



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Propuesta para mejorar la accesibilidad de los clientes con discapacidad visual en el restaurante El Bodegón de Miraflores, 2025”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Dirección Publicitaria

Bachiller en Comunicación Estratégica

Bachiller en Marketing e Innovación

Bachiller en Dirección de Negocios Globales

PRESENTADO POR:

Amaro Avalos, Narda Gianella - Dirección Publicitaria

Chang López, Pamela Stephany - Comunicación Estratégica

Montoro Gonzales, Rocio del Pilar - Marketing e Innovación

Saavedra Cotera, Cristhian - Dirección de Negocios Globales

ASESOR:

Albarracín Aparicio, Roxana Alexandra

LIMA, PERÚ

2025

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Albarracín Aparicio, Roxana Alexandra

MIEMBROS DEL JURADO

Diaz Vasquez, Nataly

Huertas Valladares, Eduardo Jose

Panduro Grandez, Edgar Marcel

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Pamela Stephany Chang López Identificado (a) con DNI N° 48402077 perteneciente al Programa de Comunicación Estratégica, siendo mi asesora la Sra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Cristhian Saavedra Cotera Identificado (a) con DNI N° 72880715 perteneciente al Programa de Dirección de Negocios Globales, siendo mi asesora la Sra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Rocío del Pilar Montoro Gonzales Identificado (a) con DNI N° 47357842 perteneciente al Programa de Marketing e Innovación, siendo mi asesora la Sra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Narda Gianella Amaro Avalos Identificado (a) con DNI N° 75912469 perteneciente al Programa de Dirección Publicitaria, siendo mi asesora la Sra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

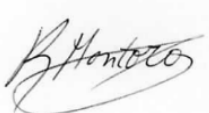





DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:



- a) Somos los autores del documento académico titulado: "Propuesta para mejorar la accesibilidad de los clientes con discapacidad visual en el restaurante El Bodegón de Miraflores, 2025".

- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El asesor ha revisado minuciosamente el trabajo de investigación incluyendo las citas a otros autores y las referencias bibliográficas. Este proceso se ha llevado a cabo cumpliendo con las pautas académicas y respetando las normas internacionales.
- d) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 22% de similitud.
- e) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.



Fecha: 12.07.2025

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	FIRMA	HUELLA
Rocio del Pilar	Montoro Gonzales	47357842		
Pamela Stephany	Chang López	48402077		
Narda Gianella	Amaro Avalos	75912469		

Cristhian	Saavedra Cotera	72880715		
-----------	-----------------	----------	--	---

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	DNI	FIRMA	HUELLA
Roxana Alexandra	Albarracín Aparicio	41981490		

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres, tía, mis abuelos y mi hermano que me brindaron su apoyo constante, a no rendirme y salir adelante, esta investigación está dirigida a todos los que creyeron en mí y me ayudaron a dar ese impulso de seguir adelante.

Cristhian Saavedra Cotera

A mis padres, por ser mi mayor inspiración y ejemplo de perseverancia. Gracias por enseñarme que la educación es el camino más valioso para crecer y alcanzar sueños, incluso cuando estos requieren esfuerzo y sacrificio. Este logro es tan mío como suyo, porque sin su apoyo incondicional en cada paso, no habría sido posible.

A mi enamorado, por ser mi refugio emocional durante este proceso. Gracias por tu amor constante, por enseñarme a valorar el tiempo y por regalarme la virtud de la paciencia cuando más lo necesitaba. Tu compañía fue luz en los días más difíciles.

Rocío del Pilar Montoro Gonzales

A mi mamá, mi guía eterna, por ser mi inspiración. Gracias por enseñarme a ser fuerte, por tu amor incondicional y por inspirarme cada día a seguir adelante. Esta investigación es un tributo a todo lo que me diste, porque nace del amor y los valores que me dejaste. Gracias por todo, siempre.

A mi amor, por estar en cada momento de mi carrera con paciencia y entendimiento. Tu apoyo incondicional me dio la tranquilidad y fuerza en todo momento.

Pamela Stephany Chang López

A mis padres,
por ser mi pilar constante, por su amor incondicional, sus sacrificios y por enseñarme con el ejemplo el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mis hermanos,
por estar siempre a mi lado, por sus palabras de aliento en los momentos difíciles y por su apoyo inquebrantable durante todo este camino.

Gracias por creer en mí incluso cuando yo dudaba. Esta meta también es de ustedes.

Narda Gianella Amaro Ávalos

AGRADECIMIENTOS

Agradecimientos a la asesora de nuestra investigación Roxana Alexandra Albarracín Aparicio quien nos ha aconsejado, guiado y con su paciencia nos ha enseñado a aplicar todos los conocimientos en esta investigación, además agradecimientos a mi familia que sin su apoyo constante no habría sido posible en múltiples momentos.

Cristhian Saavedra Cotera

Agradecimientos a la asesora de nuestra investigación Roxana Alexandra Albarracín Aparicio quien nos ha guiado con su mejor feedback y experiencia para poder contemplar todos los requerimientos que exige esta investigación, además un agradecimiento especial a mi hermano menor que es un ejemplo a seguir, ya que siempre me inspira para mejorar como persona y profesional.

Rocío del Pilar Montoro Gonzales

Agradecimientos a la asesora de nuestra investigación Roxana Alexandra Albarracín Aparicio quien nos ha guiado con paciencia y respeto. También, a nuestros entrevistados, que nos brindaron información valiosa con la mejor disposición para abordar esta investigación.

Pamela Stephany Chang López

Agradezco a mi asesora de investigación, Roxana Alexandra Albarracín, por su valiosa orientación, paciencia y compromiso durante el desarrollo de este trabajo. Su experiencia, dedicación y consejos han sido fundamentales para dar forma y dirección a esta investigación.

Narda Gianella Amaro Avalos

ÍNDICE

DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTOS	8
RESUMEN.....	15
ABSTRACT.....	16
INTRODUCCIÓN.....	17
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	20
1.1 Título del Proyecto.....	20
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	20
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	20
1.4 Alcance de la solución.....	21
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA.....	22
2.1 Descripción de la realidad problemática	22
2.1.2 Formulación del problema.....	27
2.1.2.1 Problema general.....	27
2.1.2.2 Problemas específicos.....	27
2.1.3 Objetivos de investigación	27
2.1.3.1 Objetivo general.....	27
2.1.3.2 Objetivos específicos.....	27
2.1.4 Justificación de la investigación	28
2.1.4.1 Justificación teórica.....	28
2.1.4.2 Justificación metodológica	28
2.1.4.3 Justificación práctica.....	29
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	30
3.1 Antecedentes de la investigación	30
3.1.1 Antecedentes nacionales	30
3.1.2 Antecedentes internacionales	31
3.2 Marco teórico	33
3.2.1 Discapacidad visual.....	33
3.3 Definición de términos básicos	47
CAPÍTULO IV: SUPUESTOS Y CATEGORÍAS	49
4.1 Formulación de supuestos	49
4.1.1 Supuesto general	49
4.1.2 Supuestos específicos	49
4.2 Operacionalización de supuestos	49
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
5.1 Diseño metodológico.....	52
5.2 Escenarios y participantes	53
5.2.1 Población.....	54
5.2.2 Muestra.....	54
5.3 Técnica e instrumentos de recolección de datos	55
5.4 Técnica de procesamiento y análisis de datos	56
5.4.1 Resultados.....	57
5.4.2 Análisis ligados a los supuestos	71
CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE INNOVACIÓN	80
6.1 Alcance esperado.....	80
6.2 Descripción del mercado objetivo del producto o servicio	80
6.2.1 Fuentes de ingreso.....	81
6.2.2 Canales de distribución	81
6.2.3 Estrategias de penetración en el mercado	83
6.2.4 Alianzas estratégicas	83
6.2.5 Benchmarking.....	85

6.3 Desarrollo del proyecto de innovación.....	87
6.3.1 Etapa 1: Análisis situacional interno	87
6.3.2 Etapa 2: Solución	89
6.3.3 Etapa 3: Ejecución	92
6.3.4 Etapa 4: Evaluación de indicadores y control.....	95
6.4 Presupuesto	96
CONCLUSIONES.....	98
RECOMENDACIONES	100
REFERENCIAS	102
ANEXOS.....	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de operacionalización de categorías	51
Tabla 2	Tabla de frecuencia de palabras - Mesero 1	58
Tabla 3	Tabla de frecuencia de palabras - Mesero 2	60
Tabla 4	Tabla de frecuencia de palabras - Líder de experiencia del cliente	63
Tabla 5	Tabla de frecuencia de palabras - Coordinadora	66
Tabla 6	Tabla de frecuencia de palabras - Administradora	68
Tabla 7	Cuadro de entrevistas y preguntas	71
Tabla 8	Acciones subetapa 1	89
Tabla 9	Acciones subetapa 2	91
Tabla 10	Tabla de indicadores	95
Tabla 11	Tabla de presupuesto	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Carta braille de El Bodegón, página 1	92
Figura 2	Carta braille de El Bodegón, página 2	93
Figura 3	Layout del restaurante El Bodegón	94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Gráfico de frecuencia de palabras - Mesero 1	59
Gráfico 2	Gráfico de nube de palabras de la frecuencia de palabras - Mesero 1	59
Gráfico 3	Gráfico de frecuencia de palabras - Mesero 2	61
Gráfico 4	Gráfico de nube de palabras de la frecuencia de palabras - Mesero 2	62
Gráfico 5	Gráfico de frecuencia de palabras - Líder de experiencia del cliente	64
Gráfico 6	Gráfico de nube de palabras de la frecuencia de palabras - Líder de experiencia del cliente	65
Gráfico 7	Gráfico de frecuencia de palabras - Coordinadora	67
Gráfico 8	Gráfico de nube de palabras de la frecuencia de palabras - Coordinadora	67
Gráfico 9	Gráfico de frecuencia de palabras - Administradora	69
Gráfico 10	Gráfico de nube de palabras de la frecuencia de palabras - Administradora	70

RESUMEN

El propósito principal del presente estudio de investigación fue mejorar la accesibilidad de los clientes con discapacidad visual en el restaurante “El Bodegón de Miraflores”. Con el propósito de rediseñar los canales físicos y digitales en el restaurante para las personas con discapacidad visual, a fin de mejorar la experiencia de estas. Para la metodología, se adoptó el enfoque cualitativo, por lo que facilita la exploración de las percepciones, experiencias y necesidades tanto de los empleados del restaurante como de los clientes en relación con la accesibilidad. Además del diseño exploratorio debido a que el tema investigado “La accesibilidad en restaurantes para personas con discapacidad visual” ha sido poco tratado en el ámbito local. De igual manera, se desarrolló un estudio de caso intrínseco enfocado de manera específica en el Bodegón, lo que permite un análisis detallado de una situación particular y la formulación de soluciones adecuadas a esta realidad. La muestra se eligió a través del muestreo por conveniencia obteniendo 5 participantes a los cuales se les aplicó una entrevista directa con los empleados del restaurante (meseros, administradores y líderes de experiencia al cliente) de dicho local en Lima, Perú. Los resultados muestran que se deben mejorar las señalizaciones en el restaurante, establecer protocolos con propósito y capacitación constante a los trabajadores. Esto conlleva a que los clientes con discapacidad visual o parcial tengan una buena experiencia dentro del restaurante “El Bodegón de Miraflores”. La investigación muestra que las nuevas implementaciones mejorarán la experiencia de los clientes y serán beneficiados con la propuesta, ya que impactará de gran manera en su experiencia, aportando innovación en el restaurante al tener una oferta de atención con protocolos claros y correcta capacitación.

Palabras clave: Discapacidad visual, Carta Braille, Adaptabilidad de espacios, Protocolos e inclusión.

ABSTRACT

The main purpose of this research study was to improve the accessibility of visually impaired customers in the restaurant “El Bodegón de Miraflores”. With the purpose of redesigning the physical and digital channels in the restaurant for people with visual disabilities, in order to improve their experience. For the methodology, the qualitative approach was adopted, so it facilitates the exploration of the perceptions, experiences and needs of both restaurant employees and customers in relation to accessibility. In addition to the exploratory design due to the fact that the investigated topic “Accessibility in restaurants for people with visual impairment” has been little addressed at the local level. Likewise, an intrinsic case study was developed focused specifically on the Bodegón, which allows a detailed analysis of a particular situation and the formulation of appropriate solutions to this reality. The sample was chosen through convenience sampling, obtaining 5 participants to whom a direct interview with restaurant employees (waiters, managers and customer experience leaders) of the restaurant in Lima, Peru, was applied. The results show that the signage in the restaurant should be improved, establishing purposeful protocols and constant training for workers. This leads to customers with visual or partial disability having a good experience inside the restaurant “El Bodegón de Miraflores”. The research shows that the new implementations will improve the experience of customers and will benefit from the proposal, as it will greatly impact their experience, bringing innovation to the restaurant by having an offer of attention with clear protocols and proper training.

Key words: Visual impairment, Braille Chart, Adaptability of spaces, Protocols and inclusion.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la inclusión y la accesibilidad son fundamentales en el diseño de espacios y servicios, especialmente en sectores como el gastronómico, donde la experiencia del usuario es central. Sin embargo, persisten barreras importantes para las personas con discapacidad visual, quienes enfrentan dificultades para acceder a entornos de manera segura y autónoma donde muchos establecimientos, como restaurantes, no consideran del todo sus necesidades.

Si bien el restaurante El Bodegón de Miraflores es un referente gastronómico en Lima muy bien posicionado por su buena atención y excelente comida, aún presenta algunas oportunidades en términos de accesibilidad para personas con discapacidad visual. Por ello, la presente investigación propone una mejora en sus canales físicos y digitales, enfocada en rediseñar la experiencia para este grupo de usuarios.

La propuesta se enmarca en la línea de análisis y mejora de procesos, y se justifica teóricamente por el enfoque de diseño universal e inclusión; metodológicamente, se desarrollará bajo un enfoque cualitativo con estudio de caso; y en el plano práctico, busca optimizar el servicio e impulsar una cultura empresarial más empática y alineada con la normativa vigente, como la Ley N.º 29973.

En el Capítulo I se presenta la información general del proyecto, incluyendo el título, el área estratégica de desarrollo, la actividad económica a la que se aplica la investigación y el alcance de la solución.

En el Capítulo II se aborda la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos de la investigación y la justificación del estudio en sus diferentes dimensiones. Este trabajo, por tanto, no solo busca una mejora funcional para un restaurante en particular, sino que también se propone como un modelo replicable para otros establecimientos del rubro, reforzando el compromiso hacia una sociedad más inclusiva.

En el Capítulo III presenta antecedentes nacionales e internacionales sobre la inclusión de personas con discapacidad visual en ámbitos laborales, de servicios y de acceso a la información. A nivel nacional, se evidencian avances en el estudio de competencias laborales y propuestas para mejorar la accesibilidad en servicios públicos y restaurantes. En el contexto internacional, las investigaciones destacan la importancia de capacitar al personal y promover entornos inclusivos en espacios culturales, comerciales y gastronómicos. En conjunto, los estudios respaldan la necesidad de generar conciencia social e institucional para fortalecer la inclusión de personas con discapacidad visual.

En el Capítulo IV se presentan los supuestos que orientan la investigación. El supuesto general plantea que la propuesta influirá positivamente en la mejora de la accesibilidad para los clientes con discapacidad visual en el restaurante El Bodegón de Miraflores (2025). Los supuestos específicos consideran que dicha propuesta permitirá innovar en la atención al cliente e impactará directamente en el bienestar de los usuarios con discapacidad visual. Asimismo, se define la variable "discapacidad visual" tanto conceptual como operacionalmente, enfocándose en la oferta de atención y la mejora de la experiencia del usuario como dimensiones clave.

En el Capítulo V las entrevistas al personal del restaurante El Bodegón de Miraflores evidencian esfuerzos y una clara intención del restaurante por brindar atención a personas con discapacidad visual como el uso de menús en braille y explicaciones verbales de los platos. Aún hay oportunidades para fortalecer el proceso completo de atención como poder establecer protocolos más definidos y mejorar la señalización en braille o los accesos en los baños. El personal muestra buena disposición, compromiso y apertura a todas las mejoras. Estos hallazgos respaldan la necesidad de una propuesta centrada en señalización, protocolos definidos y capacitación continua para optimizar la accesibilidad en el restaurante.

En el capítulo VI se presenta la propuesta de mejora en los que se explora el alcance esperado de la propuesta, las fuentes de ingreso por las cuales se invertirá en el proyecto, luego se define los canales de distribución, las estrategias de penetración en el mercado, las alianzas y el análisis de la competencia, para luego empezar con el desarrollo del proyecto que se elaborará en 4 etapas para implementar en el restaurante el Bodegón y por último se hará la elaboración del presupuesto total para inversión al igual que el tiempo estimado para cada ítem, y todo esta investigación hecha tiene la finalidad de hacer las conclusiones y recomendaciones finales.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

Propuesta para mejorar la accesibilidad de los clientes con discapacidad visual en el restaurante El Bodegón de Miraflores, 2025

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

En esta presente investigación se eligió la línea de investigación análisis y mejora de procesos, ya que se busca mejorar la accesibilidad de los clientes con discapacidad visual en el restaurante, esto incluye el rediseño de sus canales físicos y digitales en el restaurante para las personas con discapacidad visual, a fin de mejorar la experiencia de las mismas.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

El enfoque central será el desarrollo de productos audiovisuales y/o gráficos pensados para personas con discapacidad visual, debido a que, se busca que los restaurantes puedan ser mejorados, enfocándose en los puntos de interacción con este grupo de personas en el establecimiento de comida. Según la Defensoría del Pueblo del Perú (2020), informa que, en el Perú, hay 443,583 personas que tienen dificultad visual; de los cuales, 61% son mujeres y 39% hombres.

Este gran grupo de personas están diariamente luchando con problemas como en interacción, comunicación, movilidad e inclusión en labores sociales, tales como una cena en un restaurante. Por lo tanto, es vital que los locales como los restaurantes, sean accesibles e inclusivos para que las personas con discapacidad visual puedan

tener goce de una gastronomía placentera y confiable junto con una experiencia también pensada para este grupo de personas.

1.4 Alcance de la solución

La propuesta de mejora consiste en adaptar el establecimiento hacia las personas con discapacidad visual, a fin de mejorar su accesibilidad en el restaurante El Bodegón de Miraflores, 2025; mediante la implementación del diseño de material físico y digital.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1 Descripción de la realidad problemática

Según Prett, Boudeguer & Squella (2010), en el manual de accesibilidad universal de la Corporación Ciudad Accesible, la accesibilidad debe estar en todos los entornos urbanos, medios de comunicación, urbanización, productos y servicios, que permiten que todas las personas puedan disfrutar de manera confortable, igualitaria, autónoma y segura, sin tomar en importancia sus capacidades motoras o sensitivas. Un acceso que asegura calidad se fundamenta por la característica de pasar sin percatarse para quien circula o use, además de presentar medidas alternas a dificultades existentes como las gradas. Esto lleva a la implicación de un esquema igualitario que sea de forma vistosa, que agrade a todo público, sea cómodo, seguro y donde la seguridad es un reglamento fundamental. Esto adiciona un valor al esquema, al no colocar límite de su usabilidad a un grupo de personas que padece de forma visual, es decir, una "accesibilidad desapercibida".

La accesibilidad ocular de enfoque visual debe ser usable y accesible para personas con múltiples discapacidades oculares visuales, por ello conlleva diseñar y desarrollar productos, entornos y servicios. Por lo tanto, los contenidos, ambientes, creación de interfaces y elementos deben ser utilizables y comprendidos por personas con ceguera o con leve visión ocular y otras personas que presenten deficiencias visuales. La accesibilidad visual, aparte de su capacidad perceptiva ocular, estas poseen el acceso para utilizar algún servicio y la información de manera igualitaria.

En el contexto de restaurantes, la accesibilidad visual se concentra en la realización de múltiples ejecuciones que posibilitan que las personas con deficiencia ocular puedan gozar de un uso de servicio culinario excelente del mismo modo de experiencia de cualquier otro

comensal del restaurante. Para el ejemplo se presenta la iluminación adecuada, menú escrito en braille, diseño de interiores, y señalización táctil; los trabajadores deben ser preparados, el diseño de la página web adaptada para la realización de un pedido y reserva más fácil, adaptar espacios dedicados a personas con dificultad ocular esto adiciona también estacionamientos y desarrollar políticas que faciliten el protocolo de atención.

Según la Organización Mundial de la Salud (2023), la discapacidad visual y la ceguera se presentan cuando la estructura visual presenta una condición o condiciones en los ojos que repercute con todas las estructuras que están ligadas a la misma capacidad de ver. Esta discapacidad también afecta a los niños, pueden presentar retardo en el desarrollo motora, emocional, mental, lingüístico y social. Por ello, puede ocasionar efectos que conlleva todo el resto de su vida. En mayores dígame adultos, podría repercutir con la barrera de entrada a puestos de trabajo o zonas de movilidad propia que posiblemente causan una exclusión en la sociedad y llevarlos a la ansiedad y depresión.

