



SAN IGNACIO DE LOYOLA - ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Propuesta de un plan para la accesibilidad de adultos mayores con baja visibilidad para el Restaurante Rocío de Santa María del Mar, Lima, 2024”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Dirección de Tecnologías de la Información

Bachiller en Dirección Hotelera

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Flores Haro, Héctor Luis - Dirección de Tecnologías de la Información

López Amancay, Zenaida Iris - Dirección Hotelera

Mamani Nina, Tania Malú - Dirección Hotelera

Nuñez Chamorro, Rosana Livia - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Sam Anlas, Carlos Antonio

LIMA, PERÚ

2024

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Sam Anlas, Carlos Antonio

MIEMBROS DEL JURADO

Chavez Rivas, Cybill Andrea

Joo Nadal, Tatiana Jeanette

Panduro Grandez, Edgar Marcel

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Héctor Luis Flores Haro, identificado con DNI N° 46007355 perteneciente al Programa de Dirección de Tecnologías de la Información, siendo mi asesor el Sr Sam Anlas Carlos Antonio, identificado (a) con DNI N°40789757 y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-71313.

Yo, Zenaida Iris López Amancay, identificado con DNI N° 70181250 perteneciente al Programa de Dirección Hotelