

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL Y
AUDITIVA: “TACOS DE LA ESQUINA” Y “FINCA DOÑA TORIBIA”

ACCESSIBILITY FOR PEOPLE WITH VISUAL AND HEARING
IMPAIRMENTS: “TACOS DE LA ESQUINA” AND “FINCA DOÑA TORIBIA”

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

Ortiz Leal, Karen¹

ga45003@uvp.edu.mx

UVP Universidad del Valle de Puebla

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-7111-5235>

Pérez Cruz, André Franco²

ga48378@uvp.edu.mx

UVP Universidad del Valle de Puebla

ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-2080-5006>

Ramos Hurtado, Diego³

ga49281@uvp.edu.mx

UVP Universidad del Valle de Puebla

ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-8038-8453>

Recibido el 6 de mayo de 2026. Aceptado el 4 de julio de 2026.

Publicado el 31 de agosto de 2026.

Reseña de Autor 1

Estudiante de la licenciatura en Gastronomía del octavo semestre, su principal interés radica en la alta repostería, así como por la investigación. En torno al turismo, ha participado activamente en foros de investigación internos de investigación de la UVP.

Reseña de Autor 2

Estudiante de la licenciatura en Gastronomía del cuarto semestre, su principal interés radica en la panadería artesanal y de especialidad, así como por la investigación en relación con la carrera y con el turismo, participando activamente en proyectos y presentaciones internas de investigación de la UVP.

Reseña de Autor 3

Estudiante de la Licenciatura en Gastronomía del tercer semestre, con interés en la cocina caliente y la Alta Cocina. Tiene formación técnica en Alimentos, Chef Profesional por la Universidad ISIMA, ambas con aval de la Secretaría de Educación Pública (SEP).

Resumen

La propuesta busca ofrecer tacos de canasta en dos modelos de negocio: un puesto situado en la calle de bajo presupuesto, como lo es “Tacos de la esquina” y un *fast food* de mayor presupuesto, como la “Finca Doña Toribia”; a fin de demostrar que la inclusión de personas con discapacidad visual y auditiva es posible sin importar la escala del lugar de comercio.

En ese sentido, en México se han detectado que los establecimientos de alimentos y bebidas carecen de las adaptaciones necesarias para atender a personas con

discapacidad visual y auditiva. Entre las principales barreras se encuentran las limitaciones en espacios físicos, la falta de menús accesibles y la insuficiente capacitación del personal; situación que contradice los principios de inclusión que establece la Convención de la UNESCO y el Sello de Turismo Incluyente de SECTUR.

Por tal motivo, este proyecto se basa en el servicio al cliente inclusivo de Snyder (2022) y en los indicadores de señalética y atención del Sello de Turismo Incluyente (SECTUR, 2020). Para lo cual, se diseñaron adaptaciones para ambos modelos: menús en braille, planos hápticos, señalética táctil y visual, códigos QR con descripción sonora, pipicán y capacitación del personal en lengua de señas básica.

Tras el análisis realizado, se concluye que la propuesta es viable ya que las adaptaciones requeridas representan una inversión baja, no demandan una infraestructura compleja y se pueden implementar mediante proveedores locales. Asimismo, se espera una recuperación de la inversión de entre tres a seis meses.

En este sentido, la inclusión es una oportunidad de negocio rentable y socialmente responsable, al alcance de los emprendimientos gastronómicos en México. Por ello, se recomienda capacitar al personal y promover campañas de comunicación para impulsar la accesibilidad y favorecer su incorporación en otros sectores.

Palabras clave: inclusión, discapacidad visual y auditiva, viabilidad económica, sello de turismo incluyente, capacitación del personal.

Abstract

The proposal aims to offer basket tacos through two business models: a low-budget street food stand, *Tacos de la Esquina*, and a higher-budget fast-food establishment, *Finca Doña Toribia*. The purpose is to demonstrate that the inclusion of people with visual and hearing disabilities is possible regardless of the scale of the business.

In Mexico, food and beverage establishments have been found to lack the necessary adaptations to adequately serve people with visual and hearing disabilities. The main barriers include limitations in physical spaces, the lack of accessible menus, and insufficient staff training. This situation contradicts the principles of inclusion established by the UNESCO Convention and the Inclusive Tourism Seal issued by the Secretariat of Tourism (SECTUR).

Therefore, this project is based on Snyder's (2022) inclusive customer service approach and on the signage and customer service indicators established by the Inclusive Tourism Seal (SECTUR, 2020). Accordingly, adaptations were designed for both business models, including Braille menus, tactile maps, tactile and visual signage, QR codes with audio descriptions, a designated dog relief area, and basic sign language training for staff.