Según OMS (2023), ha hecho una estimación mínima de 2,200 millones de individuos a nivel global exponen complicaciones oculares ya sea tanto lejos o cerca. Por lo tanto, esta condición afecta mayormente a adultos de más de 50 años, además hay incidencias en personas no adultas. Existen factores principales que inciden en esta discapacidad ocular son las cataratas e inexactitudes refractarias oculares. Podría calcularse que en condición de merma de rendimiento esto aumenta aproximadamente a USD 411,000 millones provocado por discapacidad visual según OMS (2023).

En este contexto, la facilidad para el acceso visual es uno de los asuntos más importantes. En el año 2006, se reconoce tal como se establece en la “Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad en Estados Unidos, el derecho de las personas con discapacidades”, abarca también temas relacionados con discapacidad visual, deben

también someterse a una equidad de oportunidades y de una sociedad en plena participación.

Las leyes y regulaciones que numerosos países han adoptado requieren que las páginas web y tecnologías sean accesibles para individuos con discapacidad ocular visual. Aparte, se establece la existencia de normativas realizadas por agrupaciones tales como Consorcio World Wide Web (W3C), que desarrollaron directrices de manera específica para asegurar que sea accesible para este grupo de personas.

Según la OPS (2018), considera que en la región de América Latina presenta aproximadamente entre 5,000 y 20,000 personas por millón con alguna discapacidad visual. Esto acapara a individuos con baja visión y a personas ciegas. Es fundamental poner en importancia que es una aproximación de manera general por lo que los números presentes tienen la posibilidad de variar de nación en nación que incluye en la zona continental de América Latina.

Según la Defensoría del Pueblo del Perú (2020). Se tiene a 443,583 individuos que poseen dificultad ocular visual; los cuales corresponden a 61% mujeres y 39% hombres. Por lo tanto, estas personas enfrentan dificultades diarias relacionadas con la comunicación, movilidad y en la integración de labores sociales, tales como cenas en establecimientos de comida. Es esencial que los establecimientos de comida puedan acoger las virtudes y capacidades de accesibilidad e inclusividad para asegurar que los comensales, aparte de si padecen de discapacidad visual ocular, logren gozar un recuerdo culinario ameno y seguro.

En Perú, existe la ley N° 29973 que ampara los derechos de los individuos que padezcan una incapacidad, menciona que “La persona con discapacidad tiene los mismos derechos

que el resto de la población, sin perjuicio de las medidas específicas establecidas en las normas nacionales e internacionales para alcanzar la igualdad de hecho. El Estado garantiza un entorno propicio, accesible y equitativo para su pleno disfrute sin discriminación”. Congreso de la República del Perú (2012).

Adicionalmente, la inserción de estas personas es una parte fundamental de las empresas para ejecutar una responsabilidad social. Además, los establecimientos de comida que se preocupan por una genuina inserción no solo brindan en cumplir las leyes, sino que además son recompensados con la lealtad y confianza de esta parte del público. Es importante porque puede brindar una ventaja valorativa social frente a las demás en el mercado.

Hoy en día, la conciencia sobre la accesibilidad en establecimientos de comida ha ido avanzado, pero aún no ha llegado a masificarse por los escasos planes temáticos con esta problemática y una falta de apoyo de parte del estado para ejecutar mejoras que brinden un acceso más fácil a partir de los municipios y concientizar y visibilizar el conocimiento de las empresas.

Sin embargo, según el Diario El Peruano (2023) menciona que “Las empresas que brinden los servicios de restauración y turísticos a escala nacional deberán implementar el sistema braille en un índice no menor del 5% del total de su oferta, precisa la Ley N° 31707, que modificó el artículo 21 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad”. Pero, aun así, esta no presenta una fecha o una regulación de la aplicación de la norma o la implementación de esta y eso repercute que cada establecimiento de comida haya incongruencias entre ellas que presentan diferentes soluciones, pero que al final no están pensadas exclusivamente en individuos con incapacidad visual. Esto lleva a inferir que aún hay un margen de mejora en el país en el ámbito de esta problemática.

En un distrito como Miraflores, hay una página web dedicada a individuos que presentan algún tipo de incapacidad visual. Por lo que este sitio web, facilita una lectura en pantalla, ya que posee la característica de describir las imágenes por dictado en voz y aparte permite también la descarga de programas. Además, el municipio lleva ejecutando actividades tales como la instalación de subidas para discapacitados, mejoras de accesibilidad, programa de talleres, el acceso y acompañamiento de perros guía.

Por otra parte, este no es un caso aislado. Aún hay muchas oportunidades para poder seguir mejorando la experiencia de personas con discapacidad visual en espacios gastronómicos.

En el caso de El Bodegón de Miraflores, por ejemplo, se han identificado algunos comentarios en sus evaluaciones de NPS, a través de su plataforma, donde algunos clientes mencionan que les gustaría que la letra sea un poco más grande en el menú. Adicional, se ha podido observar que el acceso al espacio de los baños es un poco reducido y el local no es tan amplio y podría producirse alguna incidencia futura. A pesar de estas observaciones, el restaurante demuestra una disposición positiva al cambio, lo que abre una valiosa oportunidad para seguir construyendo una experiencia más inclusiva para todos.

Finalmente, la presente investigación tiene como proyecto la pretensión de profundizar en esta problemática y la aplicación de la presente propuesta adecuada al plan de trabajo que aclare de manera óptima la cuestión: ¿La elaboración de la propuesta de un plan de trabajo para el restaurante El Bodegón de Miraflores mejorará la accesibilidad para los clientes con discapacidad visual?

2.1.2 Formulación del problema

2.1.2.1 Problema general

¿De qué manera la propuesta influye en la mejora de la accesibilidad en los clientes con discapacidad visual en el restaurante El Bodegón de Miraflores, 2025?

2.1.2.2 Problemas específicos

1. ¿De qué manera la propuesta de mejora innovará en la oferta de atención al cliente con discapacidad visual en el restaurante El Bodegón de Miraflores?
2. ¿De qué manera será beneficioso para los clientes con discapacidad visual la propuesta de mejora de accesibilidad en El Bodegón de Miraflores?

2.1.3 Objetivos de investigación

2.1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la propuesta influye en la mejora de la accesibilidad en los clientes con discapacidad visual en el restaurante El Bodegón de Miraflores, 2025.

2.1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar como la propuesta de mejora innovará la atención al cliente con discapacidad visual en el restaurante El Bodegón de Miraflores.
2. Determinar los beneficios para los clientes con discapacidad visual en la propuesta de mejora de accesibilidad en El Bodegón de Miraflores.

2.1.4 Justificación de la investigación

2.1.4.1 Justificación teórica

Se justifica en esta presente investigación dentro de lo teórico debido a que se estudiará tomando como referencia a las teorías basadas en la discapacidad visual en el ámbito de experiencia al usuario y un diseño inclusivo innovador para este grupo de personas.

En este enfoque se aborda en lo psicológico, social y biológico para un mayor apoyo y comprensión para su mejora en la atención en los restaurantes tanto en su entorno físico y sus capacidades interactivas, por lo que cuenta con información teórica relevante para esta área de estudio.

2.1.4.2 Justificación metodológica

El proyecto de la presente investigación corresponde a la comprensión de selección metodológica, desde una perspectiva profunda y contextual, como una propuesta de mejora puede influir en la facilidad del acceso para comensales con discapacidad visual en el restaurante “El Bodegón de Miraflores”. Por ello se optó por un enfoque cualitativo, ya que facilita la exploración de las percepciones, experiencias y necesidades tanto de los empleados del restaurante como de los clientes en relación con la accesibilidad.

Se optó por el diseño exploratorio debido a que el tema investigado “La accesibilidad en restaurantes para personas con discapacidad visual” ha sido poco tratado en el ámbito local. Además, se desarrolló un estudio de caso intrínseco enfocado de manera específica en el Bodegón, lo que permite un análisis detallado de una situación particular y la formulación de soluciones adecuadas a esta realidad.

2.1.4.3 Justificación práctica

En el presente estudio la justificación práctica brinda el destacamento del desarrollo para una propuesta de mejora de manera considerable el acceso fácil de los comensales que padecen de incapacidad visual en el establecimiento de comida llamado “El Bodegón de Miraflores”. Este análisis proporcionará información valiosa otorgada por los mismos trabajadores, que constantemente tienen contacto con los clientes y reconocen las debilidades como también las fortalezas que se pueden optimizar o mejorar dentro del local Miraflores. Con ello, se puede obtener una mejora positiva a nivel experiencia y calidad de servicio del comensal con discapacidad visual.

Se considera relevante por lo que aplicar una estrategia adecuada podría generar mayor satisfacción y calificar de manera positiva al restaurante, destacando entre su competencia.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes de la investigación

3.1.1 Antecedentes nacionales

Mass Chavarri (2023), con una investigación titulada: “Competencias laborales de las personas con discapacidad visual para gestionar una organización”. El propósito principal del presente estudio de investigación fue determinar las competencias laborales para los individuos con discapacidad visual, específicamente para el contexto de gestión organizacional. Para la metodología, se adoptó el enfoque cualitativo, por lo que se desarrolló mediante el estudio de casos múltiples y se utilizó entrevistas como técnica para recopilación de datos. La muestra de población se compone por personas con discapacidad con estudios superiores universitarios, con maestría y algunos con doctorado. También, son personas con negocios en los países de Estados Unidos, Colombia, México, Puerto Rico y Perú. Los resultados muestran que los individuos con discapacidad visual desarrollan competencias en el ámbito laboral claves como: manejo de aparatos tecnológicos, capacidad de trabajar en equipo, habilidades sociales, resiliencia, seguridad en sí mismos y persistencia en el logro de sus objetivos. La investigación muestra que estas competencias facilitan su desempeño laboral y ayudan a su inclusión en ambientes laborales y su gestión efectiva dentro de las organizaciones.

Seminario-Hurtado, et al. (2025), con una investigación titulada: “El derecho a la accesibilidad y su vinculación con el acceso a la información pública para personas con discapacidad visual en el Perú”. El propósito principal de la presente investigación es estudiar la inclusión del derecho a la facilidad de acceso vinculado a la información pública para los individuos con discapacidad visual ubicado en el país peruano. Para la metodología, tiene presente un enfoque cualitativo, un alcance descriptivo y un esquema

documental. Los resultados mostraron que la accesibilidad es reconocida a nivel nacional e internacional, pero su implementación es muy limitada en entidades públicas, las cuales no siempre ofrecen formatos accesibles y adaptados. La investigación nos dice que la implementación de la accesibilidad visual no solo requiere de marcos legales, sino de una mayor concientización entre las autoridades y la sociedad para lograr un verdadero cambio.

Velarde & Honorio (2024), con una investigación titulada: "Servicio al cliente con enfoque inclusivo en restaurantes". El propósito principal de esta investigación es la proposición de alternativas mejores para una implementación del servicio al cliente inclusivo en un restaurante peruano especializado en comida criolla. La investigación se enfoca en personas con discapacidad visual, auditiva y física, buscando que reciban un servicio de calidad en un entorno inclusivo. Para la metodología, es cualitativa, utilizando entrevistas en amplitud con personal en diversas áreas del restaurante, como administración, marketing, recursos humanos y legal. Los resultados mostraron que el restaurante carecía de entrenamiento para la atención adecuada de los individuos con discapacidad, y las instalaciones no estaban completamente adaptadas a sus necesidades. Como alternativa, se propone capacitar al personal de servicio al cliente, lo cual fue finalmente seleccionado como la mejor.

3.1.2 Antecedentes internacionales

Moreno & Pérez (2019), en la investigación "propuesta de servicio para favorecer la experiencia gastronómica de las personas con discapacidad visual en los restaurantes de comida rápida ubicados en el sector de Cabecera en la ciudad de Bucaramanga". El objetivo más importante en la presente investigación toma importancia en mejorar una experiencia hacia los individuos con discapacidad visual en la zona de Cabecera, Bucaramanga. Para la metodología se adopta un planteamiento cualitativo, por lo que utiliza técnicas como la observación y la entrevista. La población está compuesta por los

propietarios y administradores de los inmuebles de comida rápida de Bucaramanga y además de la población con discapacidad visual entre los 18 a 65 años. Los resultados mostraron que no se necesita una adecuación del local, sino más bien de una buena capacitación del personal para ofrecer una mejor calidad de servicio y experiencia para las personas con discapacidad visual.

Ahumada, Madrid & Obregón (2023), con su investigación “Accesibilidad en museo interactivo mirador de Santiago para personas con discapacidad visual”. El propósito principal de esta investigación es indagar sobre las condiciones implementadas de fácil acceso en el Museo Interactivo Mirador de Santiago dedicado a personas con discapacidad visual. Para la metodología se adoptó un planteamiento cualitativo en conjunto de un diseño fenomenológico, se emplea las entrevistas semiestructuradas para que los entrevistados, es decir, los funcionarios del museo y los individuos con discapacidad visual, puedan expresar sus opiniones en base a su experiencia y alcanzar diferentes puntos de vista, también hace uso de la observación para la recopilación de los 5 sentidos sea el caso necesario. La población está compuesta por 10 personas entre los que estaban 4 funcionarios del museo entre los que estaban las áreas de Operación, Museografía, Inclusión y Educación y 6 individuos con discapacidad visual. En consecuencia, muestra que el museo resulta potencialmente mejorable en el aspecto de accesibilidad, para ello se tiene que tener de parte del equipo directivo una política de inclusión al interior del establecimiento, una capacitación del personal y generación de recurso efectiva con las personas con discapacidad visual.

Lima, Gonçalves & Mendes (2020), en su artículo de la revista *Cenário: interdisciplinar en turismo y territorio* “Soy un consumidor: percepción de consumidores ciegos en restaurantes de un centro comercial en Brasilia”. El objetivo fundamental de la presente investigación es el análisis del consumo en los restaurantes del centro comercial Conjunto

Nacional situado en la capital Brasilia, tanto su consumo y la calidad del servicio brindado para los individuos con discapacidad visual. Para la metodología utiliza un enfoque cualitativo hacia personas con grado de ceguera y un análisis de discurso, es decir, que se interpretan los datos que se han obtenido. En cuanto a la población estuvo implicado a 19 restaurantes del centro comercial y a 5 entrevistados locales. Los resultados demostraron su total inconformidad ante la incapacitación de los trabajadores y la falta de espacios adecuados en los establecimientos. Por lo que deben implementarse medidas para garantizar su accesibilidad y autonomía, puesto que, muchas veces suelen llegar individualmente, por lo que se necesita soluciones accesibles hacia los consumidores con discapacidad visual, una mejor atención, capacitación y concientización en los locales sobre esta problemática.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Discapacidad visual

Definición

Comprender adecuadamente la discapacidad visual requiere partir de una definición integral que contemple tanto los aspectos médicos como funcionales de esta condición. Según MINSA (2021), la discapacidad visual es una limitación parcial o total para percibir estímulos visuales, incluso con la ayuda de correcciones ópticas o tratamientos quirúrgicos. Esta condición se clasifica en dos grandes categorías: ceguera total y baja visión, ambas con implicancias significativas para la autonomía en las personas y su participación en la sociedad.

Esta clasificación no solo permite identificar el tipo y grado de afectación visual, sino también orientar la atención y el apoyo que estas personas necesitan en su vida cotidiana. Esta definición resulta especialmente relevante porque brinda un marco claro y funcional para comprender las necesidades de los individuos que presenten

discapacidad visual, facilitando una elaboración de políticas públicas y programas sociales que respondan de forma efectiva a sus realidades.

Esta visión más amplia de la discapacidad se vuelve especialmente urgente para la educación, donde los grupos con discapacidad visual enfrentan barreras persistentes. Según Vera, Zambrano & Rodriguez (2024), uno de los obstáculos fundamentales para el avance de la inclusión educativa es la falta de materiales adaptados, la insuficiente formación del profesorado, adaptaciones curriculares y uso de herramientas de comunicación alternativas y digitales para una atención de los alumnos con discapacidad visual.

Según el autor hace falta modificaciones integrales que proporcionen comodidad e inclusiones hacia este grupo de personas con discapacidad visual, que debido a la falta de una iniciativa que busque incorporarlos, forma una barrera importante para su inclusión, debido a ello el autor también hace alusión a que esta discapacidad no es una limitación en absoluto, sino que va llevando a un tipo diferente de atención y adaptación.

Refuerza la necesidad de actuar mediante políticas de formación, provisión de recursos accesibles y reformas institucionales que aseguren una formación incluyente, igualitaria y en buena condición.

Por ello, es esencial comprender qué se entiende por discapacidad visual. Según el Ministerio de Educación del Perú (2013), define que “la discapacidad visual alude a una pérdida total o parcial de la capacidad de ver, esto es debido a la disminución, pérdida o enfrenta una barrera visual”, por lo tanto, es incorregible de manera completa incluyendo el uso de lentes, medicamentos y cirugía, a su vez, afecta de manera significativa el día a día del individuo que lo padezca. La definición señala

que la discapacidad visual no está limitada en la pérdida total de la vista, también abarca un espectro de padecimientos que perjudica el sistema visual y sus funciones. Reconocer esta amplitud es crucial para desarrollar estrategias de atención y rehabilitación que resuelvan las múltiples necesidades de los individuos que padezcan discapacidad visual.

También se puede explicar desde otro enfoque como lo es bajo el concepto del modelo Bio-psico-social, según los autores Vanegas & Gil (2007) señalan que también se debe ver como una visión holística del discapacitado, tanto en lo psicológico, social y biológico que influyen en uno y con las demás partes, mostrando así la situación completa por la cual se desenvuelve un discapacitado. El autor señala que una terapia se debe llevar a cabo teniendo en cuenta su situación de manera holística, por lo que no se debe ver como salud y enfermedad, sino como un tratamiento de múltiples dimensiones en el que se prime a la persona en el contexto donde vive.

Ceguera total y Baja Visión

Tanto ceguera total como la baja visión se refieren, en general, a la pérdida de función visual que dificulta a la persona seguir de forma plena su vida. La invidencia implica una pérdida absoluta de la visión, mientras que la baja visión permite una percepción limitada, incluso con el uso de lentes o tratamientos. Esta distinción es clave para orientar adecuadamente las políticas públicas en salud, educación y rehabilitación. Según De la Torre et al (2019) estas afecciones pueden ocasionar una mala postura corporal al tratar de poder ver mejor, ya sea leyendo, reconociendo personas o distinguiendo personas, esto puede ocasionar a que al largo plazo sus posturas se queden de manera permanente tanto como contracturas o desviaciones corporales con respecto a su eje. Esto resalta que ya

sea cual de las variantes de la pérdida de función visual no es algo aislado al cuerpo y este puede repercutir en más dificultades al individuo que lo padezca.

Estas dos afecciones es necesario hacer la diferencia según Leonardo & Mejia (2020) que toma como fuente a la “Guía de atención educativa para estudiantes con discapacidad visual, MINEDU” la diferencia radica en las características que posee por un lado la ceguera es a la visión carente, sin luz, percepción de color y falta de noción de espacio y mientras que la baja visión es a la percepción visual deformada y el campo visual reducido como características principales. Según el autor hace la distinción clara sobre las discapacidades de cada afección presente más común, por lo que ayuda a vislumbrar mejor las capacidades de ambas afecciones.

Para una persona que posee baja visión no exonera muchas de las dificultades con una persona con ceguera para León (2021), una persona con una visión disminuida requiere de implementos para suplir esa disminución de visión como anteojos, lentes de contacto, sin embargo, en muchos casos no son suficientes y emplean por otros métodos como una operación quirúrgica, en consecuencia una parte de la población no puede acceder a dichos procedimientos, ya sea porque no posee los recursos suficientes y se genera una brecha. Tal y como argumenta el autor no todos pueden proceder con ese procedimiento y muchas veces la afección es tan grande que aun así no es suficiente para aliviar esas dificultades, según también argumenta el mismo autor.

Causas frecuentes y estadísticas relevantes

La discapacidad visual puede tener múltiples orígenes, y en muchos casos es prevenible o tratable si se cuenta con una atención médica oportuna. Las causas congénitas suelen deberse a factores genéticos, malformaciones durante el desarrollo embrionario o infecciones intrauterinas. Por otro lado, las causas

adquiridas, que representan la mayoría de los casos, incluyen enfermedades crónicas como la diabetes, infecciones oculares, traumatismos y afecciones relacionadas con la edad, como el glaucoma o las cataratas. La OMS (2023), indica que “al menos 1.000 millones de personas en todo el globo tienen una discapacidad visual que pudiese haber evitado o los que no han sido tratados”. Esta afirmación de la OMS revela que una gran proporción de los casos de discapacidad visual no responden necesariamente a factores biológicos inevitables, sino a deficiencias en los sistemas de salud, en especial en regiones que presentan acceso limitado a servicios oftalmológicos. Esta perspectiva respalda la necesidad de invertir en salud preventiva como eje estratégico para disminuir la prevalencia.

Los registros revelan una realidad preocupante relacionada con causas evitables. Muchas personas viven con deficiencias visuales debido a que muchas veces no se tiene la protección adecuada para los ojos por lo que conlleva a la pérdida de la agudeza visual. En este sentido Díaz et al (2019), sostiene que la mayoría de los casos de emergencia oftalmológica en el mundo son consecuentemente causados por traumatismos oculares mayormente a hombres jóvenes durante las jornadas laborales. Según proporcionado por los autores da un nuevo enfoque de las causas generadas por la ceguera o una visión disminuida que a menudo deja en discapacidad parcial o total, dificultando su vida laboral y en general.

