El marketing como estrategia para incrementar la inclusión de personas con discapacidad visual en el sector gastronómico café-bar. Estudio de caso café a ciegas.

Gineth Paola López Biteri, Wilder Orlando Marta Ortiz, Frederick Mattos Mariño

Jhon Jairo Prieto Gonzalez

Profesional Mercadeo y Publicidad, Fundación Universitaria Compensar

Proyecto fin de grado escuela de comunicación

Faizully Andrea Barbosa Moreno

06 de mayo de 2024

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

Tabla de contenido

Resumen **5**
Introducción **6**
Planteamiento del problema 9
Antecedentes 9
Descripción del problema. 10
Pregunta de investigación 10
Justificación 11
Objetivos 12
Objetivo General 12
Objetivos específicos 12
Marco teórico 12
Plan estratégico de marketing 15
Investigación del sector (oferta) 15
Investigación del cliente (Demanda) 17
Propuesta diferencial 18
Método **18**
Enfoque de investigación 19
Tipo de investigación: 20
Exploratoria 20
Descriptiva 21
Herramientas para la recopilación de datos **22**
Análisis de la oferta de la marca café a ciegas en el sector gastronómico. 22
Estructura de la entrevista 22
Resultados de la entrevista (oferta) 22
Análisis de la entrevista 23
Identificación de las necesidades de las personas con discapacidad visual en un establecimiento de venta de café: 30
Grupos focales (demanda) 30
Análisis Focus Group 31
Resultados evidencias del focus 32
Manual del modelo a replicar. 39
Observación 39
Matriz de análisis de la Observación 39

Conclusiones **42**
Discusión **45**
Anexos 47
Referencias **51**

Índice de tablas

Tabla 1 indicadores de variables 19

Tabla 2 Población y muestra 21

Tabla 3 Estructura de entrevista 47

Tabla 4 Estructura observación 39

Tabla 5 Matriz Observación 40

Índice de figuras

Figura 1 Análisis entrevista 1 23

Figura 2 Análisis entrevista 2 24

Figura 3 Análisis entrevista 3 25

Figura 4 Análisis entrevista 4 26

Figura 5 Análisis entrevista 5 27

Figura 6 Análisis entrevista 6 28

Figura 7 Análisis entrevista 7 29

Figura 8 Evidencias Focus Group 48

Figura 9 Consolidación de resultados entrevista 49

Resumen

Este trabajo aborda la inclusión de personas con discapacidad visual en café a ciegas, centrándose en superar las barreras físicas y sociales que limitan su participación. Se propone desarrollar estrategias específicas para promover su inclusión efectiva, garantizando accesibilidad física, igualdad de oportunidades y respeto a la diversidad. Los principales beneficiarios son las personas con discapacidad visual, propietarios de estos establecimientos y la comunidad en general. La investigación tiene un enfoque cualitativo, destinado a comprender las experiencias necesidades de las personas con discapacidad visual en el café a ciegas; Se realizará mediante entrevistas y observaciones participativas para identificar las barreras específicas y proponer soluciones y tendrá un enfoque cualitativo donde se justifica en la investigación para explorar en detalle las vivencias y requisitos de las personas con discapacidad visual. Esta propuesta de esta medida conducirá a una mayor inclusión y satisfacción de las personas con discapacidad visual en estos entornos gastronómicos. La contribución significativa de este trabajo radica en su enfoque en fomentar un cambio cultural y social que reconozca y valore la diversidad, permitiendo a las personas con discapacidad visual liderar y disfrutar plenamente de la experiencia en el café a ciegas. Se busca sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de la inclusión y la diversidad, y promover un entorno donde todas las personas tengan igualdad de oportunidades para participar activamente en la vida social. Al analizar sus deseos y demandas la inclusión en el café a ciegas demuestra la importancia de establecer espacios gastronómicos inclusivos y accesibles para las personas con discapacidad visual.

***Palabras clave**: Discapacidad visual, Café-bar a ciegas, Inclusión, Barreras físicas y sociales, Estrategias de promoción*

Introducción

La discapacidad visual es una realidad que afecta a muchas personas en todo el mundo, y a menudo puede dificultar su plena participación en la sociedad. Es esencial crear espacios que sean accesibles para todos y fomentar interacciones inclusivas para garantizar la igualdad de oportunidades. Hoy en día existen muchas barreras para personas con discapacidad visual que se ven a diario lo cual hace que exista bastante discriminación; las personas con pérdida de visión su calidad de vida y el estado psicosocial hace que les genere frustración y otros sentimientos se perciban de una manera diferente ante las demás personas.

Se puede indicar que varias son las articulaciones e implementaciones que el instituto nacional para ciegos (INCI), ha venido fortaleciendo en diferentes regiones del país, permitiendo fortalecer dichas barreras que hoy en día las personas con discapacidad visual no le son muy bien permitidas, esto conlleva a generar discriminación para esta comunidad en general.

Según Villabona, (2021) Se participó el pasado 25 de marzo en el evento "Inclusión Laboral, beneficios Tributarios y Otros Lineamientos en Procesos de Población con Discapacidad" organizado por el Ministerio de Trabajo con el apoyo del Comité Departamental de Discapacidad del Caquetá, el cual estuvo orientado a empresarios y funcionarios de las entidades públicas del departamento para promover la inclusión laboral de las personas con discapacidad. En este espacio el INCI presentó los servicios de apoyo y asesoría para la inclusión de personas ciegas o con baja visión.

Además de esto también se puede indicar varios acompañamientos por parte del (INCI), se han dado en diferentes entornos como lo son en colegios oficiales mediante la inclusión en estudiantes con discapacidad visual, según Cubillos, (2022) "Queremos hacer presencia en el

territorio con seguimiento a todo el cuatrienio de 2019 a 2022, y brindar las asistencias técnicas que se requieren en algunas instituciones educativas, ya que haremos seguimiento al material entregado a estudiantes con discapacidad visual y baja visión".

El sector de café se encuentra en un momento de reflexión y cambio, donde la inclusión se presenta tanto como un desafío como una oportunidad. El Café a Ciegas, en particular, lidera este movimiento al no solo ofrecer una experiencia gastronómica única, sino también al promover la inclusión y la igualdad de oportunidades para todos sus visitantes.

Este trabajo se enfoca en el desarrollo de estrategias de marketing inclusivo, específicamente dirigidas a aumentar la participación de personas con discapacidad visual en el sector gastronómico, utilizando el Café a Ciegas como caso de estudio. Se empleará marketing de contenidos inclusivos, que incluya historias y testimonios significativos, educación sobre la discapacidad visual, eventos inclusivos y recomendaciones para mejorar la accesibilidad. Además, se llevarán a cabo entrevistas, focus group y observaciones para comprender mejor las necesidades y experiencias de las personas con discapacidad visual en entornos gastronómicos. El objetivo es no solo informar y entretener, sino también sensibilizar al público sobre la importancia de la inclusión y la accesibilidad.

Por parte del programa pacto de productividad, según león, (2020) La inclusión laboral entendida como la vinculación de personas con discapacidad a empresas del mercado laboral a través de empleos formales y estables, es abordada desde el nivel conceptual, normativo e institucional. El modelo presentado durante el evento, que incluye los tres aspectos establece los pilares para un estándar en la prestación de los servicios de inclusión laboral para las personas con discapacidad, estableciendo de manera clara el rol de los actores involucrados y la importancia de su articulación.

En última instancia, esta investigación no solo busca contribuir al campo del marketing inclusivo, sino también servir como modelo replicable para otros establecimientos gastronómicos que deseen ser más inclusivos y accesibles para todas las personas.

Planteamiento del problema

Antecedentes

En los últimos años, se ha evidenciado un cómo ha ido aumentando el reconocer la importancia de la inclusión de personas con discapacidad visual en diversos ámbitos sociales. Investigaciones recientes, como la realizada por Marques (2018) destacan la necesidad de crear entornos accesibles y promover la participación de estas personas en la sociedad. Asimismo, estudios como lo indica (Daries et al., 2018), dichos estándares se proporcionan de acuerdo con la exclusividad de cada café, los cuales tienen que proporcionar comida de alto nivel, un servicio impecable y un ambiente que genere al comensal que está adquiriendo un servicio de calidad.

En el contexto específico de establecimientos gastronómicos, como cafés la literatura también ha comenzado a abordar la necesidad de hacer estos espacios más accesibles e inclusivos para personas con discapacidad visual. Por ejemplo, el trabajo de Hartley, (2019) destaca la *importancia de adaptar el diseño y los servicios de los establecimientos gastronómicos para satisfacer las necesidades de estas personas.* Además, investigaciones como la de (Jeannot et al., 2022)., cuando habla sobre experiencias gastronómicas, se debe agregar que este tema ha tomado una mayor relevancia gracias a los medios de comunicación, la masificación de las personas dentro y fuera en la actualidad debido a las redes sociales, entre otros. Como consecuencia, se logró crear una nueva tendencia del consumismo gastronómico de altos estándares.

Estos antecedentes subrayan la relevancia y oportunidad de investigar estrategias de inclusión específicas para personas con discapacidad visual en el sector gastronómico, como los cafés. En este contexto, el presente trabajo busca contribuir a la literatura existente mediante el desarrollo y propuesta de estrategias de marketing inclusivo, con el objetivo de aumentar la participación y mejorar la experiencia de estas personas con discapacidad visual en entornos gastronómicos.

Descripción del problema.

El problema radica en la falta de inclusión de personas con discapacidad visual en establecimientos gastronómicos, específicamente en el café a ciegas. Si bien es cierto que se ha evidenciado un creciente reconocimiento de la importancia de la inclusión, estos lugares de este sector enfrentan desafíos significativos para hacer que sus espacios y servicios sean accesibles y acogedores para este tipo de personas. En la actualidad varios estudios son centrados en la necesidad de crear entornos inclusivos y promover la participación activa de las personas con discapacidad visual en la vida social y laboral. Sin embargo, a pesar de estos avances e iniciativas, aún persisten barreras físicas y sociales que limitan la participación plena de las personas con discapacidad visual en entornos gastronómicos como el café a ciegas. Estas barreras pueden incluir la falta de adaptaciones adecuadas en el diseño y los servicios del establecimiento, así como la falta de conciencia y sensibilidad por parte del personal y otros clientes. Como resultado, las personas con discapacidad visual pueden experimentar dificultades para acceder y disfrutar de la experiencia en estos lugares, lo que contribuye a su exclusión social y limita su calidad de vida. En este contexto, es crucial abordar este problema y desarrollar estrategias efectivas para mejorar la inclusión y la experiencia de las personas con discapacidad visual en el café a ciegas.

Pregunta de investigación

¿Cómo puede una estrategia de marketing contribuir a la inclusión de personas con discapacidad visual en entornos gastronómicos, particularmente en café a ciegas?

Justificación

La inclusión de personas con discapacidad visual en entornos gastronómicos, como en el café a ciegas, no solo es una cuestión de accesibilidad física, sino también de sensibilización y promoción de la diversidad. Como señala el Centro Nacional de Defectos Congénitos y Discapacidades del Desarrollo de los CDC, (2020) "La inclusión de personas con discapacidades en las actividades cotidianas conlleva prácticas y políticas diseñadas para identificar y eliminar barreras, como obstáculos físicos, de comunicación y de actitud, que dificultan la capacidad de las personas de tener una participación plena en la sociedad, al igual que las personas sin discapacidades".

El marketing inclusivo, que busca representar y llegar a una amplia gama de personas, puede desempeñar un papel crucial en este proceso. "El marketing inclusivo reconoce la diversidad de la sociedad y busca representarla de manera auténtica en todas las facetas de la vida, incluidos los entornos gastronómicos". Según Sundqvist, (2022) existen varios tipos de clientes, uno de estos son los clientes cotidianos, que son aquellas personas que no necesitan algún tipo de atención en especial y otro tipo de clientes que si necesitan o requieren algún trato diferente, en este caso personas con algún tipo de discapacidad visual u otro tipo de discapacidad que este tenga. Al desarrollar una estrategia de marketing inclusivo específicamente dirigida a personas con discapacidad visual en el café a ciegas, se pueden crear mensajes y experiencias que resuenen con este grupo de personas y promuevan su participación en estos espacios.

Además, la investigación de García, (2020) que "Las experiencias positivas en entornos gastronómicos pueden tener un impacto significativo en el bienestar emocional y social de las personas con discapacidad visual". Por lo tanto, al mejorar la accesibilidad y la experiencia en el café a ciegas a través de una estrategia de marketing inclusivo, se pueden generar beneficios

tangibles tanto para los clientes como para los propietarios del establecimiento y por qué en el entorno de persona que rodean a las personas con esta discapacidad.

Objetivos

Objetivo General

Plantear estrategias de marketing con el fin de incrementar la inclusión de personas con discapacidad visual en el sector gastronómico café. Estudio de caso café a ciegas.

Objetivos específicos

- Analizar la oferta de la marca café a ciegas en el sector gastronómico café.
- Establecer la demanda y las necesidades de una persona con discapacidad visual en el sector gastronómico subcategoría café.
- Diseñar un manual para que este modelo se pueda replicar en otros cafés.

Marco teórico

La discapacidad visual, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2019, se caracteriza por la pérdida parcial o total de la capacidad de ver, que no puede corregirse con tratamientos médicos, lentes convencionales o cirugía, lo que dificulta la realización eficiente de tareas cotidianas. La baja visión es una deficiencia visual que no puede corregirse con tratamiento médico, lentes convencionales o cirugía, lo que afecta a la capacidad de realizar tareas cotidianas de manera eficiente. Por otro lado, la ceguera implica la ausencia total de percepción o una agudeza visuales tan baja que requiere adaptaciones significativas en la vida diaria.

Importancia de la inclusión social

La inclusión social es fundamental para garantizar la igualdad de oportunidades y el respeto de los derechos humanos de todas las personas, independientemente de sus características o condiciones individuales. En el caso de las personas con discapacidad visual, la inclusión social cobra una importancia especial, ya que les permite participar activamente en la sociedad, desarrollar su potencial y disfrutar de una vida plena y digna. Algunas razones por las que la inclusión social es importante incluyen:

Derechos Humanos: Todas las personas tienen derecho a ser tratadas con dignidad y respeto, y a participar plenamente en la vida social, cultural, política y económica de su comunidad.

Desarrollo Personal: La inclusión social contribuye al desarrollo personal y la autoestima, al permitir a las personas con discapacidad visual experimentar un sentido de pertenencia y logro.

La inclusión social promueve el bienestar emocional al brindar apoyo social y conexiones significativas.

Contribución a la Sociedad: Las personas con discapacidad visual tienen mucho que ofrecer a la sociedad en términos de habilidades, talentos y perspectivas únicas. La inclusión social les permite contribuir de manera significativa.

Construcción de una Sociedad Más Justa: La inclusión social de las personas con discapacidad visual es un paso importante hacia la construcción de una sociedad más justa e inclusiva para todos.

La inclusión social es esencial para promover la igualdad de oportunidades, el bienestar emocional y el desarrollo personal de las personas con discapacidad visual, así como para construir una sociedad más justa y solidaria.

Las adaptaciones se dividen en dos tipos: adaptaciones de acceso e individualizadas. Las primeras se centran en suprimir barreras físicas, materiales y de comunicación que dificultan la participación de las personas con discapacidad. Por otro lado, las adaptaciones físicas pretenden promover la autonomía personal al eliminar barreras arquitectónicas, como la disposición del mobiliario, la iluminación y el sonido, según señala (Sanchez, 2019)

La inclusión de personas con discapacidad implica comprender cómo funcionan y participan en la sociedad, garantizando que tengan las mismas oportunidades de participar en todos los aspectos de la vida según sus capacidades y deseos. (“Inclusión de personas con discapacidad en la sociedad”) Debería llevar a una mayor participación en roles y actividades socialmente previstos, como ser estudiante, trabajador, amigo, miembro de la comunidad, paciente, esposo, pareja o padre. Estas actividades también pueden incluir participar en eventos sociales, usar recursos públicos como transporte y bibliotecas, desplazarse dentro de comunidades, recibir atención médica adecuada, relacionarse con otras personas y disfrutar otras actividades cotidianas. Para abordar estos problemas, es fundamental que los restaurantes y establecimientos gastronómicos se comprometan a mejorar la accesibilidad y la inclusión para las personas con discapacidad visual. Esto puede incluir la provisión de menús en braille, la capacitación del personal en la atención a clientes con discapacidad visual y la creación de entornos físicos más accesibles y amigables. Al hacerlo, no solo se mejora la experiencia gastronómica de estas personas, sino que también se fomenta un entorno más inclusivo y equitativo en la sociedad en general (Calderón, 2022).

Plan estratégico de marketing

Para abordar las estrategias de marketing inclusivo dirigidas a incrementar la inclusión de personas con discapacidad visual en el sector gastronómico específicamente en el café a ciegas, es fundamental comprender la situación actual y establecer objetivos claros y alcanzables. Se partirá de un análisis detallado de la oferta de la marca café a ciegas en el sector gastronómico de café, lo que permitirá identificar áreas de mejora y oportunidades de diferenciación. A partir de ahí, se llevará el enfoque a establecer la demanda y las necesidades específicas de las personas con discapacidad visual en el sector gastronómico subcategoría café, a través de encuestas, entrevistas y grupos focales.

Con esta información en mente, se diseñará un manual que servirá como guía para replicar este modelo en otros establecimientos de venta de café, asegurando que las estrategias propuestas sean fácilmente entendibles y adaptables a diferentes contextos. El objetivo final de este plan estratégico de mercadeo es mejorar la inclusión de personas con discapacidad visual en los cafés, creando un entorno acogedor y accesible que promueva su participación activa y mejore su experiencia en estos espacios.

Investigación del sector (oferta)

La investigación sobre el Café a Ciegas aborda aspectos fundamentales para la inclusión de personas con discapacidad visual en el sector gastronómico. A través de un análisis detallado, se identifican varios elementos clave que contribuyen al éxito y la diferenciación de este tipo de establecimiento.

El Café a Ciegas se distingue por su enfoque en crear espacios accesibles y cómodos para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad visual. Según (Hartley, 2019), el diseño inclusivo no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también promueve una imagen positiva del establecimiento, atrayendo a un público más amplio.

La propuesta de valor del Café a Ciegas se centra en ofrecer una experiencia multisensorial única. Mullaney, (2020) destacan la importancia de crear experiencias que estimulen todos los sentidos, enriqueciendo la visita de todos los clientes. Esto implica cuidar cada detalle, desde la decoración hasta la selección de música y la interacción entre clientes y personal.

La capacitación del personal es crucial para garantizar un servicio empático y adecuado hacia personas con discapacidad visual. Smith M.F. (2018) subrayan la importancia de capacitar a los empleados para atender las necesidades de todos los clientes, promoviendo un ambiente de respeto e inclusión.

El Café a Ciegas no solo tiene un impacto social positivo al promover la integración y la conciencia sobre las discapacidades, sino que también puede influir positivamente en la economía local. Martínez, (2019) argumenta que estos negocios fomentan la diversidad y la inclusión en el ámbito laboral, ofreciendo oportunidades de empleo y atrayendo a clientes de diversos sectores de la sociedad.

El Café a Ciegas se posiciona como una experiencia única en el sector gastronómico, con un enfoque en la inclusión, responsabilidad social, marketing auténtico y servicio innovador. Esta experiencia no solo mejora la sensibilidad sensorial hacia los alimentos, sino que también promueve la empatía y la conciencia sobre las discapacidades visuales.

Desde 2018, se ha observado un avance significativo en tecnologías destinadas a mejorar la experiencia gastronómica de personas con discapacidad visual. Aplicaciones móviles que leen

menús en voz alta, sistemas de navegación interior basados en Bluetooth o Wi-Fi, y el uso de códigos QR que pueden ser escaneados para obtener información sobre platos y precios en formatos accesibles, son ejemplos de cómo la tecnología puede reducir las barreras (Anderson, 2018).

Las expectativas de los consumidores con respecto a la accesibilidad han aumentado. Las personas con discapacidad visual demandan experiencias más inclusivas y autónomas cuando visitan el café a ciegas. Esto incluye desde la entrada independiente al local hasta la facilidad para ordenar y pagar de manera autónoma (García A. M., 2021).

Investigación del cliente (Demanda)

La primera barrera que enfrentan las personas con discapacidad visual es el acceso físico al establecimiento. La necesidad de entradas bien señalizadas, libres de obstáculos y con señalización en Braille o relieve es fundamental. La disponibilidad de menús en formatos accesibles es una necesidad prioritaria. Los menús deben estar disponibles en Braille, en formato de audio o mediante aplicaciones móviles que puedan leer los elementos del menú en voz alta (Thompson, 2020)

El personal debe estar capacitado para asistir adecuadamente a las personas con discapacidad visual, incluyendo cómo comunicar verbalmente las opciones del menú, describir los platos (Hartley, 2019) .

Los sistemas de pago también deben ser accesibles. Esto puede incluir dispositivos de pago que ofrezcan retroalimentación auditiva o la posibilidad de pagar a través de aplicaciones móviles sin necesidad de interactuar con terminales de pago físicos complicados.

Propuesta diferencial

La propuesta diferencial para un café que genera inclusión para personas con discapacidad visual puede abarcar varios aspectos que mejoran la accesibilidad y la experiencia de las personas con discapacidad visual de las cuales se pueden tener en cuenta:

Ofrecer menús en formato Braille para aquellos clientes que lo necesiten. Además, los menús pueden ofrecer en formatos digitales, esto permitirá que los clientes puedan utilizar lectores de pantalla en sus dispositivos móviles

Señalización táctil en el café a ciegas, en todos los espacios del establecimiento como las partes externas o internas por medio de un mapa en relieve o señalización en Braille para ayudar a las personas a moverse por el lugar.

Por medio de descuentos y promociones especiales en el establecimiento ayudará a que las personas con discapacidad visual o para quienes asistan con ellas logre fomentar la inclusión.

Permitir que los canales de comunicación estén abiertos para recibir comentarios de las personas con discapacidad visual. Esto te permitirá mejorar continuamente y adaptar tu oferta para satisfacer sus necesidades.

las personas que a la fecha cuentan con esta discapacidad visual en el territorio colombiano o en la ciudad de Bogotá.

Método

La investigación tiene un enfoque cualitativo, destinado a comprender las experiencias necesidades de las personas con discapacidad visual en el café a ciegas. Este enfoque permite explorar las percepciones y emociones de los consumidores, así como identificar barreras y oportunidades de mejora. El objetivo principal radica en el desarrollo de estrategias concretas

que promuevan la inclusión efectiva en estos entornos, con un enfoque holístico que abarque tanto la accesibilidad física como la igualdad de oportunidades (UNESCO, 2019).

Para este proyecto investigativo donde se busca plantear estrategias de marketing con el fin de incrementar la inclusión de personas con discapacidad visual en el sector gastronómico, se proyecta la siguiente metodología con las siguientes fuentes de información:

- **Primarias**: se aplicarán entrevistas y observación.
- **Secundaria**: se consultaron tesis, artículos relacionados, libros, sitios web académicos y de investigación.

Enfoque de investigación

El enfoque cualitativo se justifica en esta investigación debido a la capacidad para explorar en detalle las vivencias y requisitos de las personas con discapacidad visual en el ámbito gastronómico, así como para entender el contexto social y cultural que las rodea. Con herramientas como la observación y las entrevistas, se obtienen perspectivas de los actores involucrados, lo que enriquece el proceso de diseñar estrategias de marketing inclusivas y adaptadas a las necesidades particulares de este grupo específico.

Tabla 1 indicadores de variables

Objetivo general	**Objetivo específico**	**Variables**	**Instrumento**
Plantear estrategias de marketing con el fin de incrementar la inclusión de	Analizar la oferta de la marca Café a ciegas en el sector gastronómico café.	Sector gastronómico Café a ciegas	Entrevista

personas con discapacidad visual en el sector gastronómico café - bar. Estudio de caso café a ciegas	Establecer la demanda y las necesidades de una persona con discapacidad visual en el sector gastronómico subcategoría café.	Inclusión personas con discapacidad visual	Grupos focales
	Diseñar un manual para que este modelo se pueda replicar en otros cafés.	Estrategias de marketing	Observación

La tabla muestra los objetivos tanto general como los específicos y las diferentes variables e instrumentos involucrados para el procedimiento. Elaboración propia.

Tipo de investigación:

Exploratoria

En la fase exploratoria de la investigación, se hará un análisis del entorno del café a ciegas, enfocado en la integración de personas con discapacidad visual en estos establecimientos, así como observaciones directas en los locales y una revisión exhaustiva de la literatura relevante. El propósito es comprender las prácticas actuales, desafíos y oportunidades con miras a plantear estrategias de marketing inclusivas y un modelo reproducible.

Descriptiva

Con este tipo de investigación permite profundizar en las características y contextos particulares de un fenómeno utilizando métodos cualitativos como entrevistas a fondo, análisis de contenido y técnicas de muestreo teórico. La investigación descriptiva cualitativa se centra en capturar la diversidad y complejidad de los datos cualitativos para crear descripciones minuciosas y significativas del estudio. Esto facilita una exploración detallada y una comprensión más completa, lo cual es esencial para abordar la inclusión de personas con discapacidad visual en el sector gastronómico.

Tabla 2 Población y muestra

Población y muestra	
Población	Personas con discapacidad visual (focus group) y el establecimiento gastronómico café a ciegas (entrevistas) ubicado en Bogotá.
Elemento	Investigación de Análisis (Entrevistas, focus group).
Unidad muestral	7 personas de la entrevista y 5 personas participantes para un focus group
Alcance	Estudio de caso en un café específico en Bogotá.
Tiempo	13 al 23 de abril de 2024.
Muestra	Grupo representativo de personas con discapacidad visual de establecimiento Café a ciegas en Bogotá.

En esta tabla se resumen los aspectos relacionados con la población, los elementos, la unidad muestral, el alcance, el tiempo y la muestra de la investigación. Elaboración propia.

Herramientas para la recopilación de datos

Se emplearán tres métodos de recolección de datos en la investigación: entrevistas, grupos focales y observación. Estas herramientas son esenciales para obtener una comprensión completa y detallada de los desafíos y oportunidades en la inclusión de personas con discapacidad visual en el sector gastronómico. Además, contribuirán significativamente a informar el desarrollo de estrategias de marketing inclusivas y eficaces.

Análisis de la oferta de la marca café a ciegas en el sector gastronómico.

Las entrevistas se llevarán a cabo con el personal relevante del Café a Ciegas para explorar aspectos específicos relacionados con la inclusión en el establecimiento, conversaciones individuales son esenciales, ya que ofrecen la oportunidad de profundizar en las experiencias y perspectivas de cada participante; lo que puede proporcionar una comprensión detallada y matizada de cómo mejorar la inclusión en este establecimiento. Además, permitirán identificar ideas comunes y preocupaciones compartidas, también le permite al investigador guiar la entrevista según la necesidad.

Estructura de la entrevista

Para esta investigación se hacen preguntas con diferentes enfoques para entender y tener una mayor comprensión de la información adquirida relacionado con la oferta.

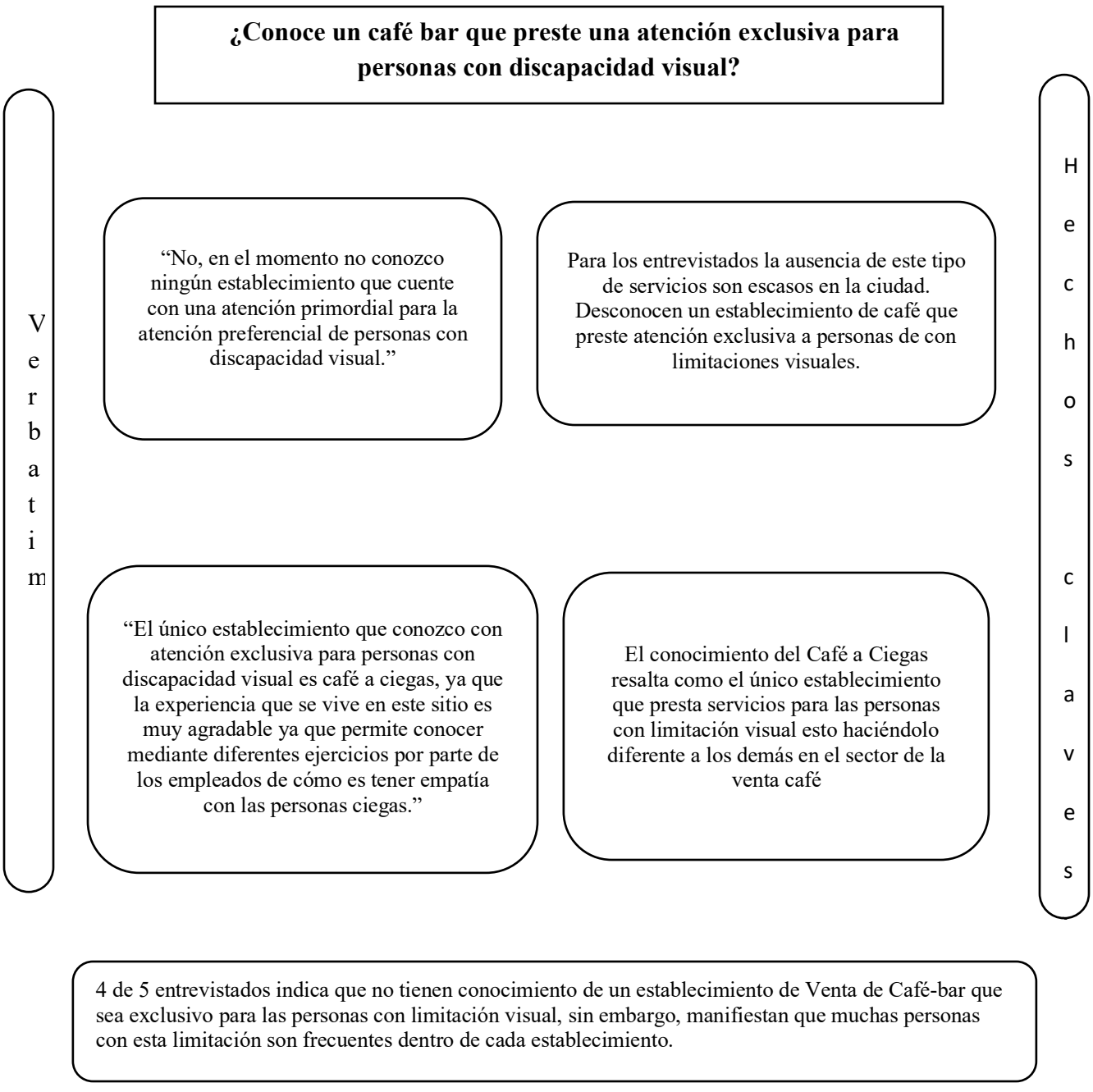
Resultados de la entrevista (oferta)

El personal seleccionado para responder esta Entrevista Individual, Escrita, Estructurada, representa a 5 colaboradores de diversos establecimientos dedicados a la venta de Café, se consultaron cajeros, auxiliares de mesa y/o administradores del lugar, con la experiencia de varios meses o años presentando el servicio en dicho establecimiento. Así se tuvo presente su

representatividad, pertinencia (por conocimiento y tiempo laboral dentro del establecimiento), validez, confiabilidad y consecuencia.

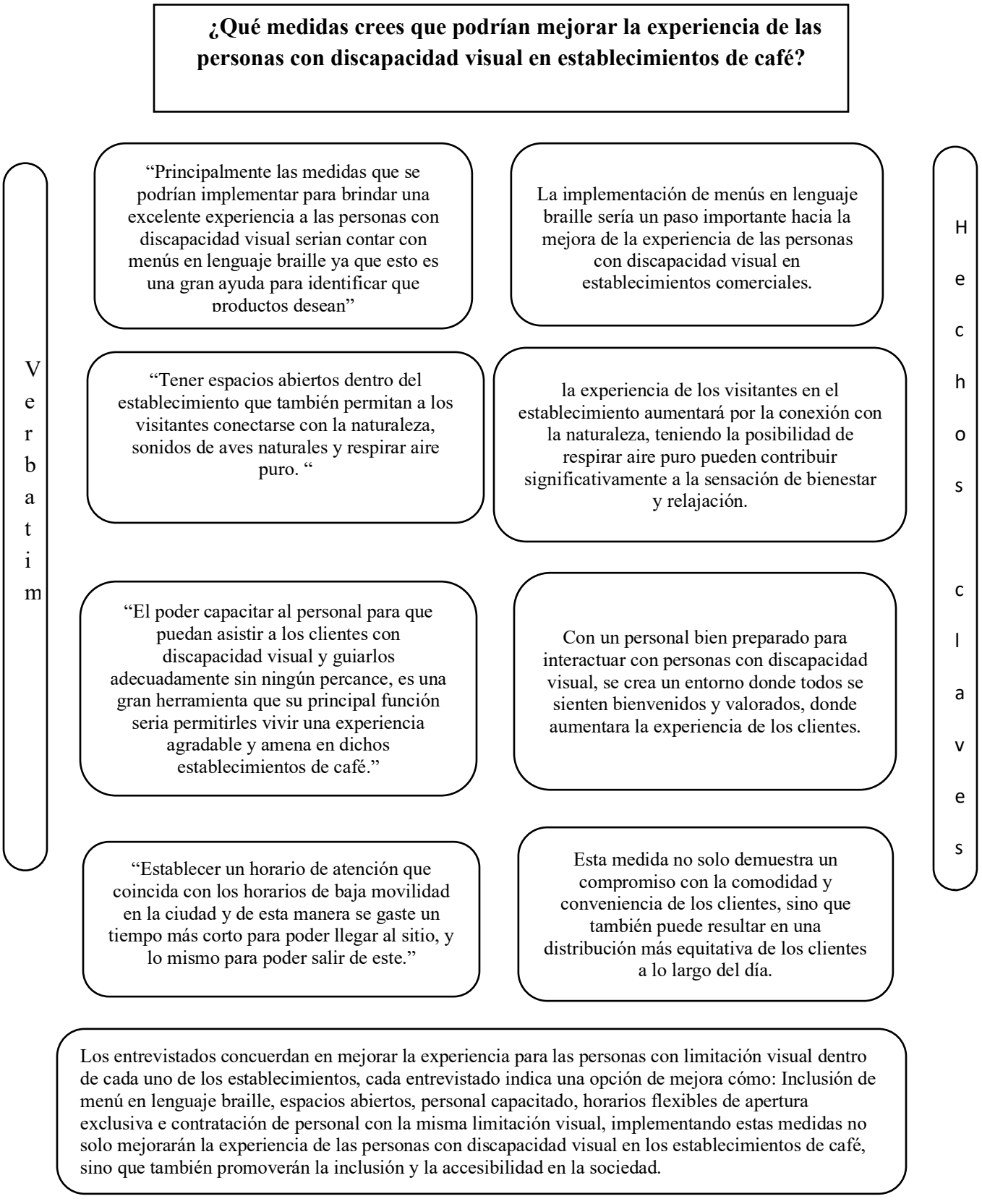
Análisis de la entrevista

Figura 1 Análisis entrevista 1



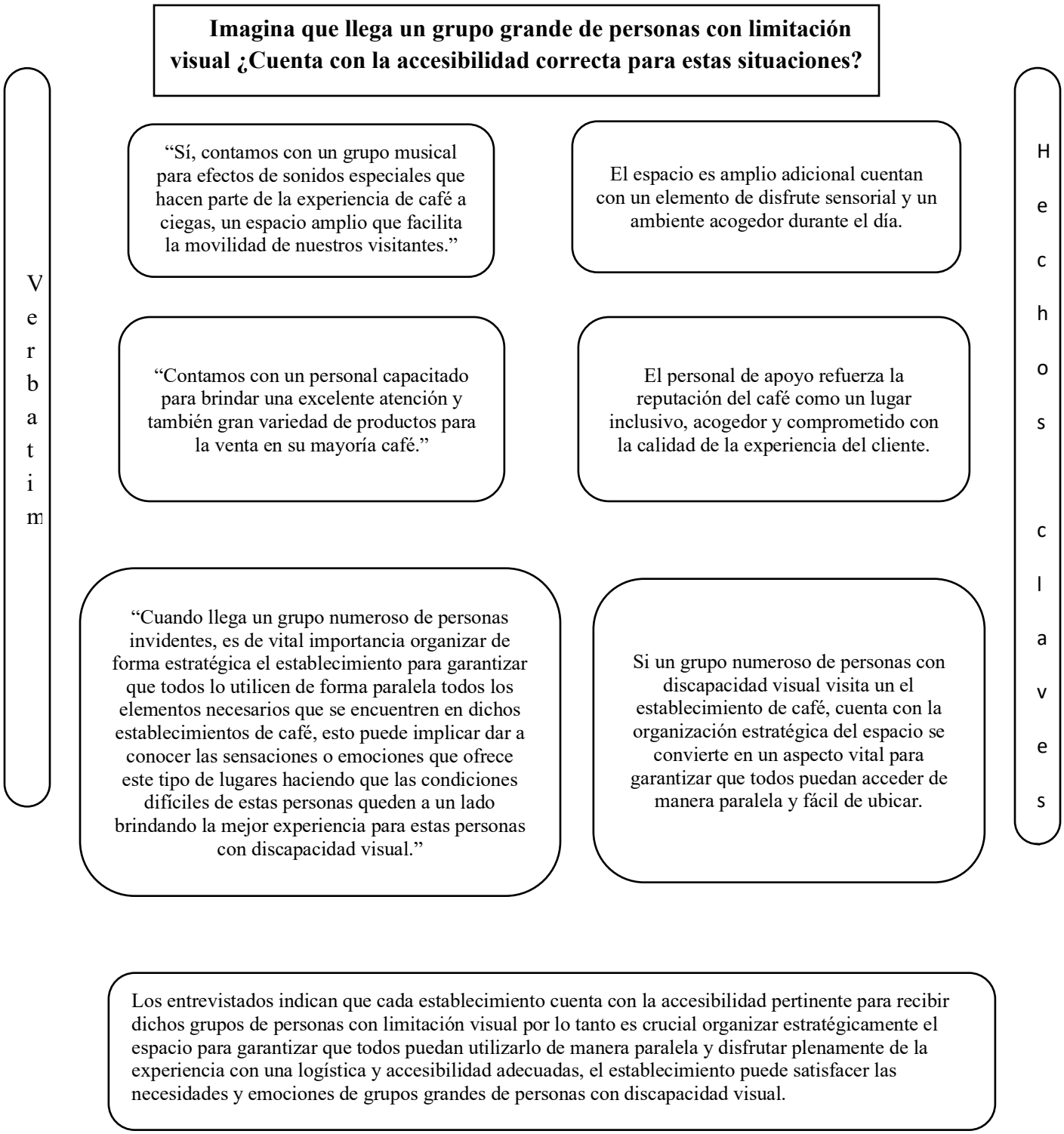
Nota: La figura presenta el análisis de investigador al entrevistado # 1. Elaboración propia

Figura 2 Análisis entrevista 2



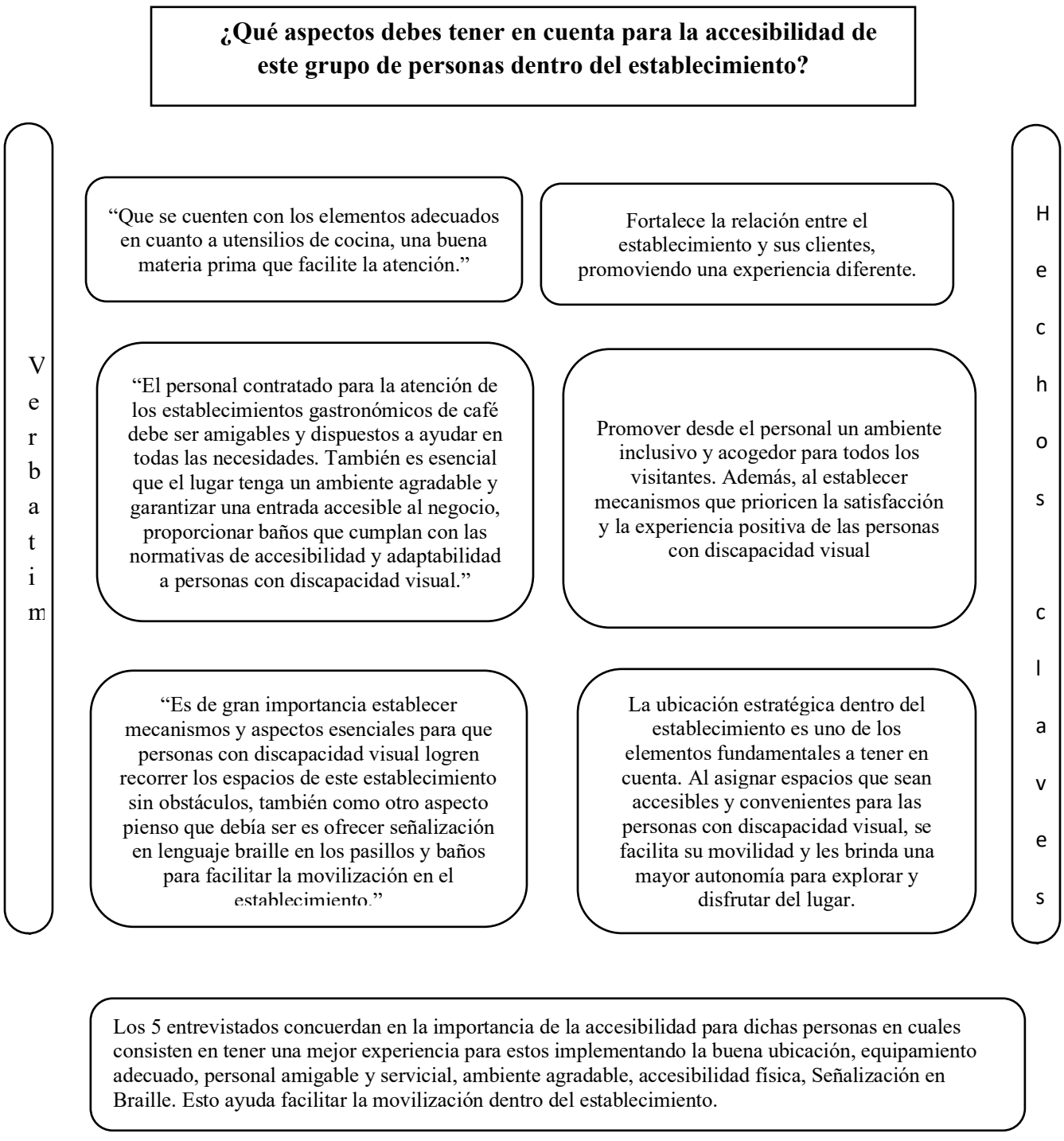
Nota: La figura presenta el análisis de investigador al entrevistado # 2. Elaboración propia

Figura 3 Análisis entrevista 3



Nota: La figura presenta el análisis de investigador al entrevistado # 3. Elaboración propia

Figura 4 Análisis entrevista 4



Nota: La figura presenta el análisis de investigador al entrevistado # 4. Elaboración propia

Figura 5 Análisis entrevista 5

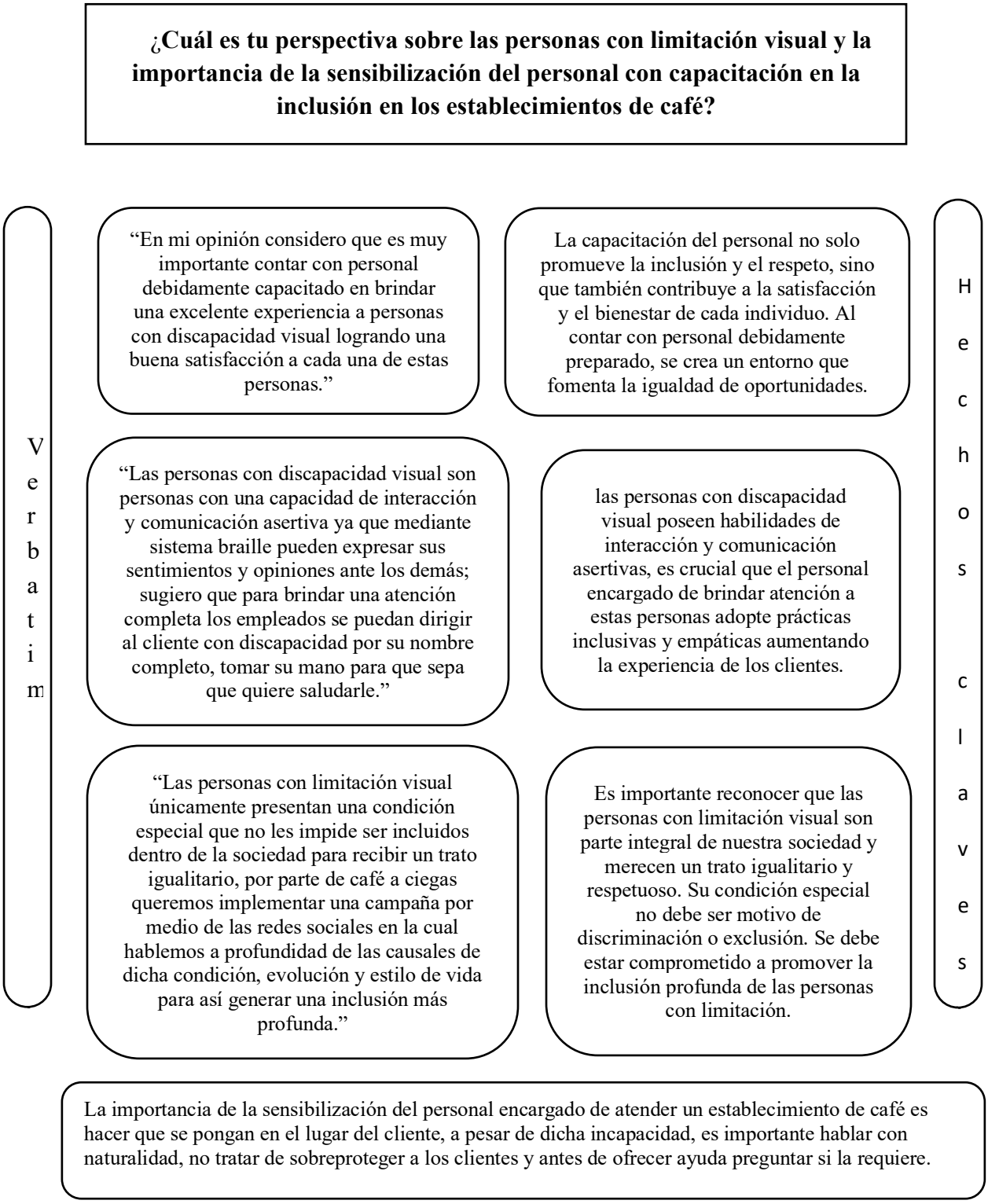
¿Qué experiencias has tenido al visitar un establecimiento de café y cómo crees que podrían mejorarse para hacerlos más inclusivos?

Verbatim	Hechos clave
"De acuerdo con las experiencias que he tenido en establecimientos de café unas han sido agradables y otras no, conllevando a no volver a frecuentar este tipo de sitios que por lo general no brindan un excelente servicio. En mi opinión sería importante que para mejorar una mejor inclusión a personas con discapacidad visual sería un audio menú que les facilite la atención o el acceso a los productos."	La calidad del servicio desempeña un papel crucial en la percepción general de la experiencia del cliente. Al reconocer la importancia de mejorar la inclusión para personas con discapacidad visual.
"No he tenido buenas experiencias en aquellos cafés ya que la atención no es tan agradable provocando una mala comunicación por parte de los empleados y sus clientes; para mejorar la calidad a ser más inclusivos considero que se puede tener un empaque con un diseño en lenguaje braille para que a su vez se puede reciclar incentivando así el cuidado del medio ambiente."	Las malas experiencias en cafés debido a una atención poco agradable reflejan la importancia de una comunicación efectiva entre empleados y clientes. Para mejorar la calidad y fomentar la inclusión
"Las experiencias que he tenido son agradables, estar bebiendo una taza de café deliciosa y bien preparada, visitar estos establecimientos y conocer desde el proceso de elaboración hasta catar los diferentes tipos de café. El ofrecer contenido educativo y de valor como tutoriales, recomendaciones y respuestas a preguntas frecuentes para que el visitante pueda aprender más sobre el proceso de café serian de gran apoyo para mejorar y aumentar la inclusividad."	La importancia de tener buenas experiencias al visitar establecimientos de café, satisfaciendo su gusto por las bebidas frías y calientes que ofrece el establecimiento.

2 de los 5 entrevistados manifiesta haber tenido una experiencia agradable en otros establecimientos de Café, 2 indican que han tenido buena experiencia sin embargo resalta la importancia de mejorar el servicio y la comunicación por parte de los colaboradores de dichos establecimientos, 1 entrevistado se encuentra con una experiencia negativa no solo por la calidad de los productos si no también la capacitación del personal del establecimiento.

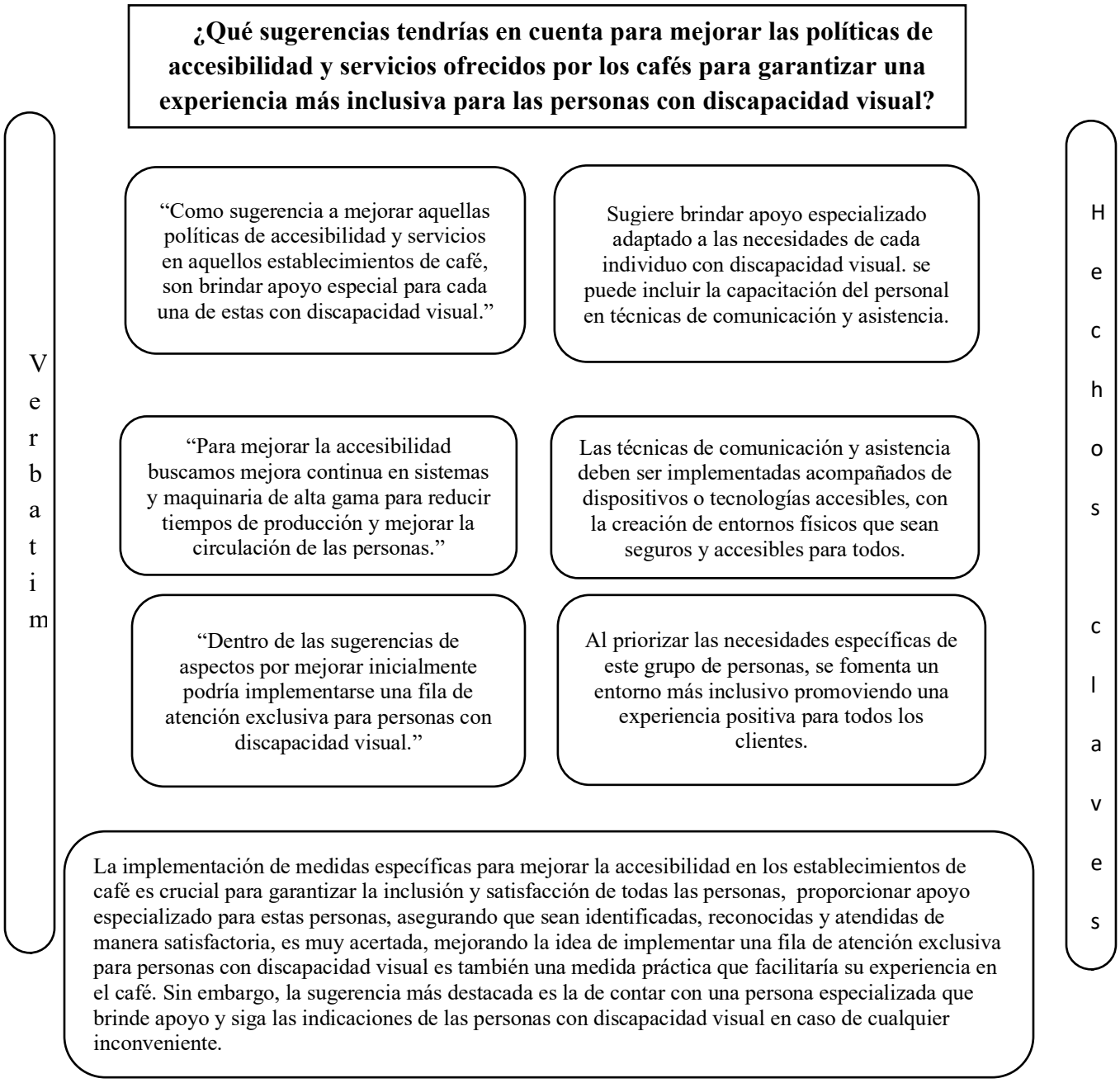
Nota: La figura presenta el análisis de investigador al entrevistado # 5. Elaboración propia

Figura 6 Análisis entrevista 6



Nota: La figura presenta el análisis de investigador al entrevistado # 6. Elaboración propia

Figura 7 Análisis entrevista 7



Nota: La figura presenta el análisis de investigador al entrevistado # 7. Elaboración propia

Identificación de las necesidades de las personas con discapacidad visual en un establecimiento de venta de café:

Los grupos de discusión convocarán a personas con discapacidad visual del ámbito gastronómico específicamente personas que acuden a este tipo de lugares como el café a ciegas con el fin de analizar aspectos específicos relacionados con la inclusión en estos mismos. Estas reuniones son valiosas ya que promueven la interacción y el intercambio de ideas entre los participantes, lo que puede dar muchas perspectivas sobre cómo mejorar la inclusión en este establecimiento. Asimismo, permitirán identificar puntos de acuerdo y preocupaciones

Grupos focales (demanda)

El café a ciegas busca con los grupos focales comprender y mejorar la demanda basándose en la experiencia y la necesidad de sus consumidores (personas con discapacidad visual), Al utilizar este tipo de herramienta se pretende que el Café a Ciegas sea el ejemplo de estos establecimientos que apoyan la inclusión de las personas con discapacidad visual.

¿Cómo se llevaría a cabo?

- Identificando participantes que representen una diversidad de vivencias y perspectivas dentro de la comunidad de personas con discapacidad visual que frecuenten el café a ciegas. Se podría requerir colaboración con organizaciones locales dedicadas a personas con discapacidad visual.
- La dirección del grupo focal estaría a cargo por los estudiantes en cargados de la investigación. Es crucial asegurar que todos los participantes tengan la oportunidad de contribuir y que se sientan cómodos y respetados durante la sesión.
- Los temas para tratar en estos tipos de sesiones deben ser seleccionadas para abordar aspectos específicos relacionados con la inclusión en establecimiento de venta de café.

Esto puede incluir preguntas sobre la accesibilidad física del entorno, la formación del personal, las opciones de menú y cualquier otro tema relevante para la experiencia del cliente.

Análisis Focus Group

El Focus Group se llevó a cabo con el objetivo de comprender las necesidades, experiencias y percepciones de las personas con discapacidad visual en entornos gastronómicos, centrándose específicamente en el Café a Ciegas como caso de estudio. Se realizaron preguntas cualitativas para explorar en profundidad las demandas y expectativas de este grupo demográfico.

- **Lugar**: Se realizó de manera virtual por la herramienta Teams.
- **Fecha:** 23 de abril de 2024.
- **Hora:** 3:30 - 5:30 pm.
- **Moderador:** Estudiantes encargados de la investigación.
- **Muestra participante del estudio realizado, estuvo conformado por:** El Focus Group contó con la participación de 5 personas con discapacidad visual, de diferentes edades, los cuales ya han tenido la experiencia de visitar Café a Ciegas.

El procedimiento desarrollado en este Focus consistió inicialmente, que cada uno de los participantes realizo una breve presentación personal. Posteriormente, el moderador introduce el tema a tratar, por medio de preguntas concretas con el fin obtener respuestas continuas por cada uno de los participantes, de forma oral, Todas las preguntas trabajadas, están orientadas a identificar pensamientos, opiniones, gustos o intereses particulares de los participantes.

Informe de Focus Group: Inclusión en el Café a Ciegas para Personas con Discapacidad Visual.

1. **Pregunta 1:** ¿Qué factores consideran más importantes al elegir un establecimiento como el Café a ciegas para visitar?
2. **Pregunta 2:** ¿Qué experiencias positivas han tenido en el Café a ciegas en términos de inclusión?
3. **Pregunta 3: ¿**Cuáles son los principales desafíos que enfrentan al visitar Café a ciegas?
4. **Pregunta 4:** ¿Has tenido alguna experiencia notable con el personal en términos de atención al cliente?
5. **Pregunta 5:** ¿Qué recomendaciones tienen para mejorar la inclusión en Café a ciegas?

Resultados evidencias del focus

El método de análisis utilizado fue agrupar el total de respuestas por cada pregunta realizada y determinar las impresiones generales, aquellos temas en los que los participantes y/o las respuestas fueron de consenso general o que presentaron mayor debate. Igualmente, se incluyen las formas en que fueron respondidas estas preguntas, es decir, exponiendo en cuales, se percibió que los participantes se sintieron más fluidos o retraídos al expresar su opinión, cuales respondieron acorde con los que se les preguntaba y aquellos en los que mostraron cierta dificultad para responder con una idea concreta. Para esto, se diseñó la tabla presentada a continuación en donde se ve lo que cada participante responde según las preguntas que se le hace, como también, el análisis hecho a las respuestas dadas, los hallazgos encontrados y la respectiva conclusión:

Tabla 3 Matriz de análisis Focus Group

Preguntas	Participante 1	Participante 2	Participante 3	Participante 4	Participante 5	Análisis	Conclusiones
¿Qué factores consideran más importantes al elegir un establecimiento como el Café a ciegas para visitar?	Bueno, para mí lo más importante es la calidad de la comida y las bebidas.	En mi caso, valoro mucho la originalidad y la innovación en el concepto del establecimiento. El café a ciegas ofrece una experiencia única, y eso es lo que me atrae más.	Para mí, lo crucial es la atención al cliente. Si el personal es amable, atento y capaz de manejar las necesidades especiales de los clientes en un lugar como este, definitivamente estaré más inclinado a visitarlo.	Personalmente, me importa mucho la ética y responsabilidad social del establecimiento. Si el café a ciegas está comprometido con causas sociales o ambientales, eso sería un factor decisivo para mí al elegir visitarlo.	Disponibilidad de menús en braille o formatos accesibles.	Cada entrevistado expresa una preferencia distinta en cuanto a lo que considera más importante al elegir un café a ciegas. Se puede observar calidad, originalidad, el servicio al cliente son factores importantes al elegir un establecimiento .	Las respuestas de los entrevistados reflejan la diversidad de preferencias y valores individuales al seleccionar el café a ciegas. Mientras que algunos priorizan la calidad gastronómica, otros se centran en la originalidad, la atención al cliente, la atmósfera o la responsabilidad social del establecimiento . Esta variedad resalta la importancia de considerar aspectos al evaluar la calidad y el atractivo del

							café a ciegas, ya que lo que puede ser crucial para un cliente puede no serlo tanto para otro.
¿Qué experiencias positivas han tenido en el Café a ciegas en términos de inclusión?	Claro, una experiencia muy positiva que tuve en el café a ciegas fue cuando el personal se tomó el tiempo para explicarme cómo funcionaba el lugar y cómo podía moverme de manera segura. Me sentí incluido y apoyado en todo momento.	Para mí, una experiencia muy gratificante fue cuando el café a ciegas ofreció una noche especial dedicada a personas con discapacidad visual, donde adaptaron el menú y organizaron actividades sensoriales para que todos pudiéramos disfrutar plenamente de la experiencia.	En mi caso, la inclusión se manifestó en la diversidad del personal. Vi a personas con discapacidad visual trabajando en roles importantes dentro del café, lo cual no solo demuestra inclusión, sino también igualdad de oportunidades.	Una experiencia que realmente me impactó fue cuando el café a ciegas organizó eventos educativos sobre la discapacidad visual y la importancia de la inclusión. Fue una oportunidad para aprender y sensibilizarse sobre estas cuestiones mientras disfrutábamos de una buena bebida.	Para mí, lo más destacado fue cuando el café a ciegas implementó tecnología accesible, como menús en braille y dispositivos de asistencia auditiva. Esto hizo que la experiencia fuera mucho más inclusiva y cómoda para todos los clientes.	Se observa que el más mínimo detalle vale para lograr que la experiencia en un establecimiento es fundamental para lograr fidelizar. se logra apreciar que el hecho de que el personal saque el tiempo para mostrar el lugar, que el café a ciegas brinde experiencias agradables de inclusión de una forma hace que las personas con discapacidad se sientan independientes en este lugar.	Las experiencias compartidas muestran una variedad de iniciativas que promueven la inclusión de personas con discapacidad visual en el café a ciegas. Desde proporcionar orientación personalizada hasta organizar eventos dedicados, pasando por la contratación de personal diverso y la implementació n de tecnología accesible, estas prácticas demuestran un

							compromiso genuino con la inclusión y la accesibilidad. Además, la educación y sensibilización sobre la discapacidad visual son aspectos importantes que contribuyen a crear un ambiente acogedor y respetuoso para todos los clientes.
¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan al visitar Café a ciegas?	Creo que uno de los desafíos más comunes es la falta de opciones accesibles para personas con dietas especiales, bebidas libres de gluten. A menudo, es difícil encontrar lugares que ofrezcan una variedad	Riesgos de accidentes debido a obstáculos no detectados, como mesas o sillas mal ubicadas.	Considero que la falta de higiene y limpieza en algunos establecimientos es un desafío importante. Es fundamental que los restaurantes mantengan altos estándares de limpieza para	Creo que otro desafío importante es la falta de opciones para personas con necesidades especiales, como discapacidades físicas. Este tipo de establecimientos deberían esforzarse más por ser	Dificultades para acceder a la información sobre el menú y los precios.	Se observa la importancia de que los establecimientos mantengan un entorno seguro y accesible para todos los clientes, especialmente aquellos con discapacidades físicas. se enfatiza la importancia de que los	Los desafíos identificados incluyen aspectos relacionados con la accesibilidad, la seguridad, la limpieza, la inclusión y la comunicación, garantizar la accesibilidad física y de información, mantener altos

	adecuada de bebidas o comida que se ajusten a estas necesidades.		garantizar la seguridad y el bienestar de los clientes.	inclusivos y adaptarse a las necesidades de todos los clientes.		establecimientos sean inclusivos y se adapten a las necesidades de todos sus clientes, proporcionando opciones y servicios accesibles.	estándares de limpieza e higiene, y promover una cultura de inclusión. Al abordar estos desafíos de manera efectiva, los establecimientos pueden mejorar la experiencia del cliente y fomentar un ambiente acogedor y seguro para todos.
¿Has tenido alguna experiencia notable con el personal en términos de atención al cliente?	fui al café a ciegas, donde el personal no solo era amable y atento, sino que también mostraba un genuino interés en garantizar que tuviéramos una experiencia excepcional. Estaban dispuestos a responder preguntas,	Una experiencia que me impresionó fue cuando el personal del café se anticipó a nuestras necesidades sin que tuviéramos que pedirlo. Desde llenar nuestros vasos de agua hasta ofrecernos un aperitivo cortesía de la	En una ocasión, tuve un pequeño problema con mi pedido, pero el personal lo manejó de manera rápida y profesional. Se disculparon sinceramente por el error y tomaron medidas inmediatas	me acuerdo una experiencia en la que el barista no solo nos trató con cortesía y respeto, sino que también mostró un profundo conocimiento sobre las clases de café que hay del menú. Su entusiasmo contribuyó a	Tuve una experiencia bastante negativa en el café a ciegas, donde el personal parecía desinteresado y poco dispuesto a ayudar. Tuvimos que esperar mucho tiempo para	destaca una experiencia positiva en la que el personal del café mostró una actitud proactiva, estando siempre disponible para responder preguntas y anticipándose a las necesidades de los clientes. también se	Las experiencias compartidas por los entrevistados ilustran la importancia de la atención al cliente en la industria de la restauración. Un personal atento, proactivo y empático puede marcar la

	ofrecer recomendaciones y hacer todo lo posible para que nos sintiéramos bienvenidos.	casa, demostraron un nivel excepcional de atención al cliente que hizo que nuestra visita fuera memorable.	para corregirlo, lo cual me dejó una impresión muy positiva sobre su compromiso con la satisfacción del cliente.	una experiencia excepcional.	que nos atendieran, y cuando finalmente lo hicieron, no mostraron interés en garantizar que estuviéramos satisfechos con nuestra experiencia.	observa una experiencia donde el personal cometió un error en su pedido, pero lo manejaron de manera ejemplar, disculpándose sinceramente y corrigiendo el error de inmediato.	diferencia entre una experiencia positiva y una negativa para el cliente. El manejo efectivo de errores, el conocimiento sobre los productos y la capacidad para adaptarse a las necesidades individuales de los clientes son aspectos clave que pueden influir en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio y la experiencia general en el establecimiento.
¿Qué recomendaciones tienen para mejorar la inclusión en Café a ciegas?	Una sugerencia sería implementar un diseño interior más accesible, con áreas amplias y bien iluminadas para facilitar la movilidad de	Sería valioso establecer alianzas con organizaciones locales de personas ciegas o con discapacidad visual para recibir	Diseñar espacios con consideraciones de accesibilidad, como pasillos amplios y sin obstáculos.	Ofrecer variedad de acompañamientos para combinar las bebidas ya que las veces siempre he ido hay lo mismo y no todo lo que	Recomiendo promover una cultura de sensibilidad y empatía entre el personal del café, capacitándol	Estas recomendaciones demuestran un compromiso genuino con la inclusión y la accesibilidad, así como con la mejora continua de la	Se puede concluir que las recomendaciones proporcionadas muestran un enfoque sólido y holístico hacia la mejora de la inclusión

	personas con discapacidad visual. Además, podrían incluirse señalizaciones en braille y en alto contraste para ayudar en la orientación dentro del establecimiento.	retroalimentación directa y colaborar en la creación de programas y eventos inclusivos en el café.		está en el menú lo tienen disponible.	os en cómo interactuar de manera respetuosa y atenta con clientes con discapacidad visual. Esto incluiría aprender el lenguaje adecuado y las mejores prácticas para asistir a personas con necesidades especiales.	experiencia del cliente. estas recomendaciones ofrecen un enfoque completo y orientado a la acción para mejorar la inclusión en un Café a ciegas, demostrando un compromiso genuino con la accesibilidad y la satisfacción del cliente.	en un Café a ciegas. Se destaca un compromiso genuino con la accesibilidad, la comodidad y la satisfacción del cliente, así como una voluntad de colaborar con la comunidad y adaptarse a las necesidades y preferencias de los clientes.

Nota: Esta tabla muestra el análisis y resultado del grupo focal. Elaboración propia

Manual del modelo a replicar.

La observación directa en el Café a Ciegas será esencial para examinar cómo se incluye a personas con discapacidad visual en este lugar. Esta técnica permite registrar de manera sistemática las interacciones y dinámicas sociales, brindando una comprensión detallada de cómo se satisfacen sus necesidades y se vive la inclusión. Además, ayuda a orientar el desarrollo de la investigación.

Observación

A continuación, se presenta la estructura de la observación.

Tabla 4 Estructura observación

Fecha:	23 de Abril 2024
Hora:	03:00 pm
Tiempo:	3 horas
Lugar:	Calle 100B # 73 – 69 Suba – Bogotá (Café a ciegas)
Participantes:	Jhon Jairo Prieto, Orlando Marta, Frederick Mattos, Paola López.
Acciones a Evaluar:	Servicio, instalaciones, menú
Objetivo:	Identificar las variables relevantes para evaluar la experiencia de personas con discapacidad visual en el café a ciegas.
Limitaciones:	Limitaciones en el tamaño del grupo de observación, escasez de espacios disponibles y costos de reserva.
Contexto:	Establecimiento gastronómico enfocado en la inclusión de personas con discapacidad visual.
Instrumento de recopilación:	Notas de observación.
Tipo de investigación:	Cualitativa

Nota: Esta tabla muestra la estructura inicial de observación. Elaboración propia.

Matriz de análisis de la Observación

Esta matriz proporciona una guía estructurada para observar y evaluar diferentes aspectos de la experiencia de las personas con discapacidad visual en el café, lo que permitirá dar un aporte al caso de estudio.

Tabla 5 Matriz Observación

Accesibilidad del Establecimiento:	• Accesibilidad: Café a ciegas cuenta con un espacio amplio para recibir a personas con discapacidad visual y acompañantes. Sin embargo, por ser un lugar con mucha frecuencia se evidencia que el aforo no debe superar 30 personas. Por lo tanto, este tipo de aforo está controlado por reservas así evitar sobre cupo dentro del establecimiento. • Señalización: Cuenta con señalización en lugares estratégicos, pero no la suficiente para las perdonas de discapacidad visual que visitan el lugar y quieren tener independencia. Estos deben ir acompañados por el personal que los ubica dentro del café. • Disposición mobiliaria: Al ser un espacio amplio, pero a la vez ajustado por la cantidad de mesas largas y sillas, la reubicación dentro del establecimiento debe ser muy exacta ya que cuenta con un espacio especial para la presentación de música en vivo y charlas. • Obstáculos: Mucho ruido visual. Mucha gente caminando entre las mesas, poco personal, poca señalización en paredes suelo y baños.
Servicio al Cliente:	• Durante la observación, el personal del establecimiento de café a ciegas demostró un servicio profesional ante las necesidades de los clientes con limitación visual, tienen en cuenta una comunicación clara y ayudando a la orientación indicada cuando era solicitado, la actitud atenta y respetuosa contribuyó significativamente a una sensación de comodidad y respeto mientras disfrutaba de la experiencia en el café. • El personal del Café a Ciegas abordó las necesidades de los clientes con discapacidad visual y acompañantes, tienen un compromiso con la inclusión, su actitud empática fueron elementos clave que dejaron con una impresión muy positiva del establecimiento. • Cuando se estaba validando el menú, el mesero se acercó de forma atenta indicando descripciones detalladas de los productos disponibles, destacando ingredientes clave, texturas y sabores. Esta

	atención personalizada fue importante, ya que facilitó la selección del menú.
Variedad y Accesibilidad del Menú:	• Se observa que el establecimiento ofrece poca cantidad de menús en formato Braille ubicados en una mesa. • Se evidencia que las descripciones del menú son detalladas por parte de los meseros, se centran en los sabores, texturas e ingredientes principales de cada opción. • Los productos que ofrecen no tienen mucha variedad en alternativas, estos productos son comunes tipo y presentaciones de café.
Ambiente General:	• la iluminación usada en el establecimiento es adecuada para las personas invidentes como para los acompañantes. Usan luces led el cual hace que el ambiente sea más tranquilo y agradable al mismo tiempo • Se observó que el nivel de ruido es agradable, cuentan con un grupo musical en vivo sin embargo esto no interrumpe la comunicación entre los clientes y el personal del establecimiento, los noveles acústicos que usan son de baja sonido por lo tanto son óptimos y adecuado para todos sus clientes.

Nota: Esta tabla muestra en análisis obtenido de la observación, vista desde diferentes puntos de vista. Elaboración propia.

Conclusiones

Conclusiones objetivo 1

- Se identificó una variedad de opiniones y preferencias entre los entrevistados al tomar el caso de estudio al establecimiento de café a ciegas, Algunos priorizan la calidad de sus productos, otros manifiestan estar agradecidos con la originalidad del concepto de inclusión, la atención al cliente o la accesibilidad del establecimiento.
- Las experiencias de las personas resaltan varias iniciativas exitosas dentro del café a ciegas que promueven la inclusión de personas con limitación visual, desde adaptar poco a poco un menú diferencial y/o organizar eventos especiales para hacer la experiencia más acogedora, estas pocas prácticas en desarrollo demuestran un compromiso con la inclusión y la accesibilidad para las personas.
- Los desafíos identificados durante el focus group incluyen la falta de opciones accesibles para personas con gustos diferentes (No les gusta el café o les hace daño), riesgos de accidentes debido a la poca señalización en puntos estratégicos. Al tener identificados estos desafíos es crucial para mejorar la experiencia de todos los clientes y acompañantes para garantizar un ambiente seguro y amigable para todos.

Conclusiones objetivo 2

- La inclusión como la accesibilidad son elementos esenciales en la oferta de cualquier tipo de establecimiento. Las adaptaciones del espacio y una capacitación para el personal que labora en ellos son fundamentales para garantizar una experiencia agradable para todos los clientes, incluyendo que las personas con discapacidad visual puedan disfrutar un momento diferente de una manera inclusiva y accesible.

- Cabe resaltar la importancia de contar con un equipo de trabajo debidamente capacitado en la comunicación y servicio para la variedad de personas que visiten el lugar, es un factor diferencial para satisfacer las necesidades específicas de ciertos clientes en específico. La empatía es esencial para garantizar una experiencia positiva y respetuosa para todos los clientes. Los equipos capacitados no solo ayudan a la satisfacción del cliente, sino que también genera una imagen y reputación del establecimiento.
- Se identifica que existe un interés muy positivo por parte de los propietarios de los establecimientos de venta de café, en hacer que sus establecimientos cuenten con espacios más accesibles para estas personas con limitación visual. Sin embargo, manifiestan que con los cambios van a surgir preocupaciones sobre los costos de remodelación de cada establecimiento, como la inversión para la capacitación de sus colaboradores para hacer cambios significativos. Pero no cierran la opción de realizar estas mejoras para marcar una diferencia ante la competencia.

Conclusión objetivo 3

- El establecimiento del café a ciegas tiene un compromiso con la inclusión al garantizar un acceso asertivo para la población de discapacidad visual y acompañantes como a la poca presentación de menús en formato Braille para que las personas con discapacidad visual puedan explorar las opciones de los productos de manera independiente y sin limitaciones, El enfoque observado fomenta un ambiente inclusivo y acogedor para todos los clientes que visitan dicho lugar.

- La atención y la explicación con detalle sobre los ingredientes y elementos que componen los productos que ofrecen mejora la experiencia general de los clientes al permitirles tomar decisiones de forma independiente.
- Además, el café a ciegas demuestra un enfoque inclusivo al atender la diversidad de gustos de sus clientes. La inclusión de una variedad de opciones de café brinda la posibilidad de personalizar las bebidas según las preferencias individuales de cada persona de esta forma refuerzan el ambiente acogedor y receptivo del establecimiento.

Discusión

Este trabajo aborda la inclusión de personas con discapacidad visual en café a ciegas, centrándose en superar las barreras físicas y sociales que limitan su participación. Se propone desarrollar estrategias específicas para promover su inclusión efectiva, garantizando accesibilidad física, igualdad de oportunidades y respeto a la diversidad.

La variedad de experiencia de los clientes es clave. Algunos priorizan la calidad del servicio, mientras que otros valoran el factor diferencial del lugar, esto hace que se destaque entre otros establecimientos de café y genera la necesidad de satisfacción a todos los visitantes.

Varias Experiencias compartidas muestran cómo el café a ciegas promueve la inclusión de personas con discapacidad visual, adaptando menús, organizando eventos especiales, y contratando personal diverso. Esto demuestra un compromiso real y diferencial con la inclusión beneficiando de todas las formas al negocio como a la sociedad.

Sin embargo, los desafíos se presentan con la falta de más opciones dentro del menú, otro desafío son los riesgos de accidentes por la falta de señalización estratégica dentro del establecimiento. De esta forma se resalta la necesidad de abordar cambios específicos dentro del lugar para garantizar una experiencia inolvidable, así como los diferentes factores se identifican a través del estudio de caso del café a ciegas las cuales permiten observar y recopilar diferentes conclusiones, las cuales nos brindan datos específicos para determinar cómo dicho establecimiento; por lo tanto, a partir de un excelente análisis se concluye de manera satisfactoria.

Las recomendaciones incluyen hacer el diseño interior y exterior del establecimiento sea más accesible para las personas invidentes, capacitación constante para el personal en sensibilidad y servicio para la población que visita el café, con estas recomendaciones se pueden ofrecer un

valor más diferencial para una cultura más inclusiva en la industria de los establecimientos de la venta de café.

A lo largo de esta investigación, hemos identificado diversas problemáticas que a simple vista pasan desapercibidas, pero resultan ser de vital importancia, especialmente en el contexto de la inclusión. Es alarmante constatar que son muy pocos los establecimientos que integran eficazmente servicios inclusivos. Esta situación nos ofrece una perspectiva completamente diferente de la realidad actual. Nuestro estudio ha permitido explorar los distintos puntos de vista de los implicados, evidenciando una brecha significativa en la implementación de estas prácticas. Sin una legislación que regule este aspecto, es probable que estos problemas persistan y que las personas con discapacidad visual continúen enfrentando discriminación. Es importante reconocer que esta investigación marca apenas el comienzo de un extenso camino hacia la comprensión profunda de las complejidades que esta problemática implica.

Anexos

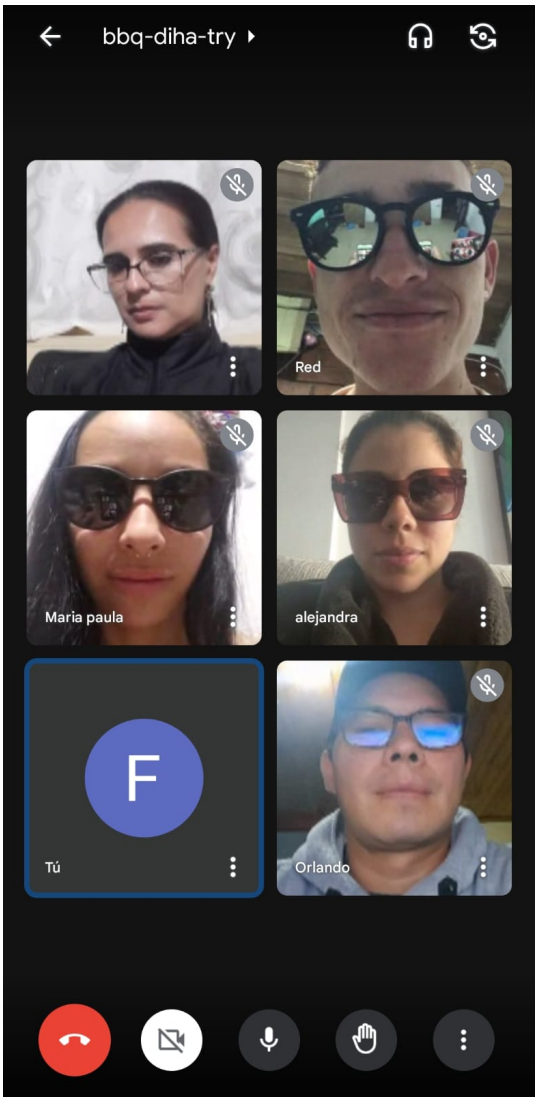
Tabla 6 Estructura de entrevista

Pregunta abierta	¿Conoce un café que preste una atención exclusiva para personas con discapacidad visual?
Pregunta Opinión	¿Qué medidas crees que podrían mejorar la experiencia de las personas con discapacidad visual en establecimientos de café?
Preguntas situacionales	Imagina que llega un grupo grande de personas con limitación visual ¿Cuenta con la accesibilidad correcta para estas situaciones?
Pregunta de retroalimentación	¿Qué aspectos debes tener en cuenta para la accesibilidad de este grupo de personas dentro del establecimiento?
Pregunta abierta	¿Qué experiencias has tenido al visitar un establecimiento de café y cómo crees que podrían mejorarse para hacerlos más inclusivos?
Pregunta Opinión	¿Cuál es tu perspectiva sobre las personas con limitación visual y la importancia de la sensibilización del personal con capacitación en la inclusión en los establecimientos de café?
Pregunta de retroalimentación	¿Qué sugerencias tendrías en cuenta para mejorar las políticas de accesibilidad y servicios ofrecidos por los cafés para garantizar una experiencia más inclusiva para las personas con discapacidad visual?

Esta tabla muestra la estructura general de las preguntas a plantear en la entrevista.

Elaboración propia.

Figura 8 Evidencias Focus Group



Esta imagen muestra cómo se realizó el focus group

Figura 9 Consolidación de resultados entrevista

1. ¿Conoce un café bar que preste una atención exclusiva para personas con discapacidad visual?
Todavía no conozco ningún café que preste atención exclusiva para personas con discapacidad visual.
2. ¿Qué medidas crees que podrían mejorar la experiencia de las personas con discapacidad visual en establecimientos de café?

Principalmente las medidas que se podrían implementar para brindar una excelente experiencia a las personas con discapacidad visual sería contar con menús en lenguaje braille ya que esto es una gran ayuda para identificar que productos desean.

3. Imagina que llega un grupo grande de personas con limitación visual ¿Cuenta con la accesibilidad correcta para estas situaciones?

Si, contamos con un grupo musical para efectos de sonidos especiales que hacen parte de la experiencia de café a ciegas, un espacio amplio que facilita la movilidad de nuestros visitantes.

4. ¿Qué aspectos debes tener en cuenta para la accesibilidad de este grupo de personas dentro del establecimiento?

En cuanto los aspectos esenciales y primordiales a tener en cuenta al momento de tener dentro del establecimiento personas con discapacidad visual sería establecer mecanismos que conlleven a lograr una excelente satisfacción o experiencia positiva, por ejemplo, una buena ubicación.

5. ¿Qué experiencias has tenido al visitar un establecimiento de café y cómo crees que podrían mejorarse para hacerlos más inclusivos?

De acuerdo a las experiencias que he tenido en establecimientos de café unas han sido agradables y otras no, conllevando a no volver a frecuentar este tipo de sitios que por lo general no brindan un excelente servicio. En mi opinión sería importante que para mejorar una mejor inclusión a personas con discapacidad visual sería un audio menú que les facilite la atención o el acceso a los productos.

6. ¿Cuál es tu perspectiva sobre las personas con limitación visual y la importancia de la sensibilización del personal con capacitación en la inclusión en los establecimientos de café?

En mi opinión considero que es muy importante contar con personal debidamente capacitado en brindar una excelente experiencia a personas con discapacidad visual logrando una buena satisfacción a cada una de estas personas.

7. ¿Qué sugerencias tendrías en cuenta para mejorar las políticas de accesibilidad y servicios ofrecidos por los cafés para garantizar una experiencia más inclusiva para las personas con discapacidad visual?

Dentro de las sugerencias de aspectos por mejorar inicialmente podría implementarse una fila de atención exclusiva para personas con discapacidad visual.

1 ¿Conoce un café bar que preste una atención exclusiva para personas con discapacidad visual?
No en el momento no conozco ningún establecimiento que cuente con una atención primordial para la atención preferencial de personas con discapacidad visual.
2. ¿Qué medidas crees que podrían mejorar la experiencia de las personas con discapacidad visual en establecimientos de café?

Tener espacios abiertos dentro del establecimiento que también permitan a los visitantes conectarse con la naturaleza, sonidos de aves naturales y respirar aire puro.
3. Imagina que llega un grupo grande de personas con limitación visual ¿Cuenta con la accesibilidad correcta para estas situaciones?

Contamos con un personal capacitado para brindar una excelente atención y también gran variedad de productos para la venta en su mayoría café.

4 ¿Qué aspectos debes tener en cuenta para la accesibilidad de este grupo de personas dentro del establecimiento?
Que se cuenten con los elementos adecuados en cuanto a utensilios de cocina, una buena materia prima que facilite la atención.

5. ¿Qué experiencias has tenido al visitar un establecimiento de café y cómo crees que podrían mejorarse para hacerlos más inclusivos?
No he tenido buenas experiencias en aquellos cafés ya que la atención no es tan agradable provocando una mala comunicación por parte de los empleados y sus clientes; para mejorar la calidad a ser más inclusivos considero que se puede tener un empaque con un diseño en lenguaje braille para que a su vez se puede reciclar incentivando así el cuidado del medio ambiente.

6. ¿Cuál es tu perspectiva sobre las personas con limitación visual y la importancia de la sensibilización del personal con capacitación en la inclusión en los establecimientos de café?
Las personas con discapacidad visual son personas con una capacidad de interacción y comunicación asertiva ya que mediante sistema braille pueden expresar sus sentimientos y opiniones ante los demás; sugiero que para brindar una atención completa los empleados se puedan dirigir al cliente con discapacidad por su nombre completo, tomar su mano para que sepa que quiere saludarle.

7. ¿Qué sugerencias tendrías en cuenta para mejorar las políticas de accesibilidad y servicios ofrecidos por los cafés para garantizar una experiencia más inclusiva para las personas con discapacidad visual?

Mi principal sugerencia para mejorar y potencializar aquellas políticas de accesibilidad y servicios por los cafés que se cuente con una persona especial que brinde apoyo y siga sus indicaciones en caso de presentarse algún inconveniente brindando

1. ¿Conoce un café bar que preste una atención exclusiva para personas con discapacidad visual?
No conozco un café bar que únicamente preste atención exclusiva a personas con discapacidad visual.

2. ¿Qué medidas crees que podrían mejorar la experiencia de las personas con discapacidad visual en establecimientos de café?

el poder capacitar al personal para que puedan asistir a los clientes con discapacidad visual y guiarlos adecuadamente sin ningún percance, es una gran herramienta que su principal función sería permitirles vivir una experiencia agradable y amena en dichos establecimientos de café.

cuando llega un grupo numeroso de personas invidentes, es de vital importancia organizar de forma estratégica el establecimiento para garantizar que todos lo utilicen de forma paralela todos los elementos necesarios que se encuentren en dichos establecimientos de café, esto puede implicar dar a conocer las sensaciones o emociones que ofrece este tipo de lugares haciendo que las condiciones difíciles de estas personas queden a un lado brindando la mejor experiencia para estas personas con discapacidad visual.

4 ¿Qué aspectos debes tener en cuenta para la accesibilidad de este grupo de personas dentro del establecimiento?

el personal contratado para la atención de los establecimientos gastronómicos de café debe ser amigables y dispuestos a ayudar en todas las necesidades. También es esencial que el lugar tenga un ambiente agradable y garantizar una entrada accesible al negocio, proporcionar baños que cumplan con las normativas de accesibilidad y adaptabilidad a personas con discapacidad visual.

5. ¿Qué experiencias has tenido al visitar un establecimiento de café y cómo crees que podrían mejorarse para hacerlos más inclusivos?

Las experiencias que he tenido son agradables, estar bebiendo una taza de café deliciosa y bien preparada, visitar estos establecimientos y conocer desde el proceso de elaboración hasta catar los diferentes tipos de café. El ofrecer contenido educativo y de valor como tutoriales, recomendaciones y respuestas a preguntas frecuentes para que el visitante pueda aprender más sobre el proceso de café serían de gran apoyo para mejorar y aumentar la inclusividad.

6. ¿Cuál es tu perspectiva sobre las personas con limitación visual y la importancia de la sensibilización del personal con capacitación en la inclusión en los establecimientos de café?

En mi opinión, es vital que se trate a las personas con discapacidad visual con empatía y amabilidad en todos los lugares, incluidas las cafeterías, Esto incluye conocer sus necesidades y adquirir habilidades para brindar una comprensión genuina y comprensiva, para el personal que labora en estos cafés y fomentando una excelente importancia a aquellas personas con discapacidad visual.

7. ¿Qué sugerencias tendrías en cuenta para mejorar las políticas de accesibilidad y servicios ofrecidos por los cafés para garantizar una experiencia más inclusiva para las personas con discapacidad visual?
Como una de las sugerencias principales para mejorar las políticas de accesibilidad de los servicios ofrecidos por el café para personas con discapacidad visual sería ofrecer un diseño de disposición accesible que busca optimizar la disposición de los elementos en el ambiente para lograr mayor eficiencia en uso de espacio, reducir tiempos de producción y mejorar la circulación de las personas.
1 ¿Conoce un café bar que preste una atención exclusiva para personas con discapacidad visual?

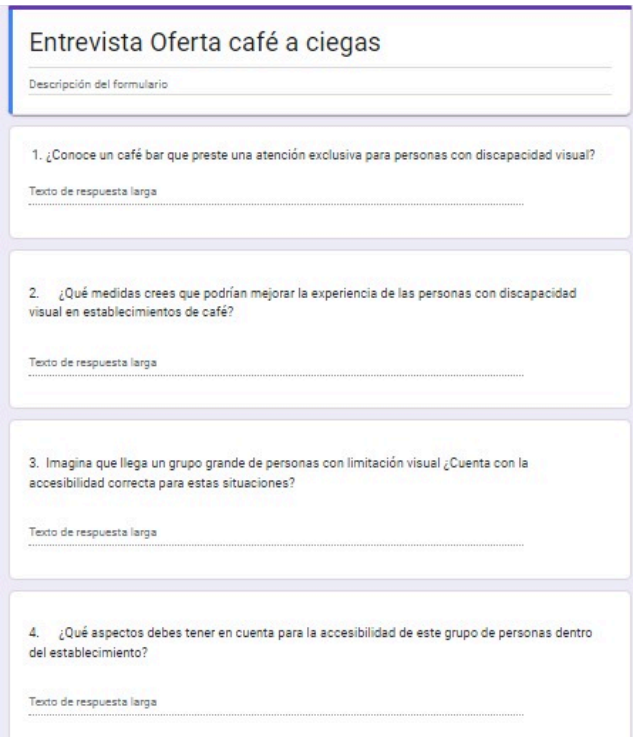
No he escuchado de un café bar que preste atención exclusiva para personas con discapacidad visual.

2. ¿Qué medidas crees que podrían mejorar la experiencia de las personas con discapacidad visual en establecimientos de café?

Establecer un horario de atención que coincida con los horarios de baja movilidad en la ciudad y de esta manera se gaste un tiempo más corto para poder llegar al sitio, y lo mismo para poder salir de este.

3. Imagina que llega un grupo grande de personas con limitación visual ¿Cuenta con la accesibilidad correcta para estas situaciones?
Si se cuenta con una excelente logística y accesibilidad para abarcar las necesidades y emociones de un grupo grande que sea el caso frecuente este establecimiento de café, permitiéndoles vivir una magnífica experiencia para las personas con

4 ¿Qué aspectos debes tener en cuenta para la accesibilidad de este grupo de personas dentro del establecimiento?
Para tener mayor accesibilidad el café ofrece una alta gama de productos primarios que al ofrecer a los consumidores, garantiza una excelente calidad a bajo costo, lo que hace que se vuelva sostenible tanto para los consumidores y para el establecimiento.
5. ¿Qué experiencias has tenido al visitar un establecimiento de café y cómo crees que podrían mejorarse para hacerlos más inclusivos?
Entre las principales experiencias que he tenido al visitar establecimientos de café han sido amenas ya que me han brindado un excelente servicio, creería que para mejorar para la atención de personas con discapacidad visual se desarrollen espacios vip para que la atención por parte de los empleados se de más hacia ellos.



Entrevista Oferta café a ciegas

Descripción del formulario

1. ¿Conoce un café bar que preste una atención exclusiva para personas con discapacidad visual?

Texto de respuesta larga

2. ¿Qué medidas crees que podrían mejorar la experiencia de las personas con discapacidad visual en establecimientos de café?

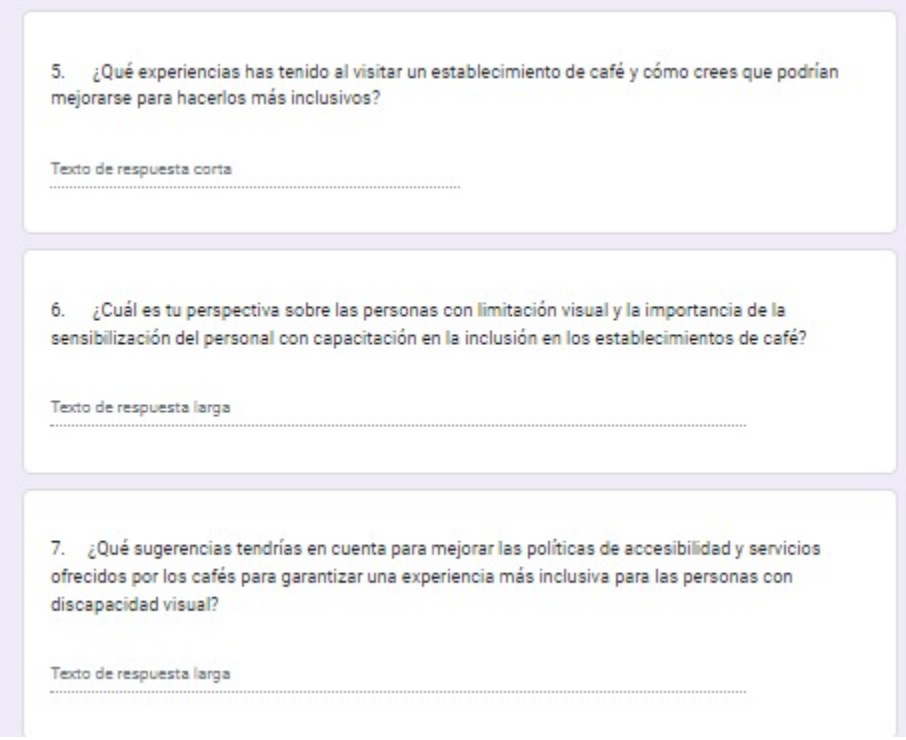
Texto de respuesta larga

3. Imagina que llega un grupo grande de personas con limitación visual ¿Cuenta con la accesibilidad correcta para estas situaciones?

Texto de respuesta larga

4. ¿Qué aspectos debes tener en cuenta para la accesibilidad de este grupo de personas dentro del establecimiento?

Texto de respuesta larga



5. ¿Qué experiencias has tenido al visitar un establecimiento de café y cómo crees que podrían mejorarse para hacerlos más inclusivos?

Texto de respuesta corta

6. ¿Cuál es tu perspectiva sobre las personas con limitación visual y la importancia de la sensibilización del personal con capacitación en la inclusión en los establecimientos de café?

Texto de respuesta larga

7. ¿Qué sugerencias tendrías en cuenta para mejorar las políticas de accesibilidad y servicios ofrecidos por los cafés para garantizar una experiencia más inclusiva para las personas con discapacidad visual?

Texto de respuesta larga

Referencias

Anderson, J. &. (2018). *Service innovation and customer choices in the restaurant industry.* . Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/242022128_Service_Innovation_and_Customer_Choices_in_the_Hospitality_Industry

Calderon, C. (2022). *Discapacidad y Discriminación*. Retrieved from Janaskakua: https://publicaciones.umich.mx/revistas/janaskakua/enfermeria/article/view/9/10

Centro Nacional de Defectos Congénitos y Discapacidades del Desarrollo de los CDC. *Centro Nacional de Defectos Congénitos y Discapacidades del Desarrollo de los CDC,.* 15 de 09 de 2020. https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-strategies.html.

Creswell, J. W. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches. Sage publications.* Retrieved from https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=2155979

Cubillos, Nicol. *Alcaldia de sincelejo .* 02 de 06 de 2022. https://www.alcaldiadesincelejo.gov.co/NuestraAlcaldia/SaladePrensa/Paginas/INCI-HACE-ACOMPA%C3%91AMIENTO-A-INCLUSI%C3%93N-EN-COLEGIOS-OFICIALES.aspx.

Daries, N., Ferrer, B., Cristóbal, E., & Mariné, E. (2018). ¿Postureo o disfrute de la experiencia gastronómica? Efectos de la reputación y la experiencia en la recomendación de los restaurantes de alto nivel. Cuadernos de Turismo, (42), 119-136.

https://doi.org/10.6018/turismo.42.05

Dussan, C. P. (2020, 6). *Instituto nacional para ciegos*. Retrieved from Instituto nacional para ciegos: https://www.inci.gov.co/blog/los-ciegos-en-el-censo-2018#:~:text=De%20otro%20lado%20la%20poblaci%C3%B3n,948.332%20personas%20con%20discapacidad%20visual.

García, A. M. (2021). *Marketing Experiencial y Emocional en la Era Digital: El Caso de Starbucks en Instagram.* . Retrieved from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://zaguan.unizar.es/record/63943/files/TAZ-TFG-2017-3730.pdf

García, M. R. (2020, 8 2). Adaptación de entornos gastronómicos para personas con discapacidad visual. *Revista de Gastronomía Inclusiva*, pp. 56-67. https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/11891/2019_Tesis_Daniela_Moreno_Otero.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hartley, K. M. (2019). *Design for inclusion in food and beverage environments. Routledge*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/348494526_PROCEDIMIENTO_PARA_EL_DISENO_Y_DESARROLLO_DE_LA_GESTION_POR_PROCESOS_DE_ALIMENTOS_Y_BEBIDAS

Jeannot, F., Dampérat, M., Salvador, M., Maalej, M., & Jongmans, E. (2022). Toward a luxury restaurant renewal: Antecedents and consequences of digitalized gastronomy experiences. Journal of Business Research, 146, 518-539. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296322003290?via%3Dihub

león, Alejandra. *Agencia presidencial de cooperación internacional de Colombia* . 11 de 06 de 2020. https://apccolombia.gov.co/node/117.

Marques, D. C. (2018). Inclusion of visually impaired individuals in society: The role of accessibility and social participation". *Inclusion of visually impaired individuals in society: The role of accessibility and social participation"*, 25-36.

Martínez, A. &. (2019). *Mart Impacto del Marketing Sensorial en la Experiencia Gastronómica en Restaurantes.* . Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/366354794_Impacto_del_marketing_sensorial_en_decisiones_del_turista_gastronomico_en_restaurantes

Mullaney, S. K. (2020). *Enhancing customer experience: A strategic approach to sensory marketing in food service.* Retrieved from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://berkas.uhn.ac.id/pantas_silaban/2.Unsur%20Penelitian/C.%20Penelitian/PNT%203_C.1.c.1/C.1.c.1.f_Jurnal%20International%20Bereputasi%20Scopus%20Q2_Traditional%20restaurant%20managers%E2%80%99%20use

Sanchez, D. (2019). *Inclusión de personas con discapacidades auditivas y visuales en la investigación.* Retrieved from Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6773125

Sundqvist, J. (2022). Gastronomic experiences: Motives, activities, and teleology, International Journal of Gastronomy and Food Science, 31. https://doi.org/10.1016/j.ijgfs.2022.100645

Smith, M. F. (2018). *Disability awareness training in restaurants: Perspectives from the front of the house. Journal of Hospitality & Tourism Education.* Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/282878691_People_with_disabilities_in_the_hospitality_industry_Training_methods_and_managers'_attitudes

Thompson, C. J. (2020). *Emotional branding and the strategic value of the doppelgänger brand image. Journal of Marketing.* Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/345573152_Emotional_Branding_and_the_Strategic_Value_of_the_Doppelganger_Brand_Image

UNESCO. (2019). *“global education monitoring report 2019: Migration, displacement and education: Building bridges, not walls”.* . Retrieved from https://www.right-to-education.org/resource/global-education-monitoring-report-2019-migration-displacement-and-education-building

Vásquez, M. (2020). *“Inclusión de personas con discapacidad visual en el sector laboral:*. Retrieved from https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/la-inclusi%C3%B3n-laboral-a-personas-con-discapacidad-es-obligatoria-en-las-entidades-estatales

Villabona, Herman. *Intituto nacional para ciegos.* 13 de 05 de 2021. https://www.inci.gov.co/blog/proceso-de-inclusion-laboral-de-las-personas-con-discapacidad-visual-en-las-regiones.