Based on the analysis, the proposal is considered feasible because the required adaptations involve a relatively low investment, do not require complex infrastructure, and can be implemented through local suppliers. Furthermore, the investment is expected to be recovered within three to six months.

In this regard, inclusion represents a profitable and socially responsible business opportunity within the reach of food-service entrepreneurs in Mexico. Therefore, staff training and communication campaigns are recommended to promote accessibility and encourage its adoption in other sectors.

Keywords: inclusion, visual and hearing disabilities, economic viability, inclusive tourism seal, staff training.

Introducción

El proyecto tiene como objetivo principal ofrecer una propuesta gastronómica integral basada en la comida tradicional, como son los tacos de canasta, mediante dos modelos distintos; por un lado el establecimiento fijo de *fast food*, por el otro, uno de formato de comida callejera.

Actualmente, las cadenas de comida rápida y negocios locales presentan deficiencias en las adecuaciones necesarias para atender a personas con discapacidad visual y auditiva, lo que limita su autonomía. Por ello, la implementación de restaurantes inclusivos representa un desafío para el sector de alimentos y bebidas en México, debido a diversas problemáticas:

1. *En relación con los espacios físicos.* La cultura para desarrollar un espacio gastronómico establecido con lo necesario, para ser incluyente, implica una serie de elementos de construcción, concepto e implantación que posiblemente no pueda formar parte de los planes de negocio (Morales, 2025).
2. *En relación con las cartas y menús.* Aunque se tuvo mucho avance a partir del año 2020 en el desarrollo de cartas virtuales y menús con apoyo auditivo, la velocidad de internet y la accesibilidad de los dispositivos inteligentes pueden ser una barrera para ofrecer una carta adecuada para clientes con discapacidades.
3. *En relación con el servicio.* Aunque México es reconocido como uno de los países con uno de los mejores servicios del mundo, gracias a su calidez y cercanía con el cliente, persisten áreas de oportunidad en la profesionalización del personal. Esto se debe a que la prestación de un servicio inclusivo requiere de una capacitación integral para todos los colaboradores, no solo para quienes tienen contacto directo con los clientes.

A partir de estas problemáticas resulta pertinente retomar lo que describe el artículo 19 de la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad:

El derecho de igualdad de condiciones, de todas las personas con discapacidad a vivir en comunidad, con opciones iguales, a las de las demás, y a adoptar medidas efectivas y pertinentes para facilitar el pleno goce de este derecho por las personas con discapacidad y su plena inclusión y participación en la comunidad. (UNESCO, s.f.)

Lo anterior da una pauta muy importante sobre la línea a seguir para alinear los establecimientos de alimentos y bebidas según la UNESCO y que dan al mismo tiempo sentido a este concepto de accesibilidad como un componente esencial de la prestación de servicios dirigidos a todas las personas, independientemente de sus condiciones.

En relación con este derecho, se ha observado que en diversos estados del país se desarrollaron distintas iniciativas orientadas a promover la inclusión y generar propuestas de valor en favor de las personas con discapacidad. Un ejemplo es la iniciativa implementada en San Luis Potosí en 2011 (Gutiérrez, 2011) donde se generó una ley para que en todos los establecimientos del sector turístico se implementaran cartas en Braille. Otro ejemplo es del año 2015 en el estado de Puebla que persiguió el mismo fin (Central Puebla, 2015). No obstante, estas estrategias no han generado un impacto significativo en la transformación de los establecimientos actuales hacia modelos de atención que garanticen un trato digno e inclusivo para las personas con discapacidad. Esto evidencia que la accesibilidad no depende necesariamente de grandes inversiones, sino de la incorporación de medidas adecuadas y de una atención orientada a la inclusión.

De ahí surge la necesidad de desarrollar esta propuesta, orientada a incorporar menús en Braille, espacios adecuados para perros de asistencia, guías y otros elementos necesarios que faciliten la atención para personas con discapacidad,

considerando distintos niveles de inversión. Además de considerar que esta idea no solo tiene potencial económico, sino que la iniciativa busca generar un impacto social positivo al promover el derecho de todas las personas a disfrutar de la gastronomía tradicional fuera del hogar, en espacios accesibles e inclusivos.

Objetivo general

Diseñar una propuesta para ser aplicada en dos conceptos de negocio donde las personas con discapacidad visual y auditiva puedan tener un lugar para disfrutar de tacos sudados, lo que permite demostrar que es posible tener adecuaciones a establecimientos de alimentos y bebidas en México sin restricción del presupuesto.