Desde el enfoque de data nacional se presentan resultados que confirman la incidencia de disminución visual en el país. Según Rodríguez (2022), según las encuestas los pacientes tienen a una degeneración macular debido a una constante exposición a la radiación solar, debido a que en sus vidas han tenido que trabajar de manera constante bajo el sol y los que provenían de la serranía peruana mostraban mayor severidad, esto puede ser causado por mayor radiación solar debido a las condiciones climáticas, además que no encuentra una relación entre

fumar y un factor degenerativo macular. Por lo mencionado del autor, este brinda otra causa más de la disminución de la capacidad visual, en este caso las causas que afecta la visión a largo plazo que repercute en personas mayores además el mismo autor menciona que enfermedades como la Diabetes Mellitus no es un factor degenerativo macular que esté relacionado a la edad.

Diferencias entre la discapacidad visual congénita y adquirida

La discapacidad visual puede ser de origen congénito o adquirido, cada una con características y necesidades específicas. Según MINSA (2021), la forma congénita se manifiesta desde el nacimiento debido a factores genéticos o malformaciones, y requiere intervenciones tempranas para favorecer el desarrollo. Esta información es importante ya que resalta la importancia de una intervención temprana para aquellos nacidos que padecen de discapacidad visual, aportando así una mejor calidad de vida y desarrollo personal.

En contraste, una discapacidad visual adquirida ocurre tras una pérdida progresiva o repentina de la visión en personas previamente videntes, lo que implica un proceso de adaptación emocional y funcional más complejo. Según Pineda (2021), la ceguera adquirida es un tipo de afectación al ser víctima de un suceso detonante para posteriormente queda como discapacitado visual, estos pueden ser causa de un traumatismo o degeneración del ojo por consecuencia de una enfermedad degenerativa que provoque la pérdida visual. Con ello el autor complementa con la definición del MINSA, sin embargo, también explica que las cegueras congénitas pueden ser transmitidos en el vientre de la madre.

Finalmente para la atención integral para adultos con discapacidad visual, es fundamental prestar atención no solo en ámbitos médicos, sino poner en adición en

lo emocional y educativo. Según la Asociación Mácula Retina (2022), especialista en oftalmología, “La pérdida de la percepción visual o la ceguera en los adultos tiene un efecto perjudicial en la formación de relaciones familiares, amicales y sociales”. Este enfoque destaca la importancia de un acompañamiento hacia los pacientes que aborde sus necesidades emocionales y sociales, facilitando su adaptabilidad en la vida cotidiana. Se resalta que “La discapacidad visual en adultos, obviando la afección de la capacidad de ver, tiene implicancia también en las relaciones interpersonales y la participación social”. Esto resalta la necesidad de programas de rehabilitación con apoyo psicológico y estrategias educativas para promover autonomía y el desarrollo del bienestar emocional para los afectados.

Derechos de las personas con discapacidad

Existen barreras, por ejemplo: una condición física, aptitud en lo social y político (la falta de accesibilidad en instalaciones públicas y privadas, una inclusión en la educación, una infraestructura que brinde información y comunicación, trabajo, la facilidad de desplazarse largas distancias y hogares de fácil acceso). En el país peruano, es habitual la falta de facilidades de comunicación, únicamente la señal del estado presenta a una persona que utilice el lenguaje de señas en el momento que se está transmitiendo noticias y programas varios, Garay & Carhuancho (2019). Según lo que menciona el autor, es relevante el esquema social como una salida como fomento del avance de los individuos que poseen discapacidad, evidenciando que estas enfrentan obstáculos físicos, colectivos, actitudinales además de políticas que frenan su incorporación.

La regulación civil de la competencia de funciones ha sido modificada a partir de las convenciones sobre los derechos del niño y de las personas con discapacidad. Esta investigación analiza: un equilibrio entre la autonomía, la protección, las nuevas formas de representación y apoyo. Para el análisis se utiliza como

referencia el sistema judicial argentino y se establecen desenlaces sobre la probabilidad de obtener un reglamento común, Lafferriere (2020). Su análisis permite comprender los obstáculos y oportunidades surgidas al equilibrar la independencia y protección hacia los individuos con discapacidad, lo cual respalda una necesidad de avanzar hacia modelos jurídicos más inclusivos, capaces de adaptarse a las diversas realidades y dar garantía a los derechos.

La CDPD reclama además de cambios legales, un cambio social que supriman los perjuicios que padecen los individuos con discapacidad. Entonces, se necesitan cambios que levanten de una sociedad basada en la igualdad y el derecho a su autonomía. Está en proceso el Proyecto de Ley de reforma de la legislación civil y procesal que sostiene a los individuos que padecen de discapacidad hacer ejercicio de su capacidad legislativa, Rubio & Urbaneja (2020). Los cambios normativos deben ir acompañados de transformaciones estructurales y culturales que alienten una verdadera inclusión. La referencia al proyecto de reforma legislativa refleja el compromiso de adaptar el derecho a los principios de igualdad establecidos en la CDPD, lo cual cuida la importancia de una visión integral.

Normas de accesibilidad en espacios públicos

En Perú, las normas sobre un mejor acceso hacia los discapacitados ha mejorado en los últimos tiempos como es el Plan Nacional de Accesibilidad 2018 - 2023, del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, destaca que un entorno seguro es aquel que presenta características que no implican peligro o riesgo para las personas; incluyendo en este ámbito y todo lo que en él se halla, por lo cual es esencial contar con rampas, barandilla, ascensores, señalética adecuada para personas con discapacidad, Peralta (2025). Según lo indicado por el autor, en el Perú existe una normativa que regula la accesibilidad en edificaciones para garantizar su uso sin discriminación, respaldada por políticas públicas como el Plan

Nacional de Accesibilidad y la Política Multisectorial en Discapacidad. Sin embargo, su aplicación enfrenta limitaciones debido a la falta de conocimientos técnicos de profesionales y funcionarios públicos, a pesar de que la Ley General de la Persona con Discapacidad exige su cumplimiento obligatorio.

De otro lado, en nuestro país la Norma Técnica Peruana NTP 873.001 “Señalización para accesibilidad universal en edificaciones”, INACAL (2018) proporciona requisitos para el diseño de edificaciones públicas y privadas. Según la Norma NTP 873.001, la cual es de cumplimiento obligatorio, se garantiza que en las edificaciones se facilite la orientación y libre desplazamiento de personas con discapacidad visual; asimismo, incluye la señalización Braille y especificaciones sobre piso táctil y planos hápticos.

En tanto, los diseños están pensados en no ser tan generalizados, más bien son analizados para múltiples capacidades y funcionalidades que otorgue su autonomía del individuo. Una accesibilidad puede presentarse como inaccesible (Peligroso-Mejorar), restringida (Latente riesgo-Adaptar) y accesible (Seguro-óptimo). Y de esa manera, se adecua a la funcionalidad y dimensiones que aseguran el uso autónomo y confortable, Guzmán (2024). Según lo indicado por el autor, se desea sensibilizar sobre la importancia de la accesibilidad y el diseño universal para mejorar en la calidad de vida, sin discriminación. Además de contribuir con información sobre el análisis de un problema urbano y dar soluciones al respecto.

Leyes sobre inclusión en establecimientos comerciales

En el país peruano, las normativas en favor de los individuos con discapacidad visual han avanzado significativamente. En el artículo 1 de la Ley se establece que su objeto es dar a conocer y reglamentar la usabilidad de perros guía y asegurar el libre acceso de los individuos con discapacidad visual que utilizan los perros en

lugares de acceso público, así como también la permanencia de ellos de manera constante sin límite, y sin dificultades. Seminario et. al. (2024). Según lo indicado por el autor, la regulación sobre el uso de perros guía en nuestro país ha progresado reconociendo los derechos e impulsando la inclusión, sin embargo, aún se enfrenta desafíos en su implementación y en la falta de sensibilización. Por ello, es importante continuar mejorando la normativa, educar a la sociedad y fomentar el apoyo.

Los derechos de las personas con discapacidad visual son habitualmente vulnerados, existe constancia de investigaciones que presentan comentarios de personas con discapacidad y por consecuencia un descenso en los ingresos familiares. De igual manera, según Sierra & León (2019) mencionan que poseen la habilidad de aprender mediante la plasticidad cerebral, debido a que poseen una identificación pasiva que les otorga componer una imagen mental semejante a la visual. Según lo indicado por el autor, es necesidad otorgar una buena infraestructura hacia los individuos con discapacidad visual, fundamentándose en el derecho del uso y de disfrutar en las metrópolis sin ningún impedimento con el fin de fomentar la accesibilidad.

Es así como de acuerdo con la Ley General para la Inclusión de las personas con discapacidad Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, (2024), el diseño universal se refiere a “el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida, sin necesidad de adaptación”. Según lo indicado por el autor, la finalidad es cubrir de buena manera las necesidades sociales y de recreación para discapacitados juveniles.

Barreras arquitectónicas y de accesibilidad

Las principales barreras son las del entorno en donde se da entre el cliente y el entorno en donde se encuentra el individuo. Las personas que tienen alguna discapacidad, en este caso visual pueden ser graves, debido a que puede llegar a vivenciar exclusión, daños psicológicos, inseguridad, entre otros. Estas barreras también pueden ser, barreras arquitectónicas en los edificios, urbanísticas en la estructura e instalaciones urbanas, barreras en el transporte y las barreras en las telecomunicaciones, Castro & Montalvo (2023). Según lo indicado por el autor, menciona cómo las barreras físicas, urbanas, de transporte y comunicación perjudican la vida del día a día de las personas con discapacidad visual, generando exclusión e inseguridad. Definitivamente hay un problema estructural que va más allá de lo individual y exige una transformación del lugar.

Cabe mencionar que las barreras arquitectónicas son fuente para la exclusión social de las personas discapacitadas, Lotito & Sanhueza (2011). La población discapacitada es minoritaria, desde la perspectiva de una sociedad equitativa es necesario que aquellos que participan en el diseño y construcción de obras, tales como arquitectos, diseñadores, ingenieros civiles, constructores, entre otros, asuman una posición empática al momento de desarrollar actividades relacionadas con los aspectos urbanísticos, de transporte y de edificación. Según indica el autor tiene que ser una inclusión verdadera y no tan solo estético, sino llevar también una actitud ética.

En dado caso las barreras presuponen un obstáculo en el cual un discapacitado visual debe siempre sortear en el día a día para los autores Prett, Boudeguer & Squella (2010) proponen que la arquitectura, los entornos urbanos y construcciones debe basarse en la accesibilidad desapercibida, en el cual se construye de manera alterna, que ofrezca cambios no solo estéticos, sino que también sean seguros para todos los grupos no solo los minoritarios. Según el autor este se baza en un

concepto innovador de accesibilidad que no interrumpe a nadie, pero a su vez incluye a todos por lo cual ofrece una alternativa más amigable a los entornos urbanos.

Atención al Cliente con Discapacidad Visual

Protocolos de atención inclusiva. Los protocolos de atención inclusiva buscan garantizar que las personas con discapacidad visual reciban servicios accesibles y respetuosos. La atención adecuada implica no solo la disposición del personal, sino también su formación continua para ofrecer acompañamiento empático y adaptado a las necesidades de cada usuario. En ese sentido, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022) enfatiza que “la capacitación del personal de atención es un componente clave para eliminar las barreras actitudinales y promover la inclusión de personas con discapacidad en todos los servicios públicos y privados”. Esta afirmación refuerza la importancia de establecer lineamientos claros de atención inclusiva, integrando protocolos que garanticen una experiencia digna para quienes enfrentan limitaciones visuales.

Es fundamental reconocer y eliminar barreras para el acceso de este grupo de personas con discapacidad visual. Esto incluye tanto obstáculos físicos como comunicativos que impide la accesibilidad en los servicios. En este sentido, La OMS (2022) destaca una importancia en eliminar barreras físicas, como la señalización accesible, y barreras comunicativas, como la disponibilidad de formatos alternativos, para asegurar una atención igualitaria. Este enfoque resalta la necesidad de adaptar los entornos y la comunicación para garantizar el acceso pleno para este grupo de personas.

Por ello, para brindar una atención adecuada a personas con discapacidad visual, es fundamental utilizar un lenguaje claro y mantener un trato empático. Tal como

señala la Fundación ONCE (2007), una comunicación efectiva con personas ciegas o con baja visión requiere verbalizar las acciones, ofrecer indicaciones precisas y permitir que la persona exprese sus necesidades libremente, sin barreras ni prejuicios. Según la Fundación Once requiere de no haya prejuicios haciendo intuir un compromiso tácito con la persona atendida para que esta pueda sentirse incluido.

Lenguaje claro y trato empático.

En la atención al cliente para personas que presenten discapacidad visual, es esencial emplear el lenguaje claro y mantener un trato empático. El MIMP (2021) resalta la importancia de utilizar la comunicación verbal precisa y sin ambigüedades para asegurar una comprensión efectiva y evitar malentendidos, facilitando así interacciones respetuosas y eficaces con este grupo poblacional. Estas prácticas no solo promueven la inclusión, sino que también garantizan que las personas con discapacidad visual puedan tener un acceso a los servicios de manera igualitaria.

La actitud del personal que brinda el cuidado a personas que contienen discapacidad visual cumplen un rol crucial en la formación de espacios inclusivos y accesibles. Más allá de eliminar barreras físicas y comunicativas, es esencial abordar las barreras actitudinales que pueden surgir en la interacción diaria. La OMS (2019) destaca que el trato respetuoso y adaptado por parte del personal puede reducir significativamente estas barreras y facilitar la interacción. Este enfoque global subraya la importancia de la actitud del personal en la formación de un ambiente inclusivo que facilite a personas que presenten discapacidad visual.

Además, se sugiere que la orientación verbal constante y el tono amable son

esenciales para ofrecer una atención adecuada, promoviendo la confianza y la comodidad de los individuos que presenten discapacidad visual. Según MINSA (2021). Este aspecto es crucial, ya que una orientación verbal clara y un tono amable generan un ambiente de confianza, permitiendo que este grupo de personas que presenten discapacidad visual puedan sentirse seguras y respetadas durante la atención.

Capacitación del personal en inclusión y diversidad

La formación del personal en inclusión visual es esencial para asegurar una atención adecuada a personas con discapacidad visual. Según Iglesias, Godachevich & Chavez (2005) los programas de capacitación incluyen dinámicas grupales, juegos de rol y exposiciones vivenciales, lo cual permite a los participantes identificar y atender de manera efectiva las necesidades específicas de este colectivo. Esta formación no solo mejora la calidad del servicio, sino que también promueve un entorno más inclusivo, respetuoso y autónomo con este grupo de personas.

También, resaltar que los programas de formación se enfoquen en desarrollar empatía y comunicación adecuada, para mejorar la interacción con este grupo de personas que presentan discapacidad. Según OMS (2023), este enfoque global resalta la importancia de una atención oportuna y adecuada, es decir un enfoque más humano y empático que se centre en la actitud del personal en la creación de un entorno inclusivo y accesible para las personas con discapacidad visual. Este énfasis también refleja la perspectiva del autor, quien ha mostrado un compromiso constante con la inclusión y la equidad en el ámbito social, promoviendo la sensibilización y formación del personal como herramientas clave para eliminar barreras actitudinales.

Resaltar que la inclusión en el lugar de trabajo no solo favorece la calidad del servicio, sino también la incorporación a la sociedad, contribuyendo así a un entorno más inclusivo. Según la OIT, UNFPA & Unesco (2020) el aspecto fundamental de tratar a una persona con discapacidad visual no es la atención puntual, sino que pueda tomar decisiones de manera autónoma, sin llegar al paternalismo y sobreprotección. El enfoque del texto enfatiza que la inclusión laboral puede brindar oportunidades a personas con discapacidad visual, no solo mejorando su bienestar individual, sino que también aporta valor al entorno laboral y promueve una sociedad más equitativa e inclusiva.

3.3 Definición de términos básicos

- Accesibilidad visual: Se refiere a construir esquemas dedicados a productos, servicios y contornos, que simplifiquen, faciliten su transitabilidad sin mayores obstáculos, además de la implementación de textos que sean legibles para individuos que presenten discapacidad visual, por último, también puede aludir a la tecnología asistida tales como apps, colores que se adapten a diferentes tipos de daltonismo y textos a voz.
- CDPD: Fue adoptado por las “Naciones Unidas” en 2006 en el tratado internacional de la “Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad”, tiene el propósito de asegurar, fomentar, amparar y por último garantizar la equidad ante la ley de los individuos que presenten discapacidad en todas las naciones del planeta. Por ello se fundamenta en la participación, la no discriminación y la accesibilidad en la sociedad.
- CEPAL: También llamado por siglas como “Comisión económica para América Latina y el Caribe” es un organismo perteneciente a la Organización de las Naciones Unidas y su objetivo primario para lo que fue creado es para fomentar el

desarrollo de la región mencionada, ya sea en materia económica, cuestiones de género y recursos naturales.

- CONADIS: Sus siglas significan "Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad", es el ente estatal que vela por la justicia de los individuos discapacitados, es decir, está encargada de incluir a la sociedad, eliminar los obstáculos y proporcionar una equidad de condiciones.
- Daltonismo: Es un trastorno óptico que altera en la interpretación de ciertos colores que, dependiendo del tipo, afecta a ciertos colores no se captan bien, lo cual es debido a un defecto de los conos de la retina que generalmente suele afectar la interpretación de los colores rojo y verde o en ciertos casos el azul como la tritanopia.
- Discapacidad visual: es la pérdida misma de la capacidad de visualizar el entorno, esto conlleva a que el individuo tenga una autonomía reducida empeorando su calidad de vida, las afectaciones a la capacidad de ver van desde una ceguera total o parcial, hasta daltonismo, también puede ser por la fotosensibilidad de luz o visión borrosa, esto es causado mayormente por vejez o enfermedades oculares, o de otras enfermedades como diabetes.
- MIMP: Es un organismo del estado peruano llamado "Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables", el propósito principal es fomentar la protección, equidad y el respeto por las poblaciones que sufren de violencia y discriminación que están en estado de vulnerabilidad, por lo que promueve y ejecuta acciones de índole pública para garantizar sus derechos.
- OIT: Forma parte de las "Naciones Unidas" llamado "La Organización Internacional del Trabajo", se especializa en fomentar las legislaciones laborales en el mundo. La función que ejecuta este organismo es de establecer un trabajo digno, condiciones laborales óptimas, a través de un diálogo social y respetando convenios

internacionales de trabajo y se asegura de cumplir con mejorar las políticas laborales de los países.

- OMS: También llamada “Organización Mundial de la Salud” forma parte de la organización de las “Naciones Unidas”, su función fundamental del organismo internacional es mejorar la salud pública, es decir, se encarga de promover políticas de bienestar, prevención e intervención, también es encargado de promover campañas contra enfermedades epidémicas de alta peligrosidad, tales como la malaria, tuberculosis, viruela, etc.
- UNFPA: Por sus siglas se llama “Fondo de Población de las Naciones Unidas” perteneciente a las Naciones Unidas, su principal propósito es que los embarazos sean deseados, el aprovechamiento potencial de los jóvenes y la seguridad de los nacimientos.

CAPÍTULO IV: SUPUESTOS Y CATEGORÍAS

4.1 Formulación de supuestos

4.1.1 Supuesto general

La propuesta influye en la mejora de la accesibilidad en los clientes con discapacidad visual en el restaurante El Bodegón de Miraflores, 2025.

4.1.2 Supuestos específicos

La propuesta de mejora innovará en la oferta de atención al cliente con discapacidad visual.

Los clientes con discapacidad visual serán beneficiados con la propuesta de mejora de accesibilidad en El Bodegón de Miraflores.

4.2 Operacionalización de supuestos

Variable 1: Discapacidad visual

Se define conceptualmente como la disminución significativa o total de la capacidad de ver, lo que afecta la manera en que una persona percibe el entorno. Esta condición puede abarcar un amplio espectro de problemas visuales, desde dificultades leves en la visión hasta la ceguera total.

