya que no pueden leer, tener a disposición la carta en braille.

Realizando la observación en los restaurantes cuando atendían a la persona con discapacidad visual que nos estaba colaborando, pudimos evidenciar que el mesero no sabe cómo ubicar a la persona en la mesa a la hora de acercar los alimentos a ésta, es decir, el mesero coloca los platos, vasos, cubiertos y entre otras cosas y no sabía cómo explicarles simplemente mencionaba cada cosa que estaba colocando, lo cual no permitía que el comensal supiera en donde se encontraba cada cosa, evidenciándose así, que los meseros no están capacitados para atender de manera correcta a este tipo de población. Posterior a este proceso de observación la participante menciona un estilo de ubicación en la mesa que se realiza con la orientación de las manecillas del reloj.

En las entrevistas los discapacitados visuales mencionaban que en la mayoría de los casos los meseros los ayudan en exceso, lo cual los incomoda un poco ya que ellos quieren tener autonomía, y en la observación lo pudimos evidenciar, ya que en el momento de estar en el baño, les echaban el jabón en las manos y les pusieron la caneca a la altura de sus manos para arrojar el papel con el que se secaron sus manos, cuando sólo basta con que les indiquen hacia que dirección están las cosas que necesitan.

Por otra parte en la observación se evidenció la falta de conocimiento de los meseros al momento de dirigir a los discapacitados, pues no lo hacían de la manera correcta, por ejemplo al momento de salir del establecimiento, ellos pidieron ser guiados hacía la salida, los meseros lo hicieron pero no de la manera correcta, ya que simplemente los guiaban con las voz o los tomaban de la mano, lo cual está siendo mal hecho, ya que como lo mencionaron en la entrevistas nuestros participantes, la manera correcta de guiarlos es ofreciendo su hombro para que el discapacitado visual deposite su mano allí y pueda ser guiado.

Mediante las entrevistas y observaciones realizadas, se pudo observar la forma incorrecta en la que está siendo prestado el servicio por parte de los establecimientos de comida rápida a las personas con discapacidad visual, lo cual nos permite concluir la necesidad de una capacitación al personal de servicio de los establecimientos

### **4.3 Análisis de datos por categorías**

#### **4.3.1 Gastronomía.**

De acuerdo con la definición que se ha tomado en el marco teórico de gastronomía como una actividad humana más allá de la connotación biológica de nutrir, sino como un componente esencial en el desarrollo sociocultural. Por esto es necesario de sitios especializados para ofrecer esta actividad, con personal capacitado para hacer de ello toda una experiencia. Con la información que se pudo obtener en las entrevistas y las observaciones se resolvió que el servicio ofrecido no presenta los conocimientos necesarios para atender a clientes con necesidades especiales como lo es una persona con discapacidad visual.

Los establecimientos de comida rápida de Bucaramanga presentan una gran afluencia por lo tanto estos lugares deben ser competentes para ofrecer un servicio de calidad. El servicio ofrecido por el momento para los clientes ha tenido un gran desempeño, pero la industria gastronómica al ser de una alta demanda se ve condicionada a implementar nuevas formas de ofrecerlo y con ello añadiendo las tendencias de ideas inclusivas se podría hablar de una capacitación para la atención de clientes con discapacidades, en el caso puntual el que se ha manejado durante todo este trabajo de investigación, discapacitados visuales.

#### **4.3.2 Discapacidad.**

En el transcurso de entablar relaciones sociales para así entrar en confianza con las personas que colaboraron en la investigación, se pudo obtener información, no por entrevistas ni observaciones sino netamente por convivencia, sobre algunas condiciones que se desconocían de la población con discapacidad visual, más puntualmente sobre la baja visión. Acorde con lo analizado, la baja visión puede presentarse de dos maneras: baja visión por poca percepción de luz, lo que ocasiona un déficit en el campo visual si el ambiente presenta condiciones de luz muy bajas; y la fotosensibilidad, en la que el usuario percibe la luz de manera más intensa de lo normal ocasionando afectaciones en su campo visual especialmente en ambientes muy iluminados.

En cuanto a la información que se obtuvo a través de las entrevistas se dio a conocer aspectos importantes a tener en cuenta para la realización de los objetivos planteados, específicamente información legal sobre la discriminación a este tipo de población. Por una parte, la Ley 1618 del 27 de febrero de 2013 explica que no sólo las entidades de carácter público sino además las privadas, están en la obligación de permitir que poblaciones con

discapacidad puedan ejercer cualquier actividad de manera óptima. Teniendo en cuenta esto, lo ideal sería que los establecimientos presentarían una planta física idónea para el correcto desarrollo autónomo de dicho público, cosa que ningún lugar la presenta; por esto los establecimientos deben buscar formas alternativas de permitir que el servicio ofrecido esté al alcance de clientes con discapacidad.

La discapacidad ya definida en el marco teórico fue tomada como la poca capacidad que tiene un ambiente de permitirle a una persona con afectaciones físicas o mentales ejercer actividades sin condicionamiento alguno; con las observaciones realizadas quedó evidenciado la veracidad de la definición trabajada y la información escrita anteriormente pues los establecimientos de comida rápida visitados no estaban condicionados para recibir a este tipo de clientes. Sin embargo, también se observó que con una capacitación del personal esa falta de condiciones físicas puede quedar en segundo plano permitiendo una mejora significativa en la experiencia gastronómica en estos lugares para la población con discapacidad visual.

### **4.3.3 Inclusión**

El objetivo principal de este trabajo de investigación es una mejora en la experiencia gastronómica de la población con discapacidad visual, por lo que se estaría hablando de inclusión, específicamente inclusión social, ya que se busca implementar una serie de acciones en el servicio de los restaurantes de comida rápida que les facilite disfrutar la experiencia. De este modo se investigó tanto por entrevistas como por observaciones sobre los principales problemas que presentaban al momento de asistir a un local del mismo estilo y sobre cómo ellos sentían una verdadera mejora en su experiencia, ya que son el porqué de la investigación.

Inicialmente se partió de una serie de adecuaciones físicas a los establecimientos de tal manera que una persona con discapacidad visual pudiera ingresar y tomar el servicio ofrecido de la misma forma que una persona sin ninguna afectación. Con ello en mente, se comenzó a buscar aquellos que servirían como colaboradores tanto para entrevistas como para realizar las observaciones para analizar el servicio actual de los restaurantes de comida rápida. En los primeros contactos con dichas personas mostraron su inconformidad con la idea, ya que la consideraban poco viable y excluyente. Consideraron que la mejor forma de inclusión social y que realmente su experiencia mejoraría sería mediante la capacitación del personal del servicio, que sean ellos quienes tengan los conocimientos del cómo abordar a un cliente con discapacidad visual en el transcurso del servicio.

Ya con la nueva idea, la recolección de la información tuvo un nuevo rumbo, centrándose en el saber primero las dificultades que presentan los discapacitados visuales para asistir a restaurantes y segundo, cual es la forma correcta en la que un mesero puede atenderlos. Esta información la obtuvimos por medio de las entrevistas y por la observación como ya se había mencionado se analizó la atención actual. Comparadas entre sí se le puede dar crédito a que los meseros implicados en las observaciones hicieron todo lo que pudieron para hacer sentir cómodos a los colaboradores, aun así, quedó evidenciada la falta de conocimiento que se presentó en la mayoría de los establecimientos visitados.

A continuación, una comparación entre lo que se vio y la manera que debe ser:

En el momento de ingresar al local los colaboradores, personas con discapacidades visuales, debieron hacerlo solos, afortunadamente ellos están capacitados para una movilización autónoma y pudieron localizar un lugar para sentarse. El mesero encargado en ese caso debió asistir al cliente ofreciéndole su ayuda para ingresar al local, guiándolo de la

manera correcta la cual sería dejándose sujetar el codo o el hombro, esto para que se puedan sentir los cambios de dirección.

Cuando se sentaron y solicitaron la carta en la mayoría de los establecimientos no les leyeron toda la carta sino preguntaron qué querían para ellos recomendarle una hamburguesa acorde a lo pedido, además de eso algunos restaurantes tienen temáticas diferentes para solicitar la presencia del mesero y esto no fue explicado, salvo uno que si explico su forma innovadora de llamar al mesero y sólo en este establecimiento realizaron el proceso de presentación de la carta de la manera adecuada, leyó cada uno de los productos que ofrece el local incluyendo los acompañantes y las bebidas, una vez terminado eso le preguntó al colaborador si deseaba que le repitiera la lectura. Esto permite a la persona con discapacidad tener más opciones para su pedido mientras que de la otra forma ellos estaban limitados por que algunos incluso no sabían que vendían los restaurantes ni que querían comer. Otra forma de dar a conocer el menú es mediante la lectoescritura Braille, e incluso menús auditivos ya que no todos los integrantes de dicha población tienen conocimiento de Braille.