Objetivos específicos

- Analizar los diferentes recursos disponibles para ofrecer un servicio de calidad a clientes con discapacidad visual y auditiva en establecimientos de alimentos y bebidas.
- Aplicar los recursos viables en dos conceptos de establecimientos de alimentos y bebidas con diferentes presupuestos.
- Mostrar la posibilidad de ofrecer servicios accesibles a personas con discapacidad visual y auditiva en establecimientos de alimentos y bebidas mediante alternativas de adaptación acordes con diferentes niveles de presupuesto.

Descripción de la propuesta

Esta iniciativa busca fomentar la inclusión de personas con discapacidad auditiva y visual en espacios gastronómicos, desde espacios en la calle de tacos de canasta hasta de un *fast food* del mismo platillo. A través de sencillas adaptaciones, viables

y significativas, la idea se basa en la implementación de herramientas accesibles como menús en braille, pictogramas, señaléticas visuales y táctiles, así como la capacitación del personal para ofrecer un servicio respetuoso y empático.

Con lo anterior, se busca garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas, puedan disfrutar de experiencias gastronómicas con autonomía y dignidad. Asimismo se pretende sensibilizar al sector restaurantero sobre el valor social y humano de la inclusión y, al mismo tiempo, generar nuevas oportunidades de mercado mediante la atención de una población que con frecuencia ha sido desatendida.

De acuerdo con Snyder (2022) el servicio incluyente estipula eliminar las limitaciones físicas y de comunicación para los clientes con discapacidades y puedan disfrutar de los servicios como el resto de la población. Este tipo de ajustes permiten a las empresas ser más creativos a sus desafíos y ampliar su cartera de clientes. En México se cuenta con el sello Turismo Incluyente para empresas que cuentan con instalaciones, señalética y servicios de información adecuada para brindar servicios a este segmento de mercado (SECTUR, 2020). Los indicadores se relacionan con las instalaciones, habitaciones y baños; la señalética; además de los servicios de atención e información (Gobierno de Jalisco, 2020). En relación con estos, se ha implementado:

1. Tacos de la esquina:

- Wayfinding
- Menú en Braille
- Plano Háptico

2. Finca Doña Toribia:

- Menú con código QR con descripción sonora y visual
- Menú en Braille
- Plano Háptico
- Pipican
-

Beneficio e impacto esperado

La creación de un espacio gastronómico adaptado para personas con discapacidad visual y auditiva, puede generar un impacto importante en la sociedad, más allá de incluir a esta población en un entorno cotidiano. De manera que el proyecto pretende orientar a la autonomía de las personas y desde luego una viralización a su discapacidad para que otras cadenas de alimentos puedan darles un lugar. Esta iniciativa también cuenta con potencial económico, pues no solo sería abierto para personas con discapacidad, sino también para quienes los acompañen.

Esta propuesta permite visibilizar y articular a la discapacidad en entornos públicos y cotidianos que ayuden a cambiar por completo ideologías e, incluso, un paradigma social de la claridad de los derechos que tienen como personas, así incluyendo la educación social para convivir en espacios accesibles y con ello la diversidad funcional.

Al capacitar al personal y promover campañas de comunicación (redes sociales, publicidad local, colaboraciones con organizaciones públicas o gubernamentales), se eleva el nivel de conciencia pública sobre las barreras que enfrentan las personas con discapacidad. De modo que esto puede impulsar otras iniciativas de accesibilidad en transporte, cultura o servicios públicos.

Viabilidad técnica

La propuesta “Tacos de la esquina” y “Hacienda Doña Toribia” es completamente viable desde el punto de vista técnico, ya que las adaptaciones requeridas para personas con discapacidad visual y auditiva pueden integrarse de manera coherente con el concepto gastronómico de ambos modelos de negocio, sin alterar su funcionalidad ni su identidad estética.

Se contempla la implementación de los siguientes recursos accesibles:

1. Menús en braille y con relieve táctil, fabricados con materiales duraderos, resistentes a la limpieza constante y adaptados a los cambios regulares del menú.
2. Señalética visual y táctil, con pictogramas y textos en alto contraste y braille, colocada en zonas clave: acceso, caja, área de consumo y servicios sanitarios.
3. Carteles con señas básicas para comunicación elemental con personas que viven con discapacidad auditiva.
4. Capacitación del personal en atención inclusiva y lengua de señas básica.
5. Asesoría técnica especializada mediante colaboración con asociaciones dedicadas a la accesibilidad.

Estas adaptaciones no requieren equipos altamente especializados, ni infraestructuras costosas, ya que se trata de herramientas accesibles que fácilmente pueden ser incorporadas con proveedores locales y asesoría institucional.