Se define operacionalmente como:

D1: Oferta de atención

D2: Mejora de la experiencia del usuario

Tabla 1

Matriz de operacionalización de categorías

CATEGORÍAS DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUBCATEGORÍAS	Preguntas	ITEMS	INST
Discapacidad Visual	Disminución significativa o total de la capacidad de ver, lo que afecta la manera en que una persona percibe el entorno. Esta condición puede abarcar un amplio espectro de problemas visuales, desde dificultades leves en la visión hasta la ceguera total.	Se considerará discapacidad visual a aquellas personas que presentan una agudeza visual menor a 20/60 en el mejor ojo con corrección óptica, o que tienen un campo visual reducido a menos de 20 grados, o que son completamente ciegos. Además, se incluirán a aquellas personas que, aunque no cumplan con los criterios anteriores, tengan dificultades significativas para realizar actividades diarias debido a problemas visuales	Oferta de atención	¿Qué políticas o procedimientos tiene implementado para asegurar que su equipo sea amable y atento al atender a clientes con discapacidad visual?	1	Entrevista semiestructurada
				¿Cómo evalúa la disposición del personal para asistir a clientes con discapacidad visual cuando lo solicitan?	2	
				¿Qué medidas ha implementado para reducir el tiempo de espera de los clientes con discapacidad visual y garantizar una atención rápida?	3	
				¿Qué acciones ha tomado para asegurar que los clientes con discapacidad visual se sientan incluidos en la oferta del restaurante?	4	
				¿Cómo evalúa el diseño del menú o carta en términos de tamaño de letra, tipografía y lenguaje para que sea accesible?	5	
				¿Cómo se asegura de que el personal comunique claramente las opciones del menú a los clientes con discapacidades visuales?	6	
			Mejora en la experiencia del usuario	¿Qué otro recurso adicional consideras que puede mejorar la atención al cliente?	7	
				¿De qué manera se asegura que los clientes con discapacidad visual se sientan valorados durante sus visitas?	8	
				¿Cree que los baños del restaurante están debidamente adaptados para las personas con discapacidad visual?	9	
				¿Considera que el restaurante cuenta con suficiente espacio para que los clientes con discapacidad visual puedan movilizarse sin obstáculos?	10	

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Diseño metodológico

Tipo:

El tipo de investigación elegido para el presente estudio es de tipo aplicada, debido a que, busca resolver un problema específico relacionado con la accesibilidad de los clientes con discapacidad visual en el restaurante El Bodegón-Miraflores 2025, orientándose hacia la implementación de soluciones prácticas y efectivas al problema encontrado. Este enfoque es esencial, ya que no solo se centra en la identificación de las barreras existentes, sino que también propone medidas concretas para mejorar la experiencia de las personas invidentes en un contexto real. El tipo de investigación aplicada examina cómo pueden alterarse los fenómenos o resultados del mundo real. Esta investigación, está orientada a identificar soluciones prácticas a problemas específicos. El principal objetivo es ampliar y aprovechar los conocimientos existentes para desarrollar soluciones e innovaciones que se puedan aplicar en el contexto real. (Stewart, 2024)

Enfoque:

El enfoque de la investigación fue cualitativa debido a que se buscó investigar algunos aspectos poco estudiados en los servicios de restaurantes para personas con discapacidad visual en El Bodegón, un restaurante en Miraflores. Para lograr esto, se llevaron a cabo entrevistas directas con los empleados del restaurante (meseros, administradores y líderes de experiencia al cliente) de dicho local en Lima Perú. En el caso de un enfoque cualitativo, se reconoce el vínculo con la realidad estudiada por el investigador a su capacidad de aproximarse a esa realidad vivida por los sujetos a comprender sus perspectivas y significados atribuidos. (Manrique, Revilla y Valle, 2022).

Diseño:

El diseño escogido para el estudio fue exploratorio, ya que se analizó un problema poco desarrollado en restaurantes de Lima, con el objetivo de lograr una mejor comprensión en este tipo de entorno. El estudio se abordó como un caso para renovar o implementar nuevas propuestas para la experiencia al cliente con discapacidad visual. Se ha incluido información basada en el restaurante del presente estudio, como también se planteó desarrollar una mejora de propuesta al usuario consumidor. El diseño exploratorio permitió la recopilación e investigación, basándose en entrevistas, grupos focales y el análisis de observación e interpretación para la construcción a partir de esos resultados cualitativos (Canese de Estigarribia et al, 2021).

Nivel:

Se llevará a cabo un estudio de caso intrínseco para analizar de manera específica la mejora en la atención a personas con discapacidad visual en el restaurante El Bodegón. El objetivo es evaluar cómo una nueva propuesta puede optimizar la experiencia de estos clientes en el establecimiento. El nivel de estudio de caso de nivel intrínseco se decide realizarlo porque obtendremos información directa de su aplicación, no porque contribuirá a la comprensión de otros casos, sino específicamente de este caso en concreto. (Stake, 1998).

5.2 Escenarios y participantes

Se requiere investigar las necesidades de los comensales con discapacidad visual, que visitan el restaurante “El Bodegón” en la ciudad de Lima, distrito de Miraflores. Los entrevistados serán los trabajadores del local mediante una entrevista que posteriormente arrojará resultados que conlleven una interpretación al caso de estudio.

5.2.1 Población

La presente investigación se centra en la totalidad de la población laboral del establecimiento, que consta de 17 trabajadores. Se detalla la composición del personal y sus respectivas funciones dentro del restaurante, cuya distribución se detalla en una administradora general y una administradora del local, seis cocineros, incluyendo al jefe de cocina, un jefe de almacén, cuatro mozos, un líder de experiencia al cliente, dos operarios de mantenimiento y un cajero.

5.2.2 Muestra

Para la presente investigación, se hará una muestra a conveniencia del investigador, pues se utiliza una muestra pequeña de cinco participantes dentro de la operación diaria del restaurante para entender el caso de estudio. La elección de estos perfiles responde a su participación directa en la gestión, operación y contacto con los clientes, lo que les permite ofrecer una perspectiva integral sobre los desafíos y oportunidades que enfrentan en la atención.

- **Administradora General**

La Administradora General carga con la responsabilidad de la dirección estratégica del restaurante. Sus funciones incluyen la supervisión de los procesos operativos, la administración de los recursos humanos y la toma de decisiones que impactan al servicio con el cliente. En su entrevista entenderemos las políticas actuales del restaurante en torno a la atención a personas con discapacidad visual.

- **Administradora del local**

La Administradora del Local tiene a cargo la dirección diaria del restaurante, posee la función interna de supervisar y garantizar que los procedimientos operativos se efectúen. Sostiene el contacto de manera directa con el equipo del local y los

clientes, la participación de la administradora será fundamental para una evaluación de las medidas que se puedan establecer en el restaurante para brindar una inclusión óptima en atención hacia los clientes con discapacidad visual.

- **2 meseros**

Los meseros elegidos serán los representantes del equipo de servicio que posee la interacción de manera directa con los clientes. Su función es esencial para la evaluación de la calidad del servicio y la experiencia del cliente, específicamente en la atención a personas con discapacidad visual. Las entrevistas con los meseros elegidos permitirán saber sus experiencias en situaciones con clientes con discapacidad visual de primera mano.

- **Líder de experiencia del cliente**

El Líder de Experiencia al Cliente tiene la responsabilidad del diseño y supervisión de los estándares de servicio asegurándose de una buena experiencia para todos los clientes. Su planteamiento estratégico está centrado en la satisfacción del cliente, convirtiéndose así en una pieza integral para la evaluación de la personalización de la atención a personas con discapacidad visual.

5.3 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La muestra seleccionada para esta investigación será evaluada mediante la técnica de entrevistas, utilizando una guía semiestructurada de 10 preguntas. Esta permitirá obtener información precisa y detallada directamente de los trabajadores, facilitando no solo la recolección de sus respuestas, sino también la interpretación de sus percepciones, emociones y el contexto en el que se desenvuelven. Esta metodología aportará un enfoque más profundo y enriquecedor, proporcionando una base sólida para el análisis y la interpretación de los resultados dentro del desarrollo de la investigación.

- **Validez externa**

La validez del presente estudio se da a través del juicio de expertos, donde un experto en el área de estudio dará su opinión acerca de las preguntas que se plantean en las entrevistas. Esta experta con el nombre de Roxana Alexandra Albarracín Aparicio cuenta con 8 años de experiencia en investigación y es docente en esta especialidad.

La experta evaluará las preguntas diseñadas para las entrevistas que se realizarán con el objetivo de asegurar que se capture todos los aspectos relevantes relacionados con la experiencia de clientes con discapacidad visual en el restaurante El Bodegón de Miraflores. La revisión ayudará a verificar que las preguntas sean comprensibles, precisas y estén alineadas con los objetivos de la investigación, garantizando así que los resultados sean aplicables.

5.4 Técnica de procesamiento y análisis de datos

En la presente investigación, la entrevista tendrá 10 preguntas de manera abierta para que el entrevistado pueda explayarse y brindar la información que considere relevante. Esta entrevista se realizará de manera presencial en el restaurante o, si el entrevistado lo prefiere, de forma virtual a través de Zoom, herramienta con la que se podrá grabar la sesión. La duración máxima es de 25 minutos y en el caso de ser una entrevista presencial, se utilizará un celular para la grabación y posterior transcripción. Luego de las entrevistas realizadas, se utilizará el software ATLAS.ti para el análisis y procesamiento de las entrevistas a los 5 colaboradores.

5.4.1 Resultados

Análisis descriptivo

Entrevista 1: Mesero 1

Tabla 2

Tabla de frecuencia de palabras - mesero 1

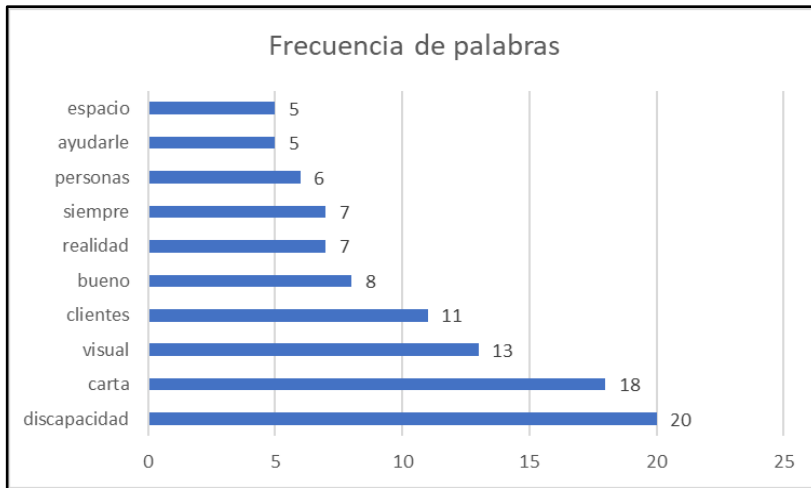
Palabra	Total
discapacidad	20
carta	18
visual	13
clientes	11
bueno	8
realidad	7
siempre	7
personas	6
ayudarle	5
espacio	5

Nota: Tabla de 10 palabras más relevantes que se repiten con mayor frecuencia en la entrevista 1.

Elaboración propia

Gráfico 1

Gráfico de barras de frecuencia de palabras - mesero 1



Nota: Gráfico de barras horizontal que muestra gráficamente la frecuencia de las 10 palabras más relevantes de la entrevista 1. Elaboración propia

Gráfico 2

Gráfico de nube de palabras de la frecuencia de palabras - mesero 1



Nota: Frecuencia de las palabras de la entrevista 1, representado en una nube donde la palabra más grande muestra la mayor itinerancia. Elaboración propia

El entrevistado 1 ha tenido hasta 20 itinerancias en la palabra “discapacidad”, seguido de la palabra “carta” con 18 repeticiones, por lo que se puede asumir que el entrevistado le brinda bastante importancia a la discapacidad de las personas y a la presentación y diseño de la carta, si es bastante intuitivo y cómodo como clientes que son.

También hace mención a palabras como “clientes”, “bueno” y “realidad”, por lo que quiere decir que para el entrevistado tiene que ser lo mejor y bueno para los clientes con respecto a su discapacidad visual, viendo la realidad desde sus ojos y la ayuda que podría brindarle desde el servicio que ofrece siendo un mesero del restaurante El Bodegón.

Por otra parte, también menciona en cierta proporción con respecto al espacio esto es debido al reducido espacio del restaurante, aunque hace mención también a que no supondría ningún problema ayudar siempre a personas con discapacidad visual en el dado escenario que se presente en dicho lugar de trabajo.

Entrevista 2: Mesero 2

Tabla 3

Tabla de frecuencia de palabras - mesero 2

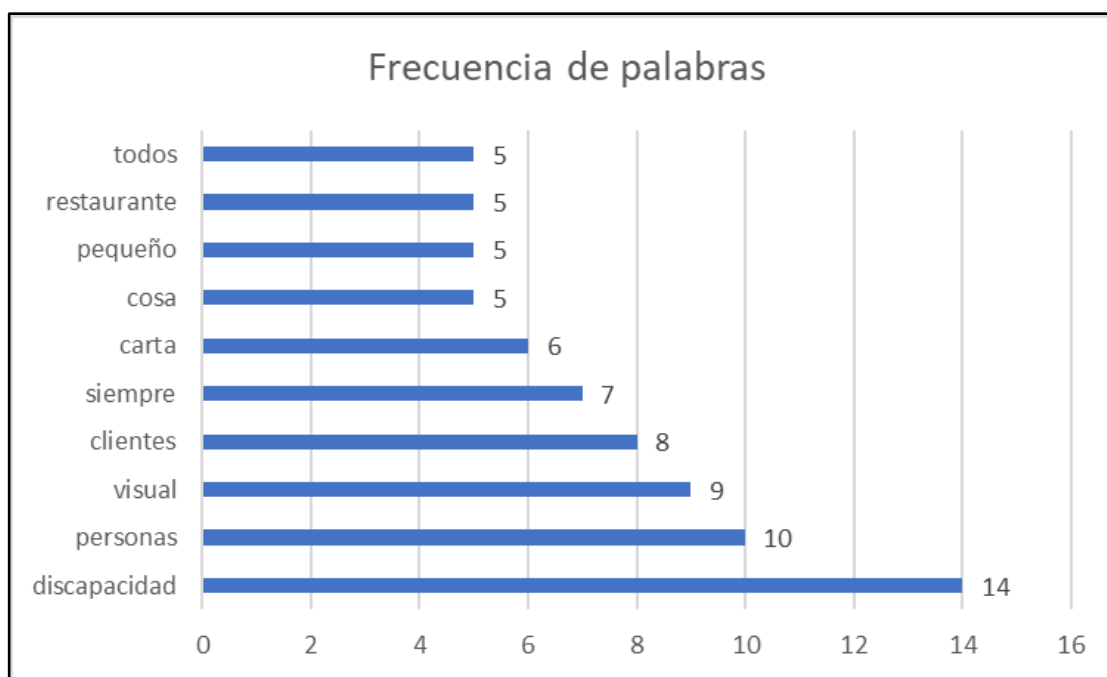
Palabra	Total
discapacidad	14
personas	10
visual	9
clientes	8
siempre	7
carta	6
cosa	5
pequeño	5
restaurante	5
todos	5

Nota: Tabla de 10 palabras más relevantes que se repiten con mayor frecuencia en la entrevista 2.

Elaboración propia

Gráfico 3

Gráfico de barras de frecuencia de palabras - mesero 2



Nota: Gráfico de barras horizontal que muestra gráficamente la frecuencia de las 10 palabras más relevantes de la entrevista 2. Elaboración propia.

Por otra parte, se puede asumir claramente sobre el pequeño espacio del restaurante, ya que en menor medida menciona las palabras “restaurante” y “pequeño” debido a que, para su opinión, no resulta ser de un tamaño ideal para un flujo adecuado para clientes con discapacidad visual en momentos donde hay mayor aforo de comensales. Pero que se podría mejorar de otras maneras para mantener un ambiente inclusivo para estas personas con discapacidad visual.

Entrevista 3: Líder de experiencia del cliente

Tabla 4

Tabla de frecuencia de palabras - líder de experiencia del cliente

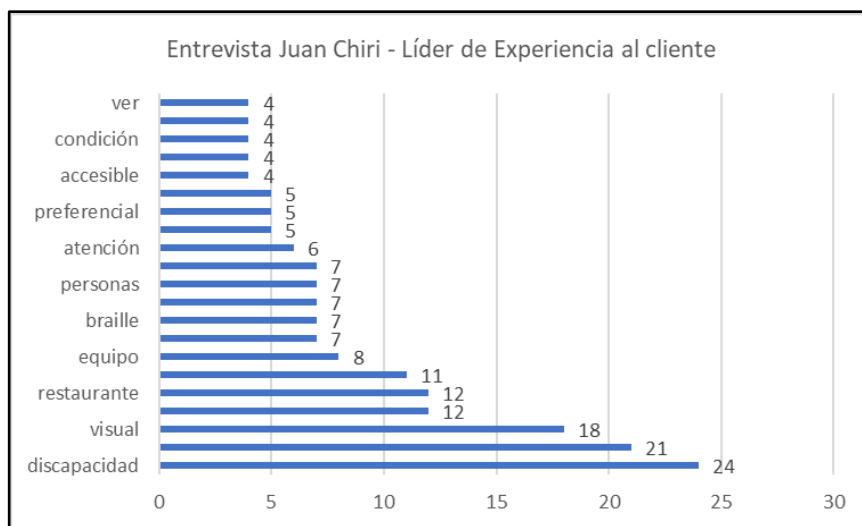
Palabra	Total
discapacidad	24
persona	21
visual	18
local	12
restaurante	12
clientes	11
equipo	8
atender	7
braille	7
mozo	7
personas	7
plato	7
atención	6
carta	5
preferencial	5
protocolo	5
accesible	4
ayuda	4
condición	4
depender	4
ver	4

Nota: Tabla de 21 palabras más relevantes y que se repiten con mayor frecuencia en la entrevista

3. Elaboración propia.

Gráfico 5

Gráfico de barras de frecuencia de palabras - líder de experiencia del cliente



Nota: Gráfico de barras horizontal que muestra gráficamente la frecuencia de las 11 palabras más relevantes de la entrevista 5. Elaboración propia.

Otros términos importantes son: “atención”, “equipo”, “braille” y “accesible”, esto indica que se ha tomado en cuenta algunas estrategias específicas como cartas braille y personal capacitado para atender clientes con diferentes grados de discapacidad visual.

En conjunto, el gráfico y la nube de palabras reflejan un interés en mejorar la accesibilidad en el restaurante y crear entornos de atención inclusivos.

Entrevista 4: Coordinadora

Tabla 5

Tabla de frecuencia de palabras - coordinadora

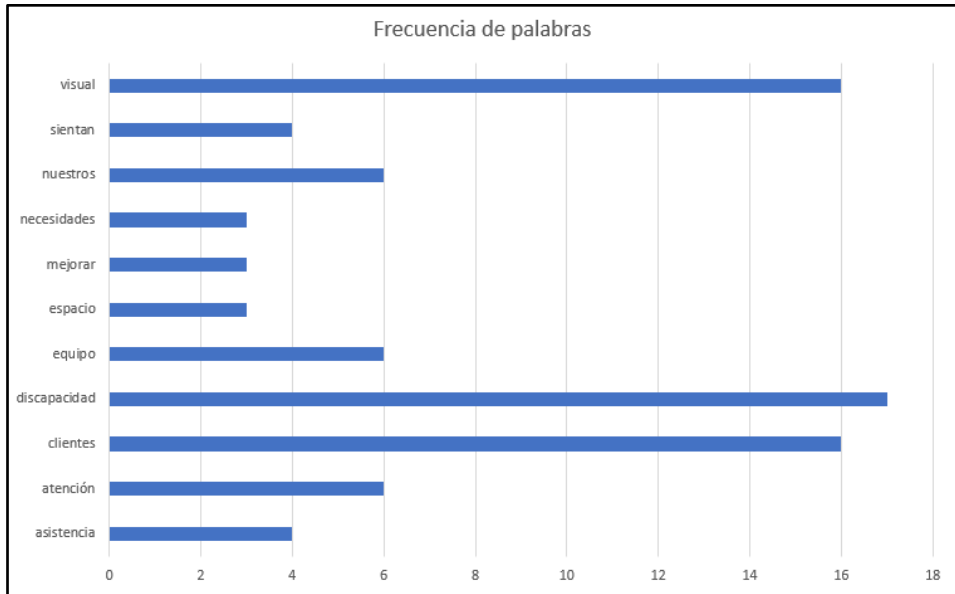
Palabra	Total
asistencia	4
atención	6
clientes	16
discapacidad	17
equipo	6
espacio	3
mejorar	3
necesidades	3
nuestros	6
sientan	4
visual	16
Total	386

Nota: Tabla de 11 palabras más relevantes que se repiten con mayor frecuencia en la entrevista 4.

Elaboración propia.

Gráfico 7

Gráfico de barras de la frecuencia de palabras - coordinadora



Nota: Gráfico de barras horizontal que muestra gráficamente la frecuencia de las 11 palabras más relevantes de la entrevista 4. Elaboración propia.

Gráfico 8

Gráfico de nube de palabras de la frecuencia de palabras - Coordinadora



Nota: Frecuencia de las palabras de la entrevista 4, representado en una nube donde la palabra más grande muestra la mayor frecuencia. Elaboración propia.

En el gráfico de barras, las palabras “visual” y “discapacidad” son las más mencionadas, lo que evidencia una clara prioridad en atender a clientes con discapacidad visual. Términos como “clientes”, “nuestros” y “equipo” también destacan, subrayando el compromiso de la organización y la preparación del personal para ofrecer un servicio inclusivo. Además, palabras como “necesidades”, “mejorar” y “asistencia” indican un interés en realizar mejoras continuas y proporcionar apoyo adicional para asegurar una experiencia accesible.

La nube de palabras refuerza este enfoque en la atención inclusiva, destacando términos como “discapacidad”, “visual” y “clientes”, lo que sugiere un esfuerzo por mejorar la accesibilidad. Palabras como “equipo” y “personal capacitado” enfatizan la importancia de contar con un equipo preparado, y menciones de “braille” y “adaptaciones” reflejan acciones específicas para ofrecer una experiencia cómoda y accesible.