En el momento de entregar el pedido ningún mesero tuvo la idea de cómo orientar a los colaboradores en la mesa. Solamente dejaban el plato en la mesa y decían “aquí dejo la hamburguesa”, en algunos casos agarraban la mano del colaborador y la pasaban por donde estaba cada cosa, pero esto sólo pasaba si él preguntaba en qué parte estaban las cosas. Para guiar correctamente a un cliente con discapacidad visual es necesario conocer la orientación del reloj, la cual consiste en dar indicaciones con las manecillas del reloj: las doce, las tres, las seis y las nueve. Esto es usado para la orientación en el plato, así como en la mesa.

Se les solicitó a aquellos que colaboraron en estas visitas que solicitaran el servicio del baño, todo con el fin de observar cómo era la reacción de los meseros ante la petición. La forma de ofrecer el codo o el hombro para la movilidad no fue usada por ninguno de ellos, la forma de actuar fue la de usar la mano lo que fue una clara muestra de falta de conocimiento. Una vez en el baño, debido al nerviosismo exageraban los cuidados, por ejemplo, en una ocasión luego de lavarse las manos y secarlas con papel, una de las colaboradoras solicitó la ubicación de la papelería y lo que hizo la mesera fue tomar la papelería y colocarla al lado para que botara el papel. En otra ocasión el baño quedaba en el segundo piso, la mesera encargada ayudó en la movilización por las escaleras y su desarrollo en el baño fue adecuado, dando espacio personal y siendo de ayuda cuando su servicio fue solicitado; pero en el momento de bajar ella dejó que la colaboradora bajara primero que ella, lo que pudo haber provocado un grave accidente de no ser porque su movilidad con bastón guía era más que sobresaliente. Cuando algo como esto ocurra en un restaurante el mesero debe movilizarlos de la forma correcta, mediante hombro o codo como ya se ha mencionado antes, y en el baño estar pendiente si su servicio es requerido, cuando se le solicite la ubicación de algún objeto puntual puede ser del modo tradicional, derecha, izquierda, etc. En el caso de un desplazamiento por escaleras el mesero debe ser quien se ubique en frente ya que es quien guía el trayecto.

Ya finalizando la prueba, los colaboradores de acuerdo con lo planeado pedían la cuenta, los meseros leían el precio total de la compra y de ser solicitado, explicaban el valor de cada producto. Al recibir el valor a cancelar ellos le pedían ayuda al mesero para saber que billete estaban sacando de su billetera, cosa que ya sabían pues ellos mismos tienen un sistema para contar los billetes y saber el valor de cada uno, a lo que el mesero les decía el



valor de los billetes que le mostraban, en algunas ocasiones el mesero sacaba el billete de la billetera del cliente. Luego de efectuar el pago el mesero devolvía el cambio, pero se quedaba con la factura, solo en una ocasión la factura fue entregada a la persona discapacitada. La forma de proceder en este caso es que el mesero, como lo hicieron los que se analizaron que estuvo correcto, decir el valor total y de ser requerido, el valor de cada producto. Por motivos de respeto al espacio personal el mesero no debe sacar dinero de la billetera de ninguno de los clientes, él debe ser quien lo saque de su propia billetera, y algo muy importante es que, al momento de entregar el cambio, este sea entregado con su respectiva factura.

Al finalizar la comida y una vez cancelado el pedido los colaboradores se dirigieron a salir del establecimiento, la mayoría de los meseros dudaron si ofrecer o no la ayuda para salir, luego de un momento efectivamente lo hicieron y los ayudaron a salir. Para este momento el mesero siempre debe ofrecer su asistencia, será el cliente quien decida si es necesaria o no el aceptarla, y al igual que antes, la movilidad debe ser el mesero quien guíe el trayecto con la persona sujeta de su hombro o codo.

Con lo anterior se ve el contraste entre servicio actual y el servicio inclusivo para la población con discapacidad visual, mostrando que la falta de conocimiento sobre la forma correcta de atención hacia este público evita el desarrollo pleno de su actividad gastronómica. Sin embargo, se vio el interés de los encargados de los establecimientos considerando importante una intervención en su plan de servicio para que el personal tenga la respectiva capacitación y pueda presentar los conocimientos para así brindar la mejor experiencia para sus clientes, con el fin de generar conciencia para una Bucaramanga más inclusiva.

## **5. Conclusiones y recomendaciones**

En este capítulo se presenta el resultado del proyecto, tomando en cuenta la información obtenida mediante las entrevistas y las observaciones que se realizaron, descubriéndose con ellos algunos cambios que se realizaron y aspectos a mejorar.

### **5.1. Conclusiones**

Teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados producto del análisis de la información obtenida se llegó a las siguientes conclusiones:

Una persona con discapacidad visual tiene ciertas limitaciones en varios aspectos debido a la poca o nula capacidad que tienen los lugares públicos para permitirles desarrollar sus actividades y los restaurantes de comida rápida no son la excepción. En dichos establecimientos la planta física no es la adecuada para ellos, teniendo en cuenta los obstáculos que se presentan, como por ejemplo la cantidad de sillas y el espacio reducido que usualmente presentan para la movilidad que pueden ser incluso un problema para una persona que no padezca tal discapacidad, por supuesto ocurre de igual manera en el momento que desee salir del lugar. Además de los problemas relacionados con el ingreso y la salida, está la carta de productos; ningún establecimiento en el área delimitada presenta algún tipo de menú en Braille, de tal forma que para un cliente con discapacidad visual es básicamente imposible saber la variedad de productos que ofrece cada local por sí mismo.

Su percepción visual no sólo les limita el movimiento en el establecimiento, también es un factor que limita el momento de comer, ya que es complicada la ubicación de los alimentos, aderezos, entre otras cosas, en la mesa. Al no tener una idea clara y precisa

de donde está ubicada cada cosa en la mesa ellos se ven en la necesidad de palpar todo hasta encontrar aquello que buscan.

Estos puntos que afectan de una u otra manera el carácter no solo biológico sino social que permitan el adecuado desarrollo de la actividad, pueden no ser eliminados sino contrarrestados mediante un plan de servicio pensado para cubrir cada una de sus necesidades. Es necesario que el personal del servicio de los establecimientos de comida rápida del sector de cabecera en Bucaramanga presente los conocimientos pertinentes para atender a un cliente con discapacidad visual. Para ello se vio en la necesidad de desarrollar una guía de servicio inclusivo la cual contiene los lineamientos necesarios para atender a cualquier persona que presente dicha condición

Esta guía describe la atención desde el ingreso hasta la salida del establecimiento, teniendo en cuenta la forma como se le da la bienvenida a cualquier comensal con discapacidad visual seguido de la forma correcta de movilización por el establecimiento, la correcta presentación del menú y la presentación del plato a la mesa, esta guía presenta la manera adecuada de ubicarlos por la mesa y el plato, pues ellos tienen su propio sistema de ubicación, además de cosas no tan particulares pero igual de importantes como por ejemplo la forma de ofrecer un servicio especial único que tenga cada restaurante puntualmente.

Cuando se habló de mejorar la experiencia de las personas con discapacidad visual, se pensó en un inicio en una reestructuración de la planta física de los establecimientos en general que permitieran un desarrollo autónomo para esta población, esta idea se pensaba como la mejor forma de inclusión para desarrollar en este aspecto, pero de acuerdo a la información obtenida y por petición de las mismas personas con discapacidad visual que participaron en este proyecto, se optó por cambiar la idea inicial, el cual era la adecuación

física, a un plan de capacitación. Una vez analizada más a fondo y con lo que se pudo observar se llegó a la conclusión que esa era sin duda la mejor forma de inclusión para esta población, ya que con la capacitación no es necesario las adecuaciones físicas porque con ella se cubre todas las necesidades que este público presenta, y con esto además se cumple el objetivo general de este trabajo de investigación; mejorar la experiencia gastronómica de las personas con discapacidad visual en establecimientos de comida rápida. Con la creación del catálogo se busca que no solo los restaurantes de comida rápida adquieran estos nuevos conocimientos, sino cualquier establecimiento gastronómico cuente con ellos para así eliminar aquellas barreras que impiden una sociedad equitativa para todos. Por ello se considera pertinente la participación de ACODRES para la implementación de estas capacitaciones a cualquier tipo de restaurante y no solo de Bucaramanga sino de Colombia en general.

## **5.2 Recomendaciones**

Para cumplir con los objetivos del presente trabajo se vio necesario una serie de acciones para poner conocer todo aquello que se necesita para la creación de la guía de capacitación para personas con discapacidad. Se realizaron las respectivas entrevistas a individuos pertenecientes a dicho grupo poblacional además de realizar una serie de visitas con el fin de analizar aquello que pudiera ser de utilidad para el desarrollo del mismo. se trató en la mejor medida posible de recopilar toda información de utilidad, sin embargo cabe resaltar la falta de ciertos aspectos que pueden o no ser de importancia para un mejor desarrollo del producto final; entre esto se podría mencionar el hecho que las observaciones realizadas ocurrieron cuando el local estaba casi en su totalidad vacío, por lo tanto el mesero no tenía gran presión al momento de la atención como podría presentarlo en

momentos altamente congestionado y en cuanto a las personas con discapacidad no hubo gran detalle en qué tan a menudo asistían a este tipo de establecimientos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Carlos Andrés Castro Aldana. 2013. Tecnología a favor de las personas invidentes en Colombia Universidad de la Sabana, Bogotá, Colombia.
- Congreso de Colombia. (febrero 27) Artículo 2 [Título I]. Definiciones. Ley 1618 de 2013.
- Congreso de Colombia. (febrero 27). Artículo 17. [Título IV]. Derecho a la cultura. Ley 1618 de 2013.
- Congreso de Colombia. (febrero 27). Artículo 19 [Título IV]. Facilitación de las prácticas turísticas. Ley 1618 de 2013.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2010). Población con registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad. Recuperado de: <http://www.dane.gov.co/>
- Diego J. Gonzáles Velasco, Anna Rojas Melgar, Silvia Herrero Rabanete. 2008 El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español. España.
- Estefanía Mejía Bohórquez, Juan Fernando Jaramillo López, Sara Restrepo Aristizábal, Valentina Gutiérrez Posada, Luis Mauricio Maya Cadavid. 2014. Diseño inclusivo: Comunicación para personas con discapacidad visual aplicada al punto de venta. Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín. Colombia.
- FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN. Universidad técnica de Ambato
- Imer, B. F. Equidad social
- Johanna Andrea Bustos Ramirez. (2015). Bogotá, una ciudad que no ve por sus invidentes. Bogotá. Colombia:

Johanna Andrea Bustos Ramírez. 2014. Bogotá, una ciudad que no ve por sus invidentes,  
Pontificia Universidad Javeriana. Colombia

Juan Felipe Correa. Turismo y condición de discapacidad visual, ¿un camino hacia la  
inclusión. Universidad Externado de Colombia, Bogotá

La encrucijada entre lo tradicional y lo innovador. Tendencias gastronómicas:

Liliana Lucero. 2016. Sistema de Movilidad Inclusivo para Personas Invidentes y con Baja  
Visión. Universidad Autónoma Abierta y a Distancia – UNAD. Pasto, Colombia.

María del Carme Jiménez. 2016. La escolarización del alumno con discapacidad visual en el  
aula de educación primaria. Universidad de Navarra. España

Mejía Bohórquez, E., Jaramillo López, J. F., Restrepo Aristizábal, S., Gutiérrez Posada, V.,  
& Maya Cadavid, L. M. (2014). DISEÑO INCLUSIVO. comunicación para personas  
con discapacidad visual aplicada al punto de venta. *Publicidad*, 3(1), 102-141.  
doi:10.18566/publicidad.v03n01.a06

Ramírez-Valbuena, W. Á. (2017). La inclusión: Una historia de exclusión en el proceso de  
enseñanza-aprendizaje. *Cuadernos De Lingüística Hispánica*, (30), 211-230.  
doi:10.19053/0121053x.n30.0.6195

Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua española. (23.a ed.). Consultado  
en: <http://dle.rae.es/?id=WECJvpa>

Rocío Anabel Robalino Barona. 2015. Facilidades turísticas orientadas a personas con  
discapacidad visual como aporte a la inclusión social en los establecimientos de  
alimentos y bebidas del cantón ambato, provincia de tungurahua. Universidad  
Técnica de Ambato. Ecuador.

Romina Matamala, Cecilia Rodríguez, Yanel Martin. 2014. Ecoturismo accesible como alternativa turístico-recreativa para personas con discapacidad visual en la localidad de Villa del Mar. Universidad Nacional del Sur. Argentina.