Recursos necesarios

Puesto que son dos propuestas diferentes, cada uno de ellas requiere de especificaciones diferentes. El que se situará en la calle puede ser realizado con material casero y el profesional requiere hacer la solicitud a profesionales.

Viabilidad económica

La presente propuesta demuestra una viabilidad económica sólida, tanto para el modelo de puesto situado en la calle como para el establecimiento tipo fast food. La inversión necesaria para implementar herramientas de accesibilidad es moderada y su recuperación es factible en el corto y mediano plazo gracias al impacto social, al crecimiento en la clientela y a la diferenciación competitiva.

Costos iniciales estimados

Los principales rubros de inversión incluyen:

- Diseño e impresión de menús accesibles, tanto en braille como en pictogramas.
- Señalética táctil y visual para facilitar la orientación dentro del espacio.
- Capacitación básica en lengua de señas para el personal operativo.
- Asesoría técnica con organizaciones especializadas en inclusión.
- Material gráfico o visual de apoyo para la comunicación no verbal.

En el caso del puesto situado en la calle, el gasto inicial se estima en \$100 MXN. Para el formato *fast food*, que requiere una infraestructura más amplia y un equipo más grande, la inversión asciende a un promedio de entre \$10,000 a \$15,000 MXN.

Recuperación de inversión y rentabilidad

Tales inversiones pueden recuperarse en un plazo aproximado de 3 a 6 meses, considerando un incremento del 10% al 20% en la clientela, derivado del atractivo social del concepto, el enfoque en la inclusión y la viralización en redes sociales.

Además, el proyecto es elegible para acceder a programas de apoyo a microempresas inclusivas, incentivos gubernamentales y colaboraciones con instituciones públicas y privadas interesadas en responsabilidad social, lo cual puede reducir significativamente los gastos iniciales.

Impacto económico y proyección

La atención a un sector poco considerado en el ámbito gastronómico, como lo es la comunidad con discapacidad visual y auditiva, abre una nueva línea de mercado con alta fidelización. Esto, sumado al valor social percibido, fortalece la imagen del negocio, aumenta el flujo de los clientes acompañantes y posiciona a la marca como una propuesta innovadora y socialmente responsable.

La implementación de esta propuesta no solo es financieramente accesible, sino también estratégica. Representa una inversión con alta rentabilidad social y comercial, alineada con tendencias globales de sostenibilidad e inclusión.

Viabilidad social

La implementación de accesibilidad en “Tacos de la esquina” y “Hacienda Doña Toribia” no solo busca mejorar la experiencia gastronómica, sino que tiene un profundo impacto social. Al adaptar estos espacios para personas con discapacidades auditivas y visuales, se fomenta la inclusión social y se promueve una cultura de accesibilidad. Este enfoque no solo facilita la autonomía y participación de las personas con discapacidad, sino que también sensibiliza a la comunidad sobre las barreras que enfrentan diariamente.

Además, al atraer a un mercado poco atendido, se aumenta el flujo de clientes y se genera un impacto económico positivo. La difusión de estas iniciativas puede inspirar cambios accesibles en la industria alimentaria y en otros sectores, así como fortalecer la educación social y el respeto a la diversidad funcional. De este modo se favorece la transformación de paradigmas sociales, se reconoce la importancia de los derechos de todas las personas y se promueve un entorno más justo e inclusivo.

Rol de la disciplina

La gastronomía y el turismo desempeñan un papel crucial en el éxito de este proyecto, asegurando que se cumplan los estándares de accesibilidad de manera consistente y eficaz. En primer lugar, implica una planificación meticulosa que abarca desde el diseño de los espacios hasta la capacitación del personal. Esta planificación debe ser metódica y detallada para prever las necesidades específicas de las personas con discapacidades visuales y auditivas.

Además, estas disciplinas son esenciales para la implementación eficiente de las adaptaciones necesarias, como menús en braille y señaléticas visuales y táctiles. La adherencia a procedimientos establecidos garantizará que estas herramientas sean accesibles y útiles para todos los clientes.

La formación del personal también requiere un enfoque disciplinado, donde los empleados sean capacitados de manera regular para ofrecer un servicio respetuoso y empático. La disciplina en la capacitación asegura que los empleados sean conscientes y estén preparados para atender adecuadamente a personas con discapacidades, promoviendo un entorno inclusivo.

Propuesta visual

Figura 1.

Tacos de la esquina



Nota. Imagen generada por Gemini (2025), Puesto de tacos de calle en Puebla con canasta azul.

Figura 2.

Finca Doña Toribia



Nota. Imagen generada por Gemini (2025), Puesto de tacos de canasta estilo fastfood.

Conclusiones

La presente propuesta de negocio partió de la convicción de que la inclusión de personas con discapacidad visual y auditiva, en establecimientos de comida tradicional mexicana, específicamente en los tacos de canasta, es posible, independientemente del presupuesto del emprendimiento y del poder adquisitivo del consumidor. Por ello, se plantearon dos modelos distintos: por un lado, un puesto situado en la calle llamado “Tacos de la esquina” que por su concepto muestra una idea de negocio de presupuesto bajo, y, por otro lado, un establecimiento de *fast food* llamado “Finca Doña Toribia”, con un presupuesto más elevado.

Ambas ideas no solo responden a las posibilidades económicas del inversionista, sino también a los diferentes perfiles de cliente. Esto con el fin de demostrar que las adecuaciones inclusivas no requieren grandes inversiones, sino voluntad, creatividad y conocimiento de herramientas accesibles.

La propuesta subraya, además, que la inclusión es un derecho que debe estar al alcance de todos los sectores de la población y de todo tipo de economías, sin importar si se trata de un modesto puesto situado en la calle o de una cadena de comida rápida. Sin embargo, el diagnóstico inicial reveló que en México los establecimientos de alimentos y bebidas carecen sistemáticamente de adaptaciones para atender a las personas con discapacidad visual y auditiva, identificándose barreras concretas en tres áreas principales: espacios físicos inadecuados, menús y cartas inaccesibles, y personal no capacitado para ofrecer un servicio verdaderamente incluyente.

A pesar de que han existido iniciativas aisladas, como la implementación de menús en braille en los estados de San Luis Potosí y Puebla, estas acciones no han logrado un impacto generalizado ni han permeado en la cultura del sector restaurantero mexicano, lo cual contradice abiertamente lo dispuesto en el artículo 19 de la Convención de la UNESCO sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, así como los lineamientos del Sello de Turismo Incluyente de SECTUR.

Frente a este escenario, la propuesta demostró ser técnica, económica y socialmente viable. De esta manera, para el puesto situado en la calle se estimó una inversión inicial de solo \$100 mexicanos mientras que para el modelo de *fast food* oscila entre \$10,000 hasta \$15,000 mexicanos. Las adaptaciones propuestas como menús en braille, planos hápticos, señalética táctil y visual, códigos QR con descripción sonora, áreas de pipicán para perros guía y capacitación del personal, en lengua de señas básica, resultaron ser de bajo costo, por lo que no requieren infraestructura compleja y pueden implementarse fácilmente mediante proveedores locales.

Por todo ello, se concluye que la inclusión no es un lujo para grandes cadenas o presupuestos millonarios, sino una oportunidad de negocio rentable, diferenciadora y socialmente responsable, a su vez perfectamente alcanzable por cualquier emprendedor gastronómico en México, independientemente de la escala económica de su negocio.

Referencias

- Central Puebla. (2015). *Ayuntamiento de Puebla presenta menús en Braille*. Central Puebla.
<https://www.periodicocentral.mx/2014/municipio/ayuntamiento-de-puebla-presenta-menus-en-braille>
- Gobierno de Jalisco. (2020). *Capacitación: Conoce el Sello de Turismo Incluyente* [Video]. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=ZzRHziY_IQ
- Gutiérrez, I. (2011). *Habrán menús en Braille en restaurantes de SLP*. El economista. <https://www.economista.com.mx/empresas/Habra-menus-en-braille-en-restaurantes-de-SLP-20110117-0072.html>
- Morales, P. (2025). *Día del taco: en la ciudad de Puebla 1,335 establecimientos de tacos*. econsulta. <https://www.e-consulta.com/nota/2025-03-31/sociedad/dia-del-taco-en-la-ciudad-de-puebla-hay-1335-establecimientos-de-tacos>
- Secretaría de Turismo [SECTUR]. (2020). *Turismo Incluyente*. [Archivo PDF]. <https://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2020/09/Turismo-Incluyente.pdf>
- Snyder, V., Hallack, M. y Toribio, B. (2022, 1 de diciembre). *¿Qué es el servicio al cliente inclusivo y por qué es importante? Conoce la guía de Servicio Inclusivo para Personas con Discapacidad*. Blog del BID. Recuperado <https://www.iadb.org/es/blog/energia/que-es-el-servicio-al-cliente-inclusivo-y-por-que-es-importante-conoce-la-guia-de-servicio-inclusivo>
- UNESCO. (s.f.). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. UNESCO. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>