En conjunto, ambos gráficos muestran un claro compromiso con la accesibilidad para personas con discapacidad visual, resaltando tanto la preparación del equipo como el interés en mejorar continuamente el servicio para brindar una experiencia inclusiva.

Entrevista 5: Administradora

Tabla 6

Tabla de frecuencia de palabras - administradora

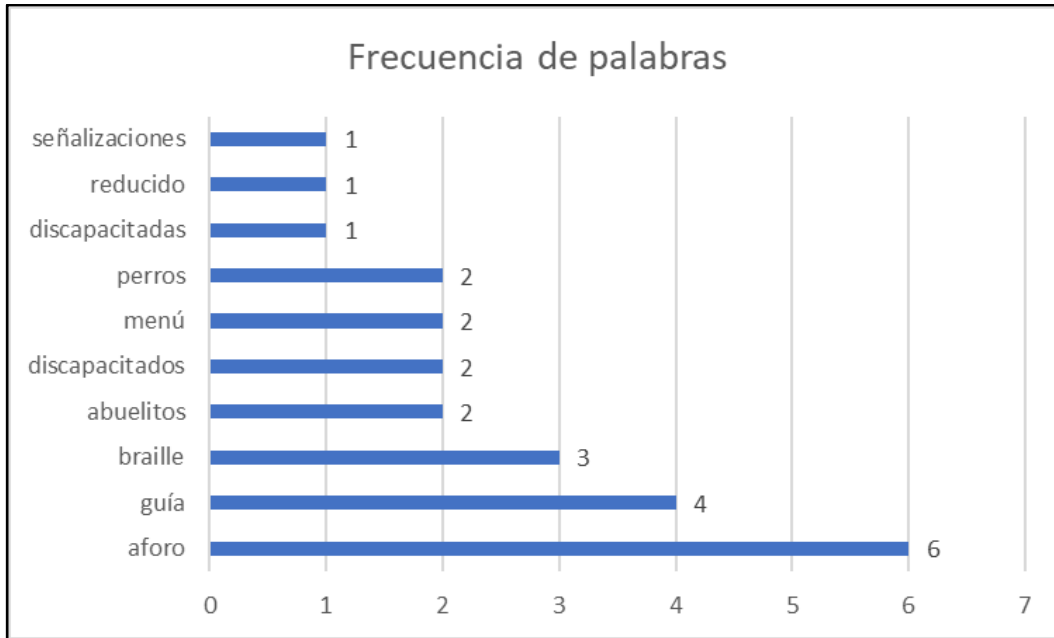
Palabra	Total
aforo	6
guía	4
braille	3
abuelitos	2
discapacitados	2
menú	2
perros	2
discapacitadas	1
reducido	1
señalizaciones	1

Nota: Tabla de 10 palabras más relevantes y que se repiten con mayor frecuencia en la entrevista

5. Elaboración propia

Gráfico 9

Gráfico de barras de frecuencia de palabras - administradora



Nota: Gráfico de barras horizontal que muestra gráficamente la frecuencia de las 10 palabras más relevantes de la entrevista 5. Elaboración propia

Gráfico 10

Gráfico de nube de palabras de frecuencia de palabras - administradora



Nota: Frecuencia de las palabras de la entrevista 4, representado en una nube donde la palabra más grande muestra la mayor itinerancia. Elaboración propia

En el gráfico de barras, se puede visualizar que las palabras más relevantes son aforo, guía y braille. Lo que da a conocer que son términos que representan el espacio y la consideración de elementos como la carta braille o la guía para los clientes. Además, podemos ver una palabra interesante que es “perros” porque si bien es cierto, el local no es pet friendly, el restaurante sabe que es imprescindible un perro guía para el acompañamiento de una persona con discapacidad visual. También destacamos “discapacitados” y “discapacitadas” para definir ciertos géneros en el caso de estudio.

Como dato importante dentro de la investigación es que el restaurante es consciente de que el aforo es reducido y que puede mejorar su experiencia para aquellas con discapacidad visual.

5.4.2 Análisis ligados a los supuestos

Tabla 7

Cuadro de entrevistas y preguntas

	Entrevistado 1 Mesero 1	Entrevistado 2 Mesero 2	Entrevistado 3 Líder de experiencia del cliente	Entrevistado 4 Coordinadora	Entrevistado 5 Administradora	Análisis total
Pregunta 1	La atención desde que llega hasta que sale, y tener toda la disposición disponible sobre esa mesa.	Cuando llegan suele haber un anfitrión en la puerta que nos indica en cuál mesa se va a sentar y cuál es su discapacidad visual y poder brindarle una ayuda personalizada.	Existe un protocolo de saludo y bienvenida de manera general. Los mozos ofrecen asistencia, pero no hay procesos establecidos para el pago ni para la despedida.	El restaurante cuenta con menús en braille para comida y cócteles, lo que constituye su principal protocolo para apoyar la accesibilidad.	El equipo está preparado para la asistencia y ayuda a todos los comensales que ingresan al local.	Se han realizado esfuerzos para una atención personalizada como el menú braille, pero falta un protocolo completo que abarque todo el ciclo que tiene el cliente.

<p>Pregunta 2</p>	<p>A excepción de los novatos, siempre estamos atentos al cliente en todo momento desde que llega hasta que se va.</p>	<p>Dispuestos, muy atentos y amables.</p>	<p>La disposición del personal depende de la carga laboral. En momentos de rush, la atención puede ser limitada.</p>	<p>El equipo está capacitado y dispuesto a ayudar en lo necesario. Aunque este público no es frecuente, los meseros ofrecen orientación y describen los menús en detalle si es requerido.</p>	<p>La experiencia para los clientes debe ser de igual para todos sin excepción y el equipo está capacitado para ello.</p>	<p>El personal está capacitado y tiene disposición, pero las cargas laborales pueden afectar la atención en momentos de rush.</p>
<p>Pregunta 3</p>	<p>Tenemos una lista preferencial por ley para personas discapacitadas y personas embarazadas, por lo que se da toda la disposición para</p>	<p>Tenemos una lista de espera porque nuestro local es pequeño, siempre se prioriza a las personas con discapacidad, o a ellos les damos un</p>	<p>Se cumple con tener la cola preferencial, ya que es normativo, pero no hay protocolos para acelerar tiempos de preparación o el</p>	<p>Se procura una atención rápida para todos. El personal actúa proactivamente para anticiparse a las necesidades de los clientes.</p>	<p>Si bien es cierto tenemos una lista preferencial pero no especialmente para personas con discapacidad visual. En sí, entran las embarazadas y más.</p>	<p>La lista preferencial siempre se respeta, pero no tenemos procesos claros para todo el ciclo del cliente.</p>

	darle una mesa de manera inmediata.	menor tiempo de espera.	momento de la toma de cuenta.			
Pregunta 4	La carta que es más que todo una herramienta y respecto a ello que nos dice mucho.	Los meseros están capacitados en toda la carta, simplemente explicamos verbalmente lo que son la entrada, fondo, postre y la especialidad del día para que sea más fácil escoger al cliente.	Los mozos están en la capacidad para poder decir a detalle lo que contiene en cada plato, pero los nombres de los platos no facilitan la comprensión.	No se han realizado promociones específicas, pero los clientes tienen acceso a la misma oferta que el resto. El restaurante está abierto a sugerencias para mejorar la inclusión.	Los meseros están capacitados para toda la atención posible, inclusive si el cliente mayor solicita ayuda para algún corte de la carne, lo realizan sin ningún problema.	Para superar barreras, debemos enfocarnos en la capacitación del personal y revisar los nombres para no complicar la elección de platos.
Pregunta 5	Para personas con discapacidad	Nuestra carta es una carta grande	Algunas cartas tienen letras muy	El menú en braille es claro y fácil de usar.	Si contamos con la carta Braille y una física	Tener cartas braille y físicas es positivo,

	<p>completa, la carta en Braille sí serviría, pero para los que tienen discapacidad parcial, la letra es un poco pequeña.</p>	<p>aproximadamente un A3, nos permite ver y distinguir bien nuestros sanguches entradas, fondos, guisos.</p>	<p>pequeñas, lo que hace que haya barreras para las personas con discapacidad parcial. Hay cartas Braille para personas con ceguera total.</p>	<p>Además, el personal está disponible para brindar asistencia adicional si es necesario.</p>	<p>de un tamaño considerable (A3) para mayor legibilidad en las palabras.</p>	<p>pero las letras muy pequeñas de algunas cartas pueden generar barreras para personas con discapacidades parciales.</p>
Pregunta 6	<p>Detallan al cliente como es el plato al entrar a la mesa, absolver alguna duda al cliente por si es que no sabe qué pedir o si es que en este caso</p>	<p>Simplemente dicen que tienen el día de hoy y mayormente aceptan la sugerencia y a veces la carta ni siquiera la tocan.</p>	<p>Los mozos están entrenados para describir los platos. Y, también este año se creó un equipo de entrenamiento que los ayuda a entender el</p>	<p>Los mozos siguen protocolos que incluyen confirmar órdenes y responder dudas. Describen platos y cócteles detalladamente cuando el cliente lo solicita, garantizando</p>	<p>El equipo de meseros conoce muy bien sus funciones y la alta capacidad con la cual debe atender a cada cliente sin hacer sentir incómodo.</p>	<p>Los mozos están entrenados para describir bien los platos y dar soporte personalizado, pero se podría mejorar en protocolos de atención.</p>

	la discapacidad no deja ver la carta o necesita una explicación detallada.		proceso.	soporte personalizado.		
Pregunta 7	Incluir unas barandas en el exterior para que haya un agarre, con respecto a la carta como te mencionaba una carta más visual con letras más grandes incluso con imágenes.	Tener sillas extra para poder tener para las personas con discapacidad.	Es complicado para el salón, pero, pero de manera virtual hay muchas formas como la parte sonora en la web.	Aunque no han implementado recursos específicos adicionales, los mozos están dispuestos a explorar herramientas que puedan beneficiar a los clientes.	Sería ideal contar con mayor espacio para colocar más señalizaciones, sillas o barandas. Sin embargo, el espacio de Miraflores es muy reducido.	Siempre hay apertura de implementar mejoras como señalización y barandas, pero tener un espacio reducido limita las posibilidades.

<p>Pregunta 8</p>	<p>Atención preferencial y ayudarle en todo momento y también a escoger un buen plato</p>	<p>Fijamos y preguntamos cómo se encuentra, si le gustó o tal vez si tiene algún reclamo para solucionarlo de inmediato.</p>	<p>Se debe evitar un trato excesivamente especial para no incomodar al cliente porque es lo que menos quiere. El enfoque está en garantizar una atención fluida y natural.</p>	<p>Actualmente, el sistema de encuestas de retroalimentación NPS no es accesible para personas con discapacidad visual. Reconocen la necesidad de alternativas para incluir este grupo y garantizar que su opinión sea escuchada.</p>	<p>Se trata de que el cliente pase una experiencia buena y sin distinción por alguna condición física.</p>	<p>Se prioriza tener una atención fluida y natural con las personas con discapacidad visual, pero es importante incluir herramientas accesibles para recoger feedback de los clientes con esta condición.</p>
<p>Pregunta 9</p>	<p>Barrita de apoyo al costado de los baños</p>	<p>Se tiene un baño amplio con mayor iluminación para personas con discapacidad visual.</p>	<p>Los baños no cuentan con señalética, ni tampoco braille.</p>	<p>Los baños son accesibles y amplios, pero carecen de señalización específica para personas con discapacidad visual. Se</p>	<p>Nuestro espacio en general es pequeño en comparación al local de Santa Catalina.</p>	<p>Los baños son accesibles, pero les falta trabajar en señalización en braille y barras de</p>

				está evaluando implementar ajustes adicionales.		apoyo.
Pregunta 10	Cada cliente tiene su mesa propia entonces si es factible porque el lugar es pequeño, por lo que el lugar está al alcance de todo en realidad.	El restaurante es pequeño y puede obstaculizar un poco el tránsito de los clientes cuando hay mayor cantidad de atención.	El restaurante es muy pequeño, las mesas están acopladas. A las personas sin discapacidad se les complica moverse por el espacio. Entonces, las personas con discapacidad no podrían movilizarse bien.	En el local Santa Catalina, el espacio amplio facilita la movilidad, mientras que, en Miraflores, el espacio reducido y mesas cercanas podrían requerir asistencia adicional del personal para garantizar la comodidad de los clientes.	El restaurante de Miraflores realmente necesita mayor espacio para contar con mayores opciones en cuanto a mejoras de señalización. Es por eso que no tenemos muchos clientes que hagan cola porque saben que el aforo es reducido.	El espacio es reducido y eso dificulta la movilidad y las mejoras en señalización, lo que puede afectar la experiencia en el viaje del cliente con discapacidad.

Nota: Elaboración propia.

Supuesto General:

La propuesta influye en la mejora de la accesibilidad en los clientes con alguna discapacidad visual en el restaurante El Bodegón de Miraflores, 2025

Análisis: La investigación realizada en las entrevistas, evidencian varios esfuerzos por mejorar la accesibilidad de los clientes en el restaurante y que hay una buena disposición del personal para asistir a los clientes dentro de los lineamientos que ellos tienen. No obstante, aún existen algunas oportunidades de mejora en aspectos como el espacio para el desplazamiento de los clientes y la señalización en braille, lo que nos da a conocer que la propuesta puede tener un buen impacto.

Conclusión: Es aceptada. La propuesta tiene un buen perfilamiento para influir de manera positiva en la mejora de la accesibilidad visual.

Supuesto específico 1:

La propuesta de mejora innovará en la oferta de atención al cliente con discapacidad visual.

Análisis: La atención que reciben los clientes es personal y con la mejor disposición, pero hay una oportunidad en mejorar los protocolos establecidos para completar el ciclo del cliente con discapacidad visual.

Hay buenas prácticas como: el mesero explica detalladamente los platos en caso se necesite y existe una carta braille, pero falta tener una mayor consistencia. También, existe una barrera que es la carga laboral en horarios rush, que puede afectar un poco la atención del cliente. La propuesta de mejora que se trabaje debe tener protocolos en todo el ciclo del cliente y capacitación continua para innovar en la oferta de atención del cliente con discapacidad visual.

Conclusión: Es aceptada. La propuesta aportará innovación en el restaurante al tener una oferta de atención con protocolos claros y correcta capacitación.

Supuesto específico 2:

Los clientes con discapacidad visual serán beneficiados con la propuesta de mejorar la accesibilidad en El Bodegón de Miraflores.

Análisis: El restaurante actualmente no tiene señalización en los baños y el espacio del restaurante es reducido para movilidad de personas con discapacidad visual total. También, hay barreras para personas con discapacidades visuales parciales en la carta actual por el tamaño de letra u otros factores. Sin embargo, el trabajo con el personal de manera constante, la implementación de barandas y señalización adicional puede beneficiar significativamente a los clientes con discapacidad visual total o parcial.

Conclusión: Es aceptada. Los clientes serán beneficiados con la propuesta, ya que impactará de gran manera en su experiencia.

Conclusión del análisis de supuestos

De los supuestos evaluados todos son aceptados y esta investigación se enfocará en tener una propuesta de mejora en: la señalización en el restaurante, protocolos establecidos y capacitación constante con los trabajadores. Esto conlleva a que los clientes con discapacidad visual o parcial tengan una buena experiencia dentro del restaurante El Bodegón de Miraflores, 2025.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1 Alcance esperado

La presente investigación, propone implementar un sistema de accesibilidad inclusiva en el restaurante El Bodegón de Miraflores, enfocado en mejorar la experiencia de los clientes con discapacidad visual. Proponemos que este alcance tenga intervenciones en su entorno físico como en todos sus canales de atención, siempre buscando garantizar comodidad, autonomía, seguridad, equidad y dignidad para los comensales. Se busca que esta innovación ayude a reducir barreras sensoriales, mejorar cómo se percibe el servicio y fortalecer el compromiso social del restaurante.

Este proyecto puede realizarse rápidamente en el restaurante de Miraflores, pero a un futuro no muy lejano, puede escalarse a otras del grupo gastronómico al que pertenecen, siendo esta propuesta con modelo replicable. Esta propuesta abarca la implementación de cartas sensoriales, señalización táctil, adecuación del entorno, capacitación al personal y un protocolo de atención para personas con discapacidad visual. Con todo ello, esperamos aumentar la satisfacción de los clientes con discapacidad visual y elevar el NPS en general.

6.2 Descripción del mercado objetivo del producto o servicio

El mercado objetivo al cual nos dirigimos son personas con discapacidad visual parcial o total que busquen una experiencia gastronómica completa, segura y digna. Según los datos revisados de la Defensoría del Pueblo (2019), en Perú existen 443,583 personas con discapacidad visual y una parte significativa vive en Lima Metropolitana. A este grupo, también podemos sumar a los familiares, quienes ponen en valor la experiencia accesible y empática que pueden tener sus familiares en los restaurantes.

El perfil serían personas entre 25 y 70 años, que residen o son visitantes de Miraflores, con ingresos medios o altos. Ellos buscan espacios con accesibilidad en donde puedan sentirse

seguros para integrarse socialmente y sin barreras. Se considera también, personas mayores con alguna discapacidad visual que por condiciones mismas de la edad, requieren de espacios más legibles, amables y accesibles.

La industria de restaurantes en el Perú es un sector muy competitivo, es muy poca la atención que se le ha dado a la inclusión de personas con discapacidad visual y es una oportunidad para que El Bodegón de Miraflores pueda posicionarse como pionero en accesibilidad de restaurantes. Con esta diferenciación se puede obtener una ventaja competitiva y una oportunidad de ser líder en responsabilidad social de la industria.

6.2.1 Fuentes de ingreso

Esta propuesta no está enfocada a generar ingresos mediante la venta de un nuevo producto o servicio, esta propuesta busca reforzar el valor del restaurante y de la marca, también busca la fidelización de los clientes y tener una percepción positiva. Esto ayudará a que a lo largo del tiempo impacte en las ventas. Las fuentes de ingresos principales seguirán siendo las mismas (alimentos y bebidas), pero serán fortalecidas por:

- Recomendaciones en medios masivos como las redes sociales, que permitirá el incremento de frecuencia de visitantes con discapacidad visual y sus acompañantes.
- Mejoras en reputación y posicionamiento de marca, que impacta en el NPS y satisfacción del cliente. Y, también en la calificación positiva de Google My Business y TripAdvisor.

6.2.2 Canales de distribución

Los canales principales serían Facebook, Instagram y Tik Tok. Gracias a estas redes sociales ayudarán a difundir el mensaje principal que se desea que los comensales puedan conocer poco a poco para llegar a posicionarnos de la manera que se espera. En las redes sociales se podría dar a conocer los protocolos nuevos

implementados para una persona con discapacidad visual y cómo se desempeñaría el paso a paso junto a los trabajadores, que en este caso serían los meseros. El primer contacto sería con ellos para ayudar y acomodar en una mesa preferencial exclusiva.

De esta manera, los clientes se sentirían con confianza y se podría garantizar esa visita con las condiciones esperadas.

Para el canal de Instagram, se contará con las fotografías de la nueva implementación de la carta Braille (Ver anexo 3). Donde el enfoque principal será la correcta visualización para el conocimiento de los visitantes o familias con el detalle de las impresiones en alta calidad.

En Facebook, se implementará un video explicativo dando a conocer los nuevos espacios o ubicaciones donde estarán los comensales con discapacidad visual y fotos con los nombres de los meseros para que tengamos esa difusión esperada.

Para Tik Tok se transmitirá un Live (en vivo) para que toda la comunidad pueda conocer a tiempo real las instalaciones y la carta en Braille.

Además de crear Reels que muestran el detrás de escena del entrenamiento del equipo, testimonios de clientes y un video de “¿Cómo es leer un menú para alguien con discapacidad visual?”

Historias de clientes: “Nunca pensé que un restaurante pensaría en nosotros”.

Aprovechar fechas coyunturales, como el Día Mundial del Bastón Blanco (15 de octubre) para amplificar el mensaje.

Activar campañas con hashtags tales como #RestauranteInclusivo #SaborSinBarreras.

6.2.3 Estrategias de penetración en el mercado

Se requiere implementar la estrategia de penetración de mercado basada en diferenciación por propósito (branding social). Consiste en una estrategia de penetración no tradicional, donde el enfoque no está en cambiar los precios ni lanzar nuevos productos, sino en usar el posicionamiento emocional y social de la marca para atraer nuevos segmentos del mercado y fidelizar al público que ya tenemos.

Se creará una campaña de lanzamiento con el nombre “*Sabores que se sienten*”, sería un evento con la ayuda de los influencers inclusivos, bloggers de gastronomía y creadores defensores de la discapacidad visual.

Contactaremos a creadores de contenido como:

Influencers gastronómicos de Lima que valoren iniciativas sociales como: @LimaGourmet, @antojaddos, @jamaenruta y @andreaburgav.

También se añadiría a esta campaña medios como periódicos o revistas donde nos ayuden a difundir esta estrategia y pueda llegar a más público.

6.2.4 Alianzas estratégicas

Se realizará alianzas con organizaciones como ONCE Perú, Sociedad Peruana de Ciegos, o Sense International, además se ofrecerán descuentos o experiencias exclusivas para sus miembros o la realización de eventos mensuales cocreados con ONG's y Asociaciones de personas con discapacidad visual para establecer convenios o colaboraciones. Para promover la iniciativa entre sus miembros y validar el protocolo inclusivo y participar en experiencias piloto o focus groups.

Aliados principales:

- Unión Nacional de Ciegos del Perú (UNCP).
- Sense International Perú.
- Asociación Nacional de Personas con Discapacidad Visual del Perú (ANPVDP).
- CONADIS Perú (registro oficial de iniciativas inclusivas).
- Centro Ann Sullivan del Perú (trabajan con personas con habilidades diferentes)

Alianzas con hoteles y operadores turísticos:

Se incluirá el restaurante como destino gastronómico inclusivo dentro de rutas de turismo accesible y recomendaciones de conserjes de hoteles en Miraflores.

Aliados:

- Hoteles como Casa Andina Premium, Marriott Lima, Selina, Radisson.
- Municipalidad de Miraflores (subgerencia de turismo): promover circuitos culturales inclusivos.

Activar notas de prensa sobre:

- El restaurante como pionero de la gastronomía inclusiva en Perú.
- Testimonios de comensales y equipo.
- Invitaciones a programas como “Domingo al Día” (América TV), “Conecta con El Comercio”, “Café Cultural” (TV Perú).

Se buscará alianzas para campañas cruzadas con marcas como:

- Kunan (plataforma de emprendimientos sociales del Perú).
- Laive, Backus, Alicorp, que tienen programas de inclusión o sostenibilidad.
- Empresas del Pacto Mundial de la ONU Perú (comprometidas con los ODS, como el ODS 10: reducción de desigualdades).

6.2.5 Benchmarking

1. Rincón Chami

Este restaurante está dirigido a un público familiar y de trabajadores que buscan comida casera tradicional a precios accesibles. Su propuesta se basa en ofrecer platos típicos peruanos, como el tacu tacu con lomo o el sancochado, en porciones generosas. Su ventaja competitiva es la relación calidad-precio y un ambiente acogedor que evoca la cocina de casa. No se han identificado protocolos inclusivos específicos para personas con discapacidad visual.

2. San Antonio

Una cafetería-panadería muy reconocida en Lima, con múltiples locales en distritos como San Isidro, Surco y La Molina. Su público es amplio: desde familias hasta profesionales que desean un espacio cómodo con productos variados. Su propuesta gira en torno a desayunos, pastelería, sándwiches y platos rápidos. La ventaja competitiva está en su fuerte posicionamiento de marca, consistencia en el servicio y ubicaciones clave. Se identificaron protocolos inclusivos como “La carta Braille”, la implementaron en el año 2021 y luego implementaron el lenguaje de señas y con ello, poco a poco han estado enseñando a su personal con la finalidad de acercarse más al

cliente y que San Antonio sea considerado como un lugar más inclusivo. También es considerable destacar que gracias a estos protocolos empezaron a llegar clientes sordos al restaurante.

3. Maido

Dirigido a un público gourmet y turístico que busca experiencias de alta cocina, Maido ofrece una propuesta nikkei (fusión peruano-japonesa) de alto nivel. Ha sido reconocido como el mejor restaurante de Latinoamérica en varias ocasiones. Su principal ventaja competitiva es el prestigio internacional, la experiencia gastronómica única y el menú de degustación.

No se identifican prácticas inclusivas específicas en su propuesta.

4. Rafael

Con una propuesta de cocina de autor, Rafael Osterling apunta a un público que busca una experiencia sofisticada. Su carta mezcla influencias peruanas e internacionales, se destaca por su ambiente elegante y atención personalizada. La ventaja competitiva es la creatividad y renombre del chef. Tampoco se han identificado prácticas inclusivas dirigidas a personas con discapacidad visual.

5. Nina

Restaurante contemporáneo dirigido a un público joven-adulto de nivel socioeconómico medio-alto, interesado en la innovación y la buena presentación. Su propuesta combina técnicas modernas con ingredientes locales y está muy alineada con las tendencias gastronómicas actuales. Su ventaja competitiva es la creatividad, diseño del espacio y un menú atractivo para redes sociales.

No se identifican prácticas inclusivas visibles.

6. Fiesta

Fiesta ofrece una propuesta culinaria basada en la cocina norteña del Perú, con platos emblemáticos como arroz con pato o seco de cabrito. Su público objetivo son amantes de la cocina regional, locales y turistas gastronómicos. Su ventaja competitiva está en la especialización de sus sabores, el uso de técnicas tradicionales y la experiencia del chef Héctor Solís.

No se identifican protocolos inclusivos para personas con discapacidad visual.

6.3 Desarrollo del proyecto de innovación

Propuesta para mejorar la accesibilidad de los clientes con discapacidad visual en el restaurante El Bodegón de Miraflores

6.3.1 Etapa 1: Análisis situacional interno

Subetapa 1: Primera reunión de colaboradores (explicación de una mejora para una mejor atención hacia los discapacitados visuales)

Con el objetivo de iniciar un proceso de mejora en la atención a personas con discapacidad visual, se convocará a una reunión con todo el equipo de colaboradores del restaurante El Bodegón de Miraflores. En este primer encuentro se expondrá la propuesta de innovación enfocada en hacer del restaurante un espacio más accesible e inclusivo, especialmente para clientes con discapacidad visual.

Durante la reunión, se explicará los siguientes puntos clave:

- **Importancia de la inclusión:** Se abordará la necesidad de brindar una atención igualitaria a todos los clientes, resaltando los beneficios sociales y reputacionales de ser un restaurante inclusivo.

- **Identificación de barreras actuales:** Se pedirá a los colaboradores identificar las dificultades que enfrentan los clientes con discapacidad visual durante su visita al restaurante (por ejemplo, al leer el menú, moverse dentro del local o al interactuar con el personal).

Rol del equipo: Se explicará que cada área del restaurante (atención al cliente, cocina, administración, etc.) tendría un papel fundamental en la implementación de mejoras.

Subetapa 2: Verificación del local y descripción situacional (Análisis del local y situación con respecto a su competencia local)

El restaurante *El Bodegón*, ubicado en el distrito de Miraflores, Lima, es reconocido por su propuesta de comida criolla con un enfoque contemporáneo. A pesar de su reputación y alto flujo de clientes, se identificaron ciertas limitaciones que representaría un potencial de mejora en cuanto a la accesibilidad para personas con discapacidad visual.

Durante la inspección técnica y observación en campo, se observaron oportunidades de mejora en los siguientes aspectos:

- **Ingreso principal:** Para la orientación de las personas con discapacidad visual desde la vía pública hasta la entrada del local no posee una señalización táctil, ni podo táctil la implementación de ello se añadiría una mejora en este aspecto.
- **Puerta de ingreso:** Para el restaurante es de fácil apertura, sin embargo, no posee señalización en braille ni audio que indique la entrada o salida, por lo que la implementación de esto se añadiría una diferenciación clave.
- **Distribución interna:** Para la orientación interna de los discapacitados visuales se observó la oportunidad de implementar una guía táctil en el piso y apoyos auditivos,

además de unas acomodaciones mínimas al inmobiliario a fin de mejorar la distribución interna.

- **Carta de menú:** El restaurante ofrece la carta en formato impreso tradicional y otra en versión braille, pero la implementación de audio o digital supondría una mejora clave.
- **Atención al cliente:** La mejora en la capacitación enfocado en la atención inclusiva mejoraría aún mas al usuario con discapacidad visual.

En un análisis comparativo con restaurantes cercanos, se evidencia que la accesibilidad para personas con discapacidad visual es limitada en todos los casos. Ninguno ofrece un servicio completamente inclusivo. Esto revela una oportunidad estratégica para que *El Bodegón* sea líder en innovación inclusiva dentro del sector.

6.3.2 Etapa 2: Solución

Tabla 8

Acciones subetapa 1

Subetapa 1	Propuesta	Justificación	Impacto
	Instalación de bandas podotáctiles	Para el guiado desde la entrada hasta la mesa, baños y salida.	Mayor autonomía para el cliente

<p>Diseño de Flujo Optimizado para Clientes con Discapacidad Visual</p>	<p>Señalización en braille en puertas, pasamanos, baños y menús.</p> <p>Iluminación uniforme y sin reflejos para facilitar el desplazamiento de personas con baja visión.</p> <p>Capacitación del personal en técnicas de guía vidente y comunicación inclusiva.</p>	<p>Facilitar la autonomía, seguridad e inclusión de personas con discapacidad visual en el entorno del restaurante.</p>	<p>Mejora en la experiencia del cliente, cumplimiento de normas de accesibilidad, inclusión social</p>
Subetapa 1	Propuesta	Justificación	Impacto
<p>Diseño de Flujo Optimizado para Clientes con Discapacidad Visual</p>	<p>Baños Adaptados para Clientes</p>	<p>Facilitar la identificación de espacios mediante señalización</p>	<p>Facilita el desplazamiento independiente.</p>
	<p>Instalar barras de apoyo y lavamanos adaptados.</p> <p>Agregar en braille para su identificación.</p> <p>Aplicar contraste visual entre elementos (puertas, paredes, accesorios).</p>	<p>El contraste visual ayuda a personas con baja visión a distinguir mejor los límites de objetos, paredes o mobiliario.</p> <p>Contribuye al cumplimiento de normativas sobre accesibilidad universal y diseño inclusivo.</p>	<p>Disminuye el tiempo y esfuerzo necesario para llegar a zonas clave (baños, mesas, salidas).</p> <p>Reduce la dependencia de terceros o del personal del local para moverse dentro del espacio.</p>
Subetapa 1	Propuesta	Justificación	Impacto
<p>Diseño de Flujo Optimizado para Clientes con Discapacidad Visual</p>	<p>Zona de Espera Accesible</p>	<p>Reforzar la inclusión</p>	<p>Mayor inclusión y comodidad en la zona de espera</p>
	<p>Rediseño del mobiliario con asientos ergonómicos y accesibles.</p> <p>Eliminación de obstáculos para facilitar el paso con</p>	<p>Facilita la espera cómoda y segura para personas con discapacidad.</p> <p>Mejora la orientación espacial desde el ingreso al local.</p>	<p>Mejora en la percepción de accesibilidad del establecimiento.</p> <p>Aumento de la comodidad y autonomía del cliente.</p>

	<p>bastón, perro guía o silla de ruedas.</p> <p>Incorporación de un mapa táctil o plano en alto relieve para orientación del cliente.</p>		<p>Refuerzo del compromiso con la inclusión y el diseño universal.</p>
--	---	--	--

Nota: Elaboración propia.

Tabla 9

Acciones subetapa 2

Subetapa 2	Propuesta	Justificación	Impacto
Capacitación de personal para la atención con clientes para un protocolo de atención.	Capacitación para atención inclusiva.	Preparar al personal para un servicio empático y seguro.	Mejor atención y mayor autonomía del cliente.
	<p>Sensibilización sobre discapacidad visual y eliminación de estigmas.</p> <p>Comunicación efectiva: saludo, ofrecimiento de ayuda y orientaciones claras.</p> <p>Movilidad asistida: técnica de guía vidente.</p>	<p>Garantizar una atención inclusiva, respetuosa y empática.</p> <p>Mejorar la calidad y seguridad en la atención.</p> <p>Evitar estigmas y malos entendidos.</p>	<p>Imagen positiva e inclusiva del establecimiento.</p> <p>Implementación efectiva de protocolos de atención.</p>

Nota: elaboración propia.

Subetapa 3: Presentación de la propuesta de mejora al administrador del local, para una mayor accesibilidad y atención inclusiva, orientada a optimizar la experiencia de clientes con discapacidad visual y reforzar la imagen del local como un espacio accesible y comprometido con la inclusión.

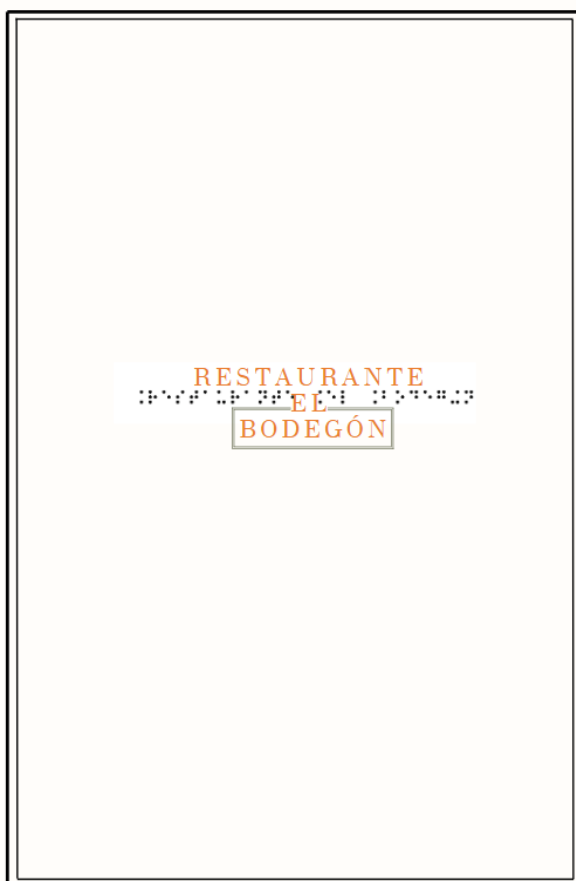
6.3.3 Etapa 3: Ejecución

Subetapa 1: Impresión y puesta en uso de la carta Braille.

Se procede con la impresión de la carta en Braille en formato único para los clientes del restaurante El Bodegón, para la puesta en uso en servicio tanto para personas comunes y discapacitados visuales.

Figura 1

Carta braille de El Bodegón, página 1



Nota: elaboración propia.

Figura 2

Carta braille de El Bodegón, página 2



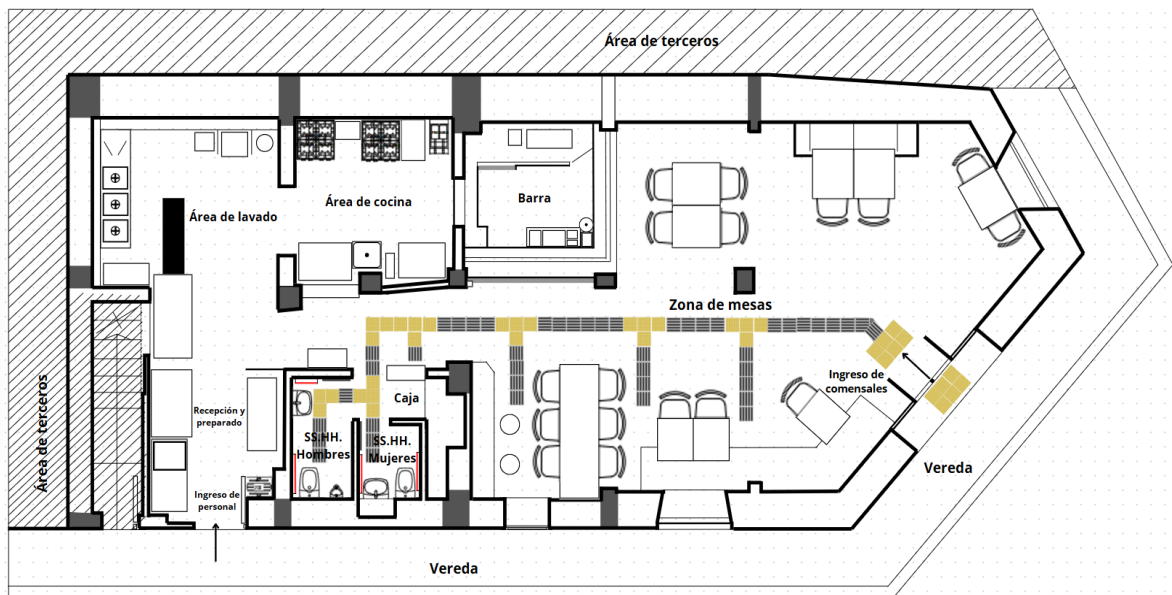
Nota: Carta universal para Braille y para personas comunes, implementado con colores contrastantes para diversos tipos de daltonismo, con imágenes y letra de tamaño grande. Elaboración propia.

Subetapa 2: Modificación del restaurante según el layout

Se procede con las modificaciones planteadas por el Layout entregado, que comprende la instalación de piso podo táctil y la colocación de barras de seguridad en los baños.

Figura 3

Layout del restaurante El Bodegón



Nota: Layout para el restaurante El Bodegón que muestra el piso podotáctil para discapacitados visuales como las líneas guía en color gris y las de advertencia en color amarillo. Elaboración propia.

Subetapa 3: Métrica de indicadores

Medir con los indicadores que permitan evaluar su efectividad en la atención, para ello se utilizará una evaluación tipo NPS que utilizará preguntas concretas con una valoración del 0 al 10, donde 9 a 10 es satisfactorio, 7 u 8 neutral y deficiente de 6 a menos. Esto será respondido por los mozos quienes tendrán contacto directo con los comensales.

Tabla 10

Tabla de indicadores

Indicadores	Justificación	Resultado esperado
Satisfacción de cliente	Se busca medir la efectividad del protocolo propuesto para la atención de los clientes con discapacidad visual.	Se espera la mejora de la atención al cliente con discapacidad visual, así como también la accesibilidad en los servicios higiénicos.
Fluidez de tránsito de clientes	Se busca medir la interrupción entre los comensales en el desplazamiento del restaurante.	Se espera la mejora del desplazamiento del establecimiento entre discapacitados visuales y comensales comunes.
Entendimiento de carta	Se busca medir la claridad de la carta para poder leer y guiarse de manera clara.	Se espera que la claridad y el entendimiento sea fácil para todos los comensales, además poder ser leíble por más personas con un solo formato.

Nota: Elaboración propia.

6.3.4 Etapa 4: Evaluación de indicadores y control

Subetapa 1: Evaluación de los indicadores, se ejecutará una evaluación de manera mensual para fines de monitorización y evolución de los indicadores respondidos por los mismos mozos en base a sus observaciones.

Subetapa 2: Control, se recaudará información proporcionada por los indicadores, para analizar, evaluar los resultados para proporcionar sugerencias y mejoras en el camino. Además de dejar un precedente a fin de la mejora continua del restaurante.

Subetapa 3: Reporte de beneficios, se reportará al administrador sobre los beneficios de las mejoras planteadas y ejecutadas, a fin de colocar un precedente a otros locales en el futuro.

6.4 Presupuesto

Tabla 11

Tabla de presupuesto

Categoría	Detalle	Cantidad	Costo	Subtotal	Tiempo
Infraestructura	Piso podo táctil	20	S/49	S/980	2 semanas
	Señalización en braille y alto relieve	5	S/120	S/ 600	1 semana
	Adecuación del baño	1	S/ 2,000	S/2,000	2 semanas
	Traducción e impresión de cartas braille	3	S/40	S/120	1 semana
	Cartas digitales con audioguía	1	S/150	S/150	2 semanas
Recursos informativos accesibles	Adaptación de web para que sea accesible	1	S/ 1,200	S/1,200	3 semanas
Capacitación al personal	Taller de sensibilización	1	S/500	S/500	1 día
	Manual de atención inclusiva	20	S/20	S/400	1 semana
Evaluación y seguimiento	Consultoría accesibilidad	2	S/1,000	S/2,000	2 meses
	Activación sensorial	1	S/1,200	S/1,200	1 día
	Creación de redes sociales (FB, IG y TikTok)	3	S/0	S/0	1 día
	Video testimonial	1	S/1,000	S/1,000	1 semana

Campaña de Marketing y Comunicación	Contenido educativo en redes (diseño y video)	5	S/200	S/1,000	2 semanas
	Publicación compromiso institucional	1	S/0	S/0	1 día
	Pauta digital	1	S/1,000	S/1,000	1 mes
	Canje con influencers inclusivos	2	S/0	S/0	1 semana
	Alianzas comerciales	10	S/0.00	S/0.00	2 meses
Personal	Coordinador de marketing	1	S/2,500	S/2,500	2 meses
Total				S/14,650	2 meses aprox.

Nota: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

1. La accesibilidad como factor clave para la inclusión social y gastronómica

Si bien es cierto, a nivel legal se están tomando medidas en el Perú, hay aún una oportunidad para que se siga creando una experiencia inclusiva, empática y que sea diferenciadora en el sector gastronómico.

Por ende, se confirma por esta investigación que la implementación de ajustes razonables en los restaurantes como El Bodegón de Miraflores, tiene una oportunidad de mejora para la experiencia de personas con discapacidad visual, por lo que sí influye en la mejora de accesibilidad en los clientes con alguna discapacidad visual en el restaurante El Bodegón de Miraflores, 2025, por lo tanto, es supuesto general se acepta.

2. La capacitación del personal es esencial para lograr una atención inclusiva

Capacitar a los empleados con un enfoque más inclusivo a este grupo de personas permitirá no solo responder mejor a los clientes con discapacidad visual, sino también dar un paso para una transformación cultural más empática y accesible.

Los resultados dan evidencia que la infraestructura es importante, por ello es clave que el personal tenga una actitud positiva y conocimiento en la atención inclusiva, son factores importantes que los clientes con discapacidad visual y sus familiares valoran. Por lo tanto, se acepta el supuesto específico 1 que la propuesta de mejora si innova en la oferta de atención al cliente con discapacidad visual, con la elaboración de protocolos claros de atención que los meseros deben seguir en todo el ciclo.