Solano, J., & Uzcátegui, C. (2017). Validez y confiabilidad de una escala de medida para la calidad del servicio de los restaurantes ubicados en la zona turística de puerto bolívar. Revista Universidad Y Sociedad, 9(1), 52-59.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD Escuela de Ciencias Administrativas, & contables Económicas y de Negocios - ECACEN Tecnólogo en Gestión de Transportes. CEAD Pasto. (a). Sistema de movilidad inclusivo para personas invidentes y con baja visión. liliana lucero código: 59813406

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD Escuela de Ciencias Administrativas, & contables Económicas y de Negocios - ECACEN Tecnólogo en Gestión de Transportes. CEAD Pasto. (b). Sistema de movilidad inclusivo para personas invidentes y con baja visión. liliana lucero código: 59813406



## Anexos

### Anexo 1

#### Entrevistas

Discapacitados:

1. ¿Le gusta ir a establecimientos de comida?
2. ¿Con que frecuencia asiste usted a este tipo de establecimientos? ¿Por qué?
3. ¿Cuándo asiste a este tipo de lugares usualmente lo hace solo o acompañado?
4. ¿Tiene usted la asistencia de un perro guía?
5. ¿Cuáles son las principales dificultades que presenta al ingresar a algún establecimiento o lugar público?
6. ¿Cuándo asiste a un establecimiento de comida tienen algún trato especial? De tenerlo, ¿cómo se siente con eso?
7. ¿En establecimientos con ambientación musical muy ruidosa tiene algún inconveniente o molestia por el ruido?
8. ¿Qué expectativa tiene en el momento de asistir a un establecimiento de comida rápida?
9. ¿En el aspecto monetario ha sido usted estafado alguna vez en algún establecimiento debido a un cambio de billetes o algo similar?
10. ¿Tiene usted alguna forma de cerciorarse de no ser estafado?

Encargado del servicio:

1. ¿Sabe que es inclusión?
2. ¿Ha atendido alguna vez a una persona en situación de discapacidad visual?

3. ¿Cómo es el servicio cuando una persona con discapacidad visual asiste al restaurante?
4. ¿El personal que ofrece el servicio del restaurante tiene los conocimientos o ha recibido capacitación necesaria para atender este tipo de público?
5. ¿Cuáles cree usted que son las necesidades básicas que esta población requiere para ofrecer un buen servicio?
6. ¿Tiene usted algún inconveniente en brindar las atenciones necesarias para los perros guías que ayudan a este tipo de población?

Dueños de restaurantes:

1. ¿Sabe que es inclusión?
2. ¿Tiene algún tipo de atención especial para recibir a las personas con discapacidad visual que asisten a su restaurante? ¿Cuales?
3. ¿Estaría dispuesto a invertir en la mejora de un servicio y adecuaciones físicas para personas con discapacidad visual en su restaurante?
4. ¿Está usted de acuerdo con el ingreso de mascotas, en este caso perros guías a su restaurante? ¿Por qué?
5. ¿Cómo se cerciora usted de que en el caso de atender a una persona con discapacidad visual su personal de servicio no se aproveche de la condición de este al momento de pagar?

## Anexo 2

Lugar:	
Fecha:	Nombre:
Aspectos	Observación
Recibimiento	
Menú	
Servicio	
Orientación en el restaurante	
Pago	

Salida	
--------	--

### Anexo 3

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES HUMANIDADES Y ARTES  
PROGRAMA DE GASTRONOMÍA Y ALTA COCINA**

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES EN INVESTIGACIÓN

PROYECTO DE GRADO

**PROPUESTA DE SERVICIO PARA FAVORECER LA EXPERIENCIA  
GASTRONÓMICA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN LOS  
RESTAURANTES DE COMIDAS RÁPIDAS UBICADOS EN EL SECTOR DE  
CABECERA DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA**

El presente documento tiene como fin dar a conocer el propósito de esta investigación y solicitar su participación en dicho estudio, si usted así lo desea.

Se informa que la participación es absolutamente voluntaria e implica unos minutos de su tiempo para responder a unas preguntas que el estudiante investigador realice de manera oral o escrita, la conversación se grabará de manera que el estudiante pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado con el único fin de alimentar el estudio

realizado con información relevante, esta información será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al responderlas. De tener inquietudes sobre su participación, puede contactar al teléfono 6436111 ext 319 Universidad Autónoma de Bucaramanga.

Una copia de este documento le será entregada y una vez finalizado el estudio puede solicitar información sobre los resultados al teléfono mencionado anteriormente, sin que esto amerite ningún tipo de beneficio.

Acepto la participación en el proyecto de grado: Propuesta de servicio para favorecer la experiencia gastronómica de las personas con discapacidad visual en los restaurantes de comidas rápidas ubicados en el sector de cabecera de la ciudad de Bucaramanga

Cuyo propósito es: Proponer una mejora de la experiencia gastronomía para personas en situación de discapacidad visual mediante la capacitación del personal de servicio de los establecimientos de comida rápida en Bucaramanga.

Nombre del Participante  
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