3. El diseño universal y las herramientas accesibles mejoran la experiencia del cliente

Los clientes con discapacidad visual podrán desenvolverse con autonomía y seguridad si se implementan cartas braille, audioguías, señalética táctil y si se adecuan los espacios como: baños y rutas podo táctiles. Esto mejorará de gran manera su experiencia y percepción del servicio del restaurante. Por esta razón se concluye que la propuesta de mejora beneficiará la accesibilidad a los clientes con discapacidad visual en el Bodegón de Miraflores, por lo tanto, el supuesto específico 2 es aceptada.

4. La comunicación externa debe visibilizar el compromiso con la inclusión

La propuesta de una campaña de marketing multiplataformas y multiformatos como: videos testimoniales, activaciones sensoriales, influencers, contenido educativo y pauta en redes sociales. Es clave para posicionar al restaurante El Bodegón de Miraflores como un restaurante socialmente responsable y con el diferencial de equidad, inclusión y diversidad.

5. La accesibilidad como ventaja competitiva en el sector

La propuesta de innovación si bien es cierto, resuelve una necesidad para un grupo que ha sido desatendido por mucho tiempo, también posiciona al restaurante como pionero en accesibilidad en el distrito de Miraflores. Esto marca un diferencial frente a su competencia, ayuda a aumentar la fidelización del cliente y contribuye con la cultura y el propósito de la marca.

6. El proyecto es viable técnica, operativa y económicamente

La inversión estimada es de S/14,650 y está dentro de los márgenes aceptables y razonables para un proyecto con impacto social. El cronograma propuesto con sus acciones es ejecutable rápidamente en un plazo de 1 o 2 meses, siendo una implementación medible en corto plazo.

RECOMENDACIONES

1. Implementar de manera progresiva las mejoras propuestas

Se recomienda iniciar con las acciones que sean de bajo costo y con impacto inmediato como: traducción e impresión de cartas braille, señalética táctil y la capacitación al personal. Esto permitirá validar el enfoque y tener resultados en corto tiempo en la experiencia del cliente.

2. Monitorear constantemente la experiencia de los clientes

Es de vital importancia establecer un sistema que ayude a la retroalimentación continua con los clientes con discapacidad visual para asegurar que las mejoras realizadas en el restaurante respondan a la mayoría de sus necesidades. Se sugiere incluir un canal de sugerencia accesible físico y digital. También, se sugiere realizar encuestas de satisfacción para este público.

3. Capacitar al personal de forma periódica en atención inclusiva

Se recomienda no solo tener una única sesión de capacitación, sino institucionalizar la formación de accesibilidad como parte de la inducción y desarrollo del personal. Especialmente, se recomienda para todos los colaboradores que tienen contacto directo con clientes.

4. Aprovechar la campaña de comunicación para posicionar el compromiso del restaurante con la inclusión

Para fortalecer la reputación de marca y atraer nuevo público que valora la responsabilidad social, el restaurante debe comunicar de forma activa sus avances

y acciones que está realizando referente a la accesibilidad de personas con discapacidad visual. Debe realizarlo a través de redes sociales, medios propios y alianzas.

5. Establecer alianzas con organizaciones especializadas en discapacidad visual

Para asegurar una implementación rigurosa y contextualizada, se sugiere trabajar de la mano con instituciones como CONADIS, ONG's, asociaciones de personas con discapacidad visual y que tienen expertos en accesibilidad.

6. Asignar un responsable interno que lidere la implementación del proyecto

Se sugiere que se tenga un responsable como: Coordinador de Marketing con enfoque inclusivo para que pueda orquestar todas las acciones propuestas, gestionar con proveedores y alianzas, asegurar la calidad del proceso y armar reportes que luego serán presentados a la Gerencia General.

7. Medir el impacto del proyecto

Para finalizar, se recomienda establecer indicadores de impacto como: NPS de personas con discapacidad, números de menciones positivas en redes sociales, visitas al sitio web activando el modo inclusivo. El objetivo es evaluar el éxito del proyecto y tomar decisiones, escalar a más sedes y marcas del grupo.

REFERENCIAS

- Ahumada Catalán, N. E., Madrid Gatica, F. P., & Obregón Castro, C. F. (2023). *Accesibilidad en Museo Interactivo Mirador de Santiago para personas con discapacidad visual* [Memoria de título, Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, Facultad de Filosofía y Educación]. http://bibliorepo.umce.cl/tesis/diferencial_pv/2023-accesibilidad_en_museo_interactivo_mirador_de_santiago_para_personas_con_discapacidad_visual.pdf
- Asociación Mácula Retina. (2022). *Discapacidad visual: comprender su impacto psicosocial*. <https://www.macula-retina.es/discapacidad-visual-comprender-su-impacto-psicosocial/>
- Avellaneda Vásquez, J., Bejarano Cuadrao, V. A., & Alarcón López, A. D. (2024). *El uso de perros guía por personas con discapacidad visual en el Perú: Un análisis jurídico y jurisprudencial*. *Sapientia & Iustitia*, 5(9), 77–109. <https://doi.org/10.35626/sapientia.9.5.118>
- Boudeguer Simonetti, A., Prett Weber, P., & Squella Fernández, P. (2010). *Manual de accesibilidad universal: Ciudades y espacios para todos*. Corporación Ciudad Accesible. <https://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2011/08/Portada-%e2%80%93-Indice.pdf>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2024). *Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad*. Diario Oficial de la Federación. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD.pdf>
- Canese de Estigarribia, M. I., Estigarribia Velázquez, R., Ibarra Díaz, G. A., & Valenzuela, R. P. (2021). *Aplicabilidad del Diseño Exploratorio Secuencial para la medición de habilidades cognitivas: Una experiencia en la Universidad Nacional de Asunción*,

Paraguay. ARANDU UTIC, 7(2), 63–76.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7673561.pdf>

Castro Arechaga, V. G., & Montalvo Guerrero, A. (2023). *La experiencia gastronómica y la accesibilidad para personas con discapacidad visual en los restaurantes* [Tesis de bachiller, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/668606/Castro_AV.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2022). *Panorama social de América Latina y el Caribe, 2022: La transformación de la educación como base para el desarrollo sostenible* (LC/PUB.2022/15-P). Naciones Unidas.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/48518/S2200947_es.pdf?sequence=1

Congreso de la República del Perú. (2012). *Ley N.º 29973, Ley general de la persona con discapacidad*. Diario Oficial El Peruano. <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2023/11/Ley-29973-LPDerecho.pdf>

Congreso de la República del Perú. (2023). *Ley N.º 31707, que modifica la Ley N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, para implementar el sistema braille en servicios de restauración y turísticos a nivel nacional*. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositimavo/NL/2159487-3>

De la Torre Castro, D. A., Figueroa Huamaní, Y. C., Huarcaya Huasasquiche, K. J., & Peralta Gonzales, S. M. (2019). *Tipos de ceguera y alteraciones posturales en estudiantes con discapacidad visual*. CASUS, 4(2), 162–169. <https://doi.org/10.35626/casus.3.2019.215>

Defensoría del Pueblo. (2020). *Vigésimo tercer informe anual 2019*.

https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/05/InformeAnual_2019.pdf

Díaz-Mendoza, J. J., Chirinos-Saldaña, M. P., Uribe-Villarreal, J., Hilario-Vargas, J., &

Adrianzén, R. E. (2019). *Características epidemiológicas de los traumatismos oculares en un instituto oftalmológico de referencia regional, Trujillo Perú, 2016–2017*. *Acta Médica Peruana*, 36(4), 281–286.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v36n4/a06v36n4.pdf>

Fundación ONCE. (2007). *Bares y restaurantes accesibles para todas las personas*.

Fundación ONCE.
https://ibdigital.uib.es/greenstone/sites/localsite/collect/portal_social/index/assoc/once0004.dir/once0004.pdf

Garay Ordoñez, F. D., & Carhuacho Mendoza, I. M. (2019). *Modelo social como*

alternativa para el desarrollo de la persona con discapacidad, Callao. Perú. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 21(3), 681–709.
<https://doi.org/10.36390/telos213.10>

Guzmán Ferrer, C. V. (2024). *Evolución de la accesibilidad: Perspectivas sobre personas*

con discapacidad y su inclusión en el espacio público. Revista de Climatología – Edición Especial Ciencias Sociales, 24, 435–444.
<https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.435-444>

Iglesias, R., Godachevich, M., & Chavez, Y. (2005). *Capacitación e inserción laboral de*

personas con discapacidad: Buenas prácticas y lecciones aprendidas. Federación Argentina de Instituciones de Ciegos y Amblíopes (FAICA).
https://www.foal.es/sites/default/files/docs/44_capacitaci%26%23243;n__e__inserci%26%23243;n__laboral_0.pdf

Instituto Nacional de Calidad. (2018). *NTP 873.001:2018. Señalización para accesibilidad universal en edificaciones: Señalización braille, piso táctil o podotáctil y planos hápticos* (1.^a ed.). https://ccimasenalizaciones.pe/wp-content/uploads/2024/10/NTP-873.001_2018-senalizacion-para-accesibilidad-universal-en-edificaciones.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2016). *Perú: Perfil de la persona con discapacidad*. https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1854/libro.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú. (2017). *Estadísticas de discapacidad*. https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1854/libro.pdf

Lafferriere, J. N. (2020). *Las convenciones sobre los derechos del niño y sobre los derechos de las personas con discapacidad y sus proyecciones en relación con la regulación civil de la capacidad de ejercicio*. *Revista de Derecho Privado*, (38), 37–58. Universidad Externado de Colombia. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/6296/821>

Leonardo Infante, J., & Mejía Cárdenas, K. L. (2020). *Centro educativo para personas con ceguera y baja visión en San Juan de Lurigancho* [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/3434>

León-Useche, M. L. (2021). *Programas de intervención psicopedagógica para niños con baja visión o ceguera total en educación primaria* [Tesis de maestría, Universidad Internacional de La Rioja]. Repositorio Institucional UNIR. <https://reunir.unir.net/handle/123456789/11356>

- Lima, L. B. B. de M., Gonçalves Curado, R. R., & Mendes Araújo, A. L. (2020). *Sou consumidor: Percepção de consumidores cegos em restaurantes de um shopping de Brasília (DF). Cenário: Revista Interdisciplinar em Turismo e Território*, 8(15), 64–77. <https://doi.org/10.26512/revistacenario.v8i15.28979>
- Lotito, F., & Sanhueza, H. (2011). *Discapacidad y barreras arquitectónicas: Un desafío para la inclusión. Revista AUS*, (9), 10–13. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281722876003>
- Mass Chavarri, E. L. (2023). *Competencias laborales de las personas con discapacidad visual para gestionar una organización* [Tesis doctoral, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://doi.org/10.20511/USIL.thesis/13270>
- Ministerio de Educación del Perú. (2013). *Guía para la atención de estudiantes con discapacidad visual. Dirección de Educación Básica Especial*. <https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/5539/Gu%C3%ADa%20para%20la%20atenci%C3%B3n%20de%20estudiantes%20con%20discapacidad%20visual.pdf>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). (2021). *Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030* (D.S. N.º 007-2021-MIMP). *Diario Oficial El Peruano*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1933058/ds_007_2021_mimp.pdf
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). (2021). *Protocolo para otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad para la manifestación de su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos* (Resolución Ministerial N.º 347-2021-MIMP). <https://lpderecho.pe/protocolo-otorgar-ajustes-razonables-personas-discapacidad-manifestacion-voluntad-actos-juridicos-resolucion-ministerial-347-2021-mimp/>

Ministerio de Salud del Perú. (2016). *Lineamientos para la atención integral de las personas con discapacidad visual*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/1984536>

Ministerio de Salud del Perú. (2021). *Disponen publicar proyecto de Resolución Ministerial que aprueba el Protocolo para atender las solicitudes de ajustes razonables*. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1962160-1>

Ministerio de Salud del Perú. (2021). *Programa presupuestal 0129: Prevención y manejo de condiciones secundarias de salud en personas con discapacidad – Anexo 2*. https://www.minsa.gob.pe/presupuestales/doc2021/ANEXO2_8.pdf

Moreno Otero, D., & Holguín Mariño, M. J. (2019). *Propuesta de servicio para favorecer la experiencia gastronómica de las personas con discapacidad visual en los restaurantes de comidas rápidas ubicados en el sector de Cabecera de la ciudad de Bucaramanga* [Trabajo de grado, Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB]. Repositorio Institucional UNAB. <http://hdl.handle.net/20.500.12749/11891>

Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/crpd_SP.pdf

Organización Internacional del Trabajo (OIT), Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), & Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2020). *Caja de herramientas para la inclusión laboral de personas con discapacidad: Guía 3. Capacitación en habilidades blandas para personas con discapacidad*. Oficina de la OIT para los Países Andinos. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40americas/%40ro-lima/documents/publication/wcms_760016.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2019). *Informe mundial sobre la visión*.
<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/331423/9789240000346-spa.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Informe mundial sobre la equidad sanitaria para las personas con discapacidad: resumen*.
<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/365256/9789240064515-spa.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2023). *Ceguera y deficiencia visual*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment>

Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2018). *Salud visual*.
<https://www.paho.org/es/temas/salud-visual>

Peralta Navarrete, J. C. (2025). *Accesibilidad física en entidades públicas del Perú: Una evaluación de las principales barreras arquitectónicas que enfrentan las personas con discapacidad*. *Revista Científica Internacional Arandu*, 12(1).
<https://www.uticvirtual.edu.py/revista.ojs/index.php/revistas/article/view/630/927>

Pineda Quiroz, A. (2021). *Sexualidad en personas con discapacidad visual congénita o adquirida* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de México].
<https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000818528/3/0818528.pdf>

Prett Weber, P., Boudeguer Simonetti, A., & Squella Fernández, P. (2010). *Manual de accesibilidad universal: Capítulo I – Principios generales*. Corporación Ciudad Accesible / Mutual de Seguridad CChC. <https://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2011/08/Cap%C3%ADtulo-I-%E2%80%93-Principios-Generales.pdf>

Rodríguez Ramírez, C. M. (2022). *Factores de riesgo asociados a la degeneración macular relacionada a la edad en el servicio de baja visión del Instituto Nacional de*

- Oftalmología* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/7007>
- Rubio, J. L., & Urbaneja, F. S. (2020). *La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: Modificaciones necesarias en las leyes y en las prácticas de salud mental. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 40(138), 7–10. <https://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/v40n138/2340-2733-raen-40-138-0007.pdf>
- Seminario-Hurtado, N., Lozano Regalado, C. L., Mijahuanca Espejo, T. A., & Ponce Chávez, S. S. (2025). *El derecho a la accesibilidad y su vinculación con el acceso a la información pública para personas con discapacidad visual en el Perú. YachaQ: Revista de Derecho*, (18), 42–72. <https://doi.org/10.51343/yq.vi18.1670>
- Sierra Benítez, E. M., & León Pérez, M. Q. (2019). *Plasticidad cerebral: una realidad neuronal. Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 23(4), 599–609. <https://revcmpinar.sld.cu/index.php/publicaciones/article/view/3866/html>
- Stake, R. E. (1998). *Investigación con estudio de caso* (R. Filella, Trad.). Ediciones Morata. (Obra original publicada en 1995). Recuperado el 4 de diciembre de 2018, de Internet Archive: https://archive.org/details/STAKE_201812/page/n1/mode/2up
- Stewart, L. (2024). *Investigación básica vs. aplicada*. ATLAS.ti Research Hub. <https://atlasti.com/es/research-hub/investigacion-basica-vs-aplicada>
- Suárez Escudero, J. C. (2011). *Discapacidad visual y ceguera en el adulto: Revisión de tema. Medicina U.P.B.*, 30(2), 170–180. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=159022496008>
- Valle Taiman, A. C., Manrique, L., & Revilla, D. (2022). *La investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/184559>

- Vanegas García, J. H., & Gil Obando, L. M. (2007). *La discapacidad, una mirada desde la teoría de sistemas y el modelo biopsicosocial. Hacia la Promoción de la Salud*, 12(1), 45–58. <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v12n1/v12n1a04.pdf>
- Velarde Castillo, A. G., & Honorio Ortiz, K. P. (2024). *Servicio al cliente con enfoque inclusivo en restaurantes* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <http://hdl.handle.net/10757/671969>
- Vera Ibarra, D., Zambrano Valencia, D., & Rodríguez Zambrano, A. D. (2024). *Estudio exploratorio sobre la autopercepción de las competencias docentes en atención a educandos con discapacidad visual. Revista Qualitas*, 28(28), 35–53. <https://doi.org/10.55867/qual28.03>

ANEXOS

Anexo 01: Informe Turnitin

CRISTHIAN SAAVEDRA COTERA

PROYECTO_DE_INVESTIGACION_2025.docx

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::30163:473858674

Fecha de entrega

14 jul 2025, 6:55 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

14 jul 2025, 7:11 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

PROYECTO_DE_INVESTIGACION_2025.docx

Tamaño de archivo

4.5 MB

125 Páginas

21.638 Palabras

124.394 Caracteres

22% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

15% Fuentes de Internet

7% Publicaciones

19% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Rocio del Pilar
Montoro Gonzales (Autor)

Pamela Stephany
Chang López (Autor)

Narda Gianella
Amaro Avalos (Autor)

Cristhian
Saavedra Cotera
(Autor)



Roxana Alexandra
Albarracín Aparicio (Asesor)

ANEXO 02: Registro de impactos y resultados

Tipo de documento: Trabajo de Investigación

Título del trabajo de investigación:

Propuesta para mejorar la accesibilidad de los clientes con discapacidad visual en el restaurante El Bodegón de Miraflores, 2025

Integrantes:

- Amaro Avalos, Narda Gianella
- Chang López, Pamela Stephany
- Montoro Gonzales, Rocio Del Pilar
- Saavedra Cotera, Cristhian

Asesor: Albarracín Aparicio, Roxana Alexandra

Impacto de la investigación

El impacto refiere a las consecuencias que puede acarrear un cambio implementado, en este caso la propuesta de mejora en el restaurante El Bodegón, los impactos esperados se puede abarcar lo económico, social, cultural, tecnológico, entre otros.

El presente estudio evidencia que la acomodación de los espacios físicos en el restaurante El Bodegón para personas con discapacidad visual presenta un efecto positivo directo en la experiencia de estos comensales, mejorando su confortabilidad y accesibilidad dentro del establecimiento. Así como también, la ejecución de estas acciones mejora la imagen del restaurante al proyectar responsabilidad social, por lo cual favorecería de buena manera en la percepción de los demás comensales. Además, con las entrevistas hacia el personal del restaurante se permite analizar aspectos fundamentales para la optimización del servicio para ser más equitativo y de mejor calidad. En general, la investigación destaca que la aplicación estrategias inclusivas no solo mejora la experiencia del cliente con discapacidad, sino que además puede convertirse en un diferenciador competitivo del restaurante frente a sus competidores.

Resultados de la investigación

Se atribuye a descubrimientos y las conclusiones halladas durante el proceso de investigación que pueda responder a los supuestos o preguntas planteadas al inicio de la investigación con los datos obtenidos, para poder interpretar, evaluar y comprender de manera clara los efectos y la validación según corresponda a lo investigado.

La investigación ha permitido confirmar que una accesibilidad es un componente esencial para la fomentación de una genuina inclusión hacia las personas con discapacidad visual en el ámbito gastronómico. A pesar que en el Perú existen disposiciones legales que promuevan estas iniciativas, aún presentan un amplio margen de mejora en cuanto a la creación de experiencias accesibles y diferenciadoras en restaurantes. El estudio demuestra que una ausencia de adaptaciones en El Bodegón de Miraflores reduce gran parte la experiencia de los clientes con discapacidad visual, confirmando así la hipótesis principal de la investigación.

Asimismo, se constata que la capacitación del personal es fundamental. Por lo que es insuficiente con ejecutar cambios estructurales; sino que se les brinde instrucciones claras para una mejor atención y empatía, con un accionar protocolar que garantice una experiencia respetuosa y autónoma para este grupo de clientes

Por ende, la incorporación de recursos como menús en braille, señalética táctil, caminos podo táctiles y zonas adecuadas establece una autonomía al usuario y mejora su experiencia dentro del establecimiento. Esta adecuación debe ir de la mano con estrategias de comunicación que puedan reflejar el compromiso del restaurante con la diversidad e inclusión.

Además, la propuesta ofrece un valor diferenciado frente a la competencia. Con ello El Bodegón de Miraflores puede fidelizar a este grupo excluido históricamente, al mismo tiempo cumple con buenas prácticas del restaurante y refuerza su compromiso genuino con valores que puede proyectar a sus comensales.

Por último, se concluye que la propuesta es factible en diversos enfoques. Con un presupuesto que alcanza los S/14,650 y con el tiempo de ejecución estimado de uno a dos meses, las adaptaciones se pueden implementar a cabo con celeridad, proporcionando efectos concretos en el corto plazo y fomentando a una mejora que se prolonga en el tiempo.

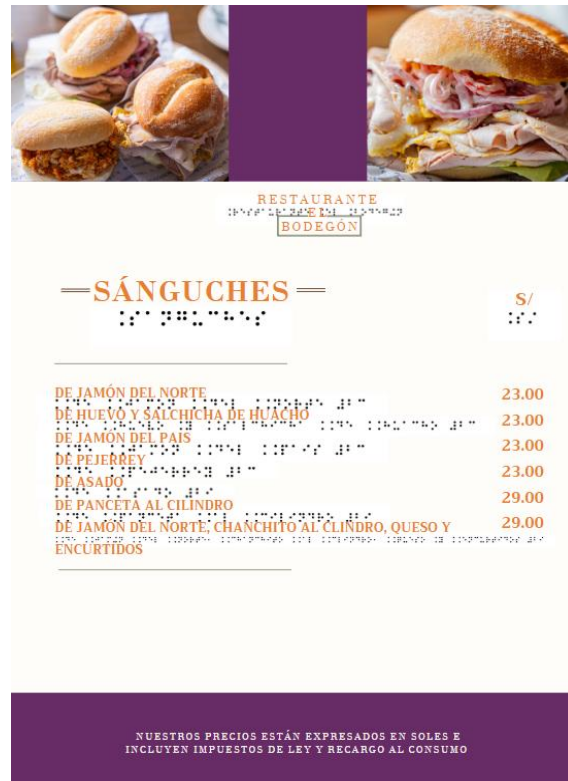
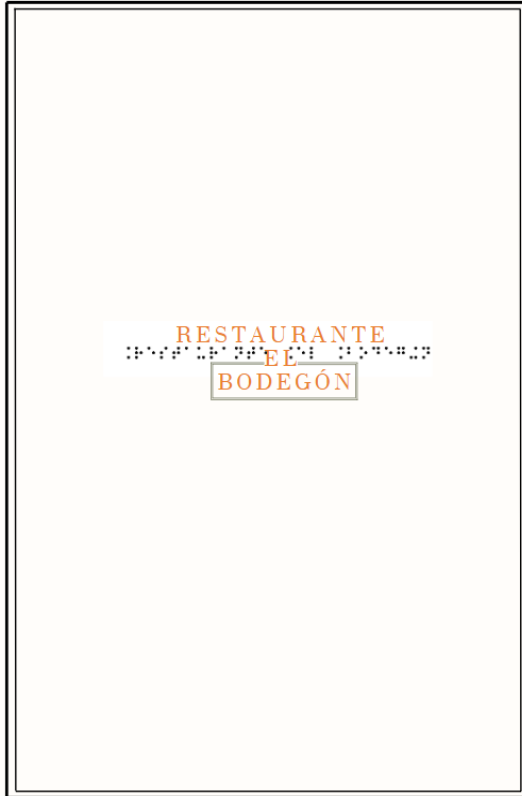
ANEXO 03: Matriz de categorías

MATRIZ DE CATEGORÍAS						
TÍTULO: Propuesta para mejorar la accesibilidad de los clientes con discapacidad visual en el restaurante El Bodegón-Miraflores 2024						
PROBLEMA	OBJETIVOS	SUPUESTOS				
Problema Principal	Objetivo Principal	Supuesto General				
¿De qué manera la propuesta influye en la mejora de la accesibilidad en los clientes con alguna discapacidad visual en el restaurante El Bodegón de Miraflores, 2024?	Determinar de qué manera la propuesta influye en la mejora de la accesibilidad en los clientes con alguna discapacidad visual en el restaurante El Bodegón de Miraflores, 2024	La propuesta influye en la mejora de la accesibilidad en los clientes con alguna discapacidad visual en el restaurante El Bodegón de Miraflores, 2024				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Supuestos específicos	SATISFACCION AL CLIENTE			
			subcategoría	microcategoría	Cuestionario	Items
¿De qué manera la propuesta de mejora innovará en la oferta de atención al cliente con discapacidad visual en el restaurante El Bodegón de Miraflores?	Determinar como la propuesta de mejora innovará la atención al cliente con discapacidad visual en el restaurante El Bodegón de Miraflores	La propuesta de mejora innovará en la oferta de atención al cliente con discapacidad visual	Oferta de atención	Satisfacción del cliente	¿Qué políticas o procedimientos tiene implementado para asegurar que su equipo sea amable y atento al atender a clientes con discapacidad visual?	1
					¿Cómo evalúa la disposición del personal para asistir a clientes con discapacidad visual cuando lo solicitan?	2
					¿Qué medidas ha implementado para reducir el tiempo de espera de los clientes con discapacidad visual y garantizar una atención rápida?	3
				Accesibilidad de menú y elementos en mesa	¿Qué acciones ha tomado para asegurar que los clientes con discapacidad visual se sientan incluidos en la oferta del restaurante?	4
					¿Cómo evalúa el diseño del menú o carta en términos de tamaño de letra, tipografía y lenguaje para que sea accesible?	5
					¿Cómo se asegura de que el personal comunique claramente las opciones del menú a los clientes con discapacidades visuales?	6
¿De que manera será beneficioso para los clientes con discapacidad visual la propuesta de mejora de accesibilidad en El Bodegón de Miraflores?	Determinar los beneficios para los clientes con discapacidad visual en la propuesta de mejora de accesibilidad en El Bodegón de Miraflores	Los clientes con discapacidad visual serán beneficiados con la propuesta de mejora de accesibilidad en El Bodegón de Miraflores	Mejora en la experiencia del usuario	Sensación de cliente	¿Qué otro recurso adicional consideras que puede mejorar la atención al cliente?	7
					¿De qué manera se asegura que los clientes con discapacidad visual se sientan valorados durante sus visitas?	8
				Ambiente	¿Cree que los baños del restaurante están debidamente adaptados para las personas con discapacidad visual?	9
					¿Considera que el restaurante cuenta con suficiente espacio para que los clientes con discapacidad visual puedan moverse sin obstáculos?	10

ANEXO 04: Matriz de operacionalización de categorías

CATEGORÍAS DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUBCATEGORÍAS	Preguntas	ITEMS	INST
Discapacidad Visual	Disminución significativa o total de la capacidad de ver, lo que afecta la manera en que una persona percibe el entorno. Esta condición puede abarcar un amplio espectro de problemas visuales, desde dificultades leves en la visión hasta la ceguera total.	Se considerará discapacidad visual a aquellas personas que presentan una agudeza visual menor a 20/60 en el mejor ojo con corrección óptica, o que tienen un campo visual reducido a menos de 20 grados, o que son completamente ciegos. Además, se incluirán a aquellas personas que, aunque no cumplan con los criterios anteriores, tengan dificultades significativas para realizar actividades diarias debido a problemas visuales	Oferta de atención	¿Qué políticas o procedimientos tiene implementado para asegurar que su equipo sea amable y atento al atender a clientes con discapacidad visual?	1	Entrevista semiestructurada
				¿Cómo evalúa la disposición del personal para asistir a clientes con discapacidad visual cuando lo solicitan?	2	
				¿Qué medidas ha implementado para reducir el tiempo de espera de los clientes con discapacidad visual y garantizar una atención rápida?	3	
				¿Qué acciones ha tomado para asegurar que los clientes con discapacidad visual se sientan incluidos en la oferta del restaurante?	4	
				¿Cómo evalúa el diseño del menú o carta en términos de tamaño de letra, tipografía y lenguaje para que sea accesible?	5	
				¿Cómo se asegura de que el personal comunique claramente las opciones del menú a los clientes con discapacidades visuales?	6	
			Mejora en la experiencia del usuario	¿Qué otro recurso adicional consideras que puede mejorar la atención al cliente?	7	
				¿De qué manera se asegura que los clientes con discapacidad visual se sientan valorados durante sus visitas?	8	
				¿Cree que los baños del restaurante están debidamente adaptados para las personas con discapacidad visual?	9	
				¿Considera que el restaurante cuenta con suficiente espacio para que los clientes con discapacidad visual puedan movilizarse sin obstáculos?	10	

ANEXO 05: Carta Braille





RESTAURANTE
BODEGÓN

== ENTRADAS Y PIQUEOS ==

	S/
Tamalito verde de choclo tierno con criolla curtida	21.00
Papa a la huancaina curtida al momento	29.00
Ensalada El Bodegón de tomate, paita y cebolla	29.00
Papa rellena, criolla encurtida y de huancaina	29.00
Croqueta de aji de gallina, su cremita al olivo	31.00
Vitello Donato, asado cortado fino con la salsa Tonnato de Cinzia	39.00
El tuetano de Pepe, de res al horno, juguito de seco y encurtidos	32.00
Pastel de choclo relleno de carne	39.00
Sarza de patitas en flambé a la limeña antigua	39.00
Causas limeñas de pollo	39.00
de langostinos, de canchis	39.00
Rocoto relleno con pastel de papa	39.00
Chicharrón de pollo frito a la antigua	39.00
Escabeche tabernero de bonito	43.00
Muchame de bonito, paita, tomate, galletas de soda	43.00
Langostinos al ajillo, con el toque peruano de sus papitas amarillas	49.00
Cebiche de pescado estilo taberna	49.00

NUESTROS PRECIOS ESTÁN EXPRESADOS EN SOLES E INCLUYEN IMPUESTOS DE LEY Y RECARGO AL CONSUMO



RESTAURANTE
BODEGÓN

== BEBIDAS Y POSTRES ==

	S/	S/
Limonadas		
clásica	10.00	San Luis de vidrio c/s gas 7.00
Frozen	10.00	Andea de vidrio c/s gas 10.00
Naranja - Frozen	10.00	Café e infusiones
Chicha morada - Frozen	12.00	Americano 7.00
Tés helados		Machiato 7.00
Clásico	10.00	Cortado 7.00
De naranja	10.00	Espresso 7.00
De piña	10.00	Té negro clásico 8.00
De Kion	10.00	Hierba Luisa 8.00
Refrescos		Manzanilla 8.00
Naranja - Mango	10.00	Capuccino 10.00
Jugo de maracujá - Frozen	11.00	Carajillo 10.00
Salvavidas	12.00	Té piteado de naranja 12.00
Aguas y gaseosas		Té piteado de piña 12.00
Coca Cola, Inka cola, Zero	7.00	Café Irlandés 16.00

NUESTROS PRECIOS ESTÁN EXPRESADOS EN SOLES E INCLUYEN IMPUESTOS DE LEY Y RECARGO AL CONSUMO



RESTAURANTE
BODEGÓN

== BEBIDAS Y POSTRES ==

	S/	S/	
CERVEZAS		POSTRES	
Cerveza El Bodegón 350 ml	19.00	Guargüeros - 1 und.	6.00
Cerveza El Bodegón 500 ml	25.00	Budin tibio de plátano	18.00
Pilsen Callao 305 ml	13.00	Flan de manjar	22.00
Pilsen Callao grande	19.00	Combinado (Arroz con leche y mazamorra morada)	19.00
Cuzqueña 310 ml	13.00	Arroz lechero con crema	19.00
Cuzqueña negra 310 ml	13.00	batida, manjar blanco y arroz críspy acaramelado	
Stella Artois	16.00	Copa de pie de limón	19.00
Heineken	17.00	Pavlova de fresas y chirimoya	26.00
		Tarta de chocolate de santo	26.00
		Tiramisú	26.00
		Milhojas de fresas con crema y manjar	29.00

NUESTROS PRECIOS ESTÁN EXPRESADOS EN SOLES E INCLUYEN IMPUESTOS DE LEY Y RECARGO AL CONSUMO



RESTAURANTE
BODEGÓN

== PASTAS ==

	S/
Spaghetti al pesto limeño y su papita a la huancaina al lado	32.00
Spaghetti o Rigatoni al pomodoro feria del hogar	36.00
Spaghetti al tuco de albóndigas	39.00
Rigatoni o Fettuccini al tuco de ossobuco	39.00
Noquis al horno con bechamel, queso y tuco de ossobuco	39.00
Rigatoni al tuco de albóndigas	43.00
Noquis limeños con huancaina, pesto y tuco al horno	46.00
Fettuccini o Rigatoni a la crema de jamón y champiñones	46.00
Ravioles caseros de ricotta y espinaca bañada de tuco ossobuco	46.00
Spaghetti con langostinos en salsa de ajo picante	48.00

NUESTROS PRECIOS ESTÁN EXPRESADOS EN SOLES E INCLUYEN IMPUESTOS DE LEY Y RECARGO AL CONSUMO



RESTAURANTE
BODEGÓN

MILANESAS

	S/
LAS PERUANAS	49.00
Norteña de pollo con arroz verde norteño y papita huancaina	49.00
Chinchana de cerdo con sopa seca y carapulcra	49.00
Criolla de c...	49.00
Combinada con tatarines verdes y papa a la huancaina de pollo	49.00
Combinada con tatarines verdes y papa a la huancaina de bife	59.00
A lo pobre con tacu tacu, huevo, plátano y sarza criolla de pollo	49.00
A lo pobre con tacu tacu, huevo, plátano y sarza criolla de bife	59.00
Nikkei de cerdo con chaufa, tortilla jugosa y encurtidos	53.00
LAS DEL MUNDO	
Maryland de pollo con crema de choclo, tocino, papas, plátano y arroz	49.00
Italiana de pollo al pesto con fetuccini a la crema	49.00
Suiza de cerdo en salsa de champiñones con papas fritas y arroz	49.00
Napolitana de pollo con tomate, queso gratinado y su spaghetti a la crema	53.00

NUESTROS PRECIOS ESTÁN EXPRESADOS EN SOLES E INCLUYEN IMPUESTOS DE LEY Y RECARGO AL CONSUMO



RESTAURANTE
BODEGÓN

GUISOS, MINUTAS Y SOPAS

	S/
Mancha pecho de sopa seca y carapulcra	39.00
Lechón de zapallo y huevos fritos	39.00
Salteado de hígado wagyu con yuguitas fritas, huevo y arroz	39.00
Calgua rellena con peplán de choclo y arroz	39.00
Aji de gallina de Cinzia	39.00
Arroz tapado de cordero a lo pobre con criolla encurtida	39.00
Pollo al horno con fideos al tuco y papa huancaina	39.00
Pollo estofado con guindones, papa amarilla y arroz	43.00
Trigo cremoso con su panceta al cilindro, su queso y su criolla encurtida	43.00
Riñoncito al vino con puré y arroz	46.00
Riño de cau cau y papita con mani	48.00
Mondonguito a la italiana	48.00
Arroz con chanchito a la antigua	48.00
Estofado de res casero, a la antigua con papa amarilla y arroz	49.00
Asado a la olla con puré de pailares y arroz	56.00

NUESTROS PRECIOS ESTÁN EXPRESADOS EN SOLES E INCLUYEN IMPUESTOS DE LEY Y RECARGO AL CONSUMO



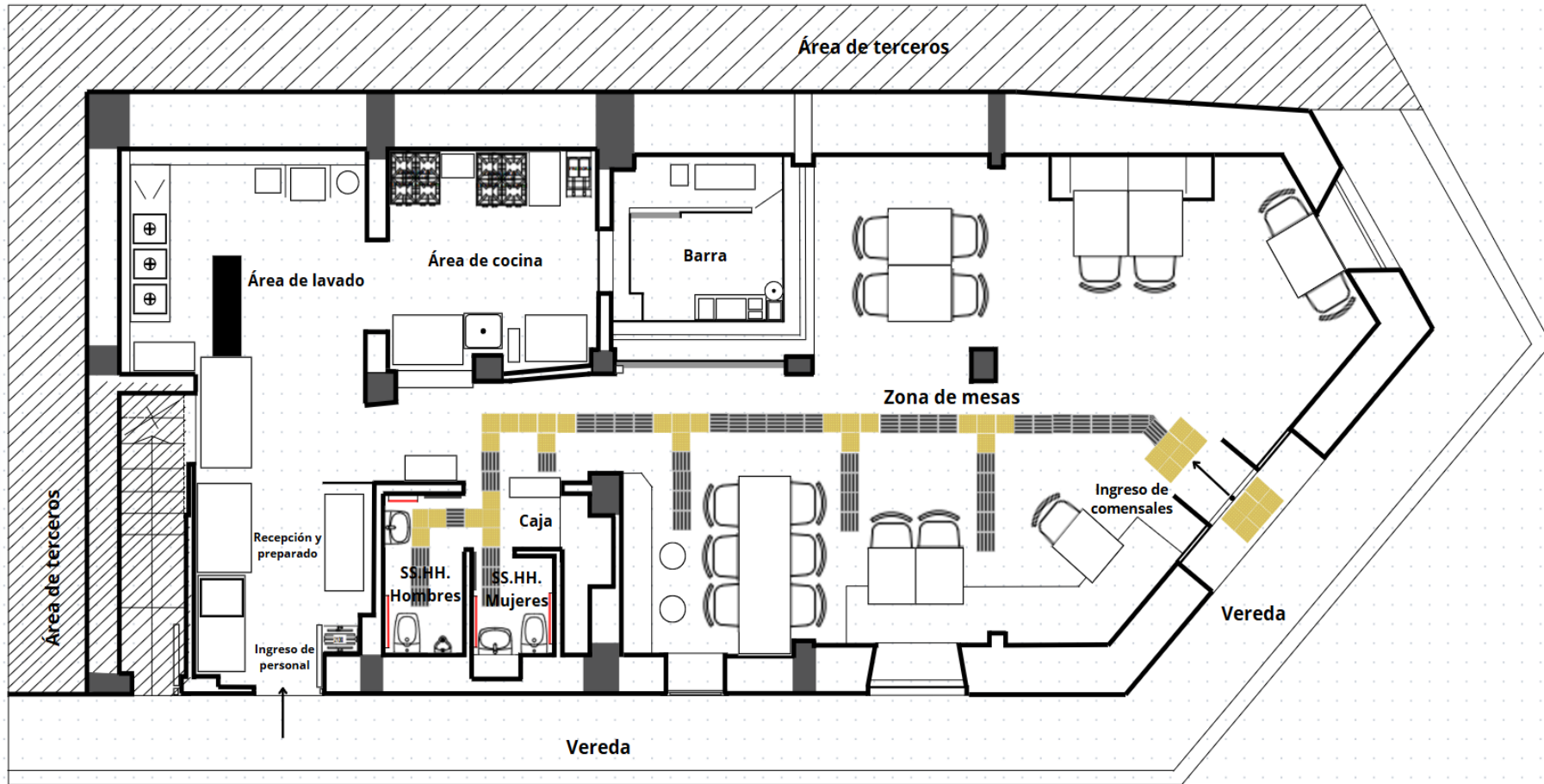
RESTAURANTE
BODEGÓN

GUISOS, MINUTAS Y SOPAS

	S/
Seco de res con tacu tacu de pailares, yuca y criolla encurtida	59.00
Estofado de lengua con puré de papa amarilla y arroz	59.00
Lomito saltado al jugo	68.00
SOPAS	
Menestrón de verduras	29.00
de carne	39.00
Sopa de frijoles y chanchito	34.00
Crema de zapallo, huevo y crutones	34.00
Aguadito casero de pollo y carne	37.00

NUESTROS PRECIOS ESTÁN EXPRESADOS EN SOLES E INCLUYEN IMPUESTOS DE LEY Y RECARGO AL CONSUMO

ANEXO 06: Layout del restaurante El Bodegón



ANEXO 07: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Ficha de entrevista: Propuesta para mejorar la accesibilidad de los clientes con discapacidad visual en el restaurante El Bodegón-Miraflores 2025, Periodo 202420 2024

Categoría de estudio: Discapacidad visual

1.- ¿Qué políticas o procedimientos tiene implementado para asegurar que su equipo sea amable y atento al atender a clientes con discapacidad visual?

2.- ¿Cómo evalúa la disposición del personal para asistir a clientes con discapacidad visual cuando lo solicitan?

3.- ¿Qué medidas ha implementado para reducir el tiempo de espera de los clientes con discapacidad visual y garantizar una atención rápida?

4.- ¿Qué acciones ha tomado para asegurar que los clientes con discapacidad visual se sientan incluidos en la oferta del restaurante?

5.- ¿Cómo evalúa el diseño del menú o carta en términos de tamaño de letra, tipografía y lenguaje para que sea accesible?

6.- ¿Cómo se asegura de que el personal comunique claramente las opciones del menú a los clientes con discapacidades visuales?

7.- ¿Qué otro recurso adicional consideras que puede mejorar la atención al cliente?
8.- ¿De qué manera se asegura que los clientes con discapacidad visual se sientan valorados durante sus visitas?
9.- ¿Cree que los baños del restaurante están debidamente adaptados para las personas con discapacidad visual?
10.- ¿Considera que el restaurante cuenta con suficiente espacio para que los clientes con discapacidad visual puedan moverse sin obstáculos?

ANEXO 08: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VARIABLE 1

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Albarracín Aparicio, Roxana
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente ISIL
1.3. Nombre del instrumento:	Entrevista semiestructurado
1.4. Autor del instrumento:	Narda Gianella Amaro Avalos, Pamela Stephany Chang López, Rocio Del Pilar Montoro Gonzales, Cristhian Saavedra Coterá
1.5. Título de la investigación	Propuesta para mejorar la accesibilidad de los clientes con discapacidad visual en el restaurante El Bodegón-Miraflores 2025

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficient	Regula	Buen	Muy	Excelent
		e	r	a	buena	e
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%

1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	

9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					85%	

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		

Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. 85%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado



Firma del experto:

Lugar y fecha: Lima, 28/10/2024

DNI N° 41981490

ORCID 0000-0002-6930-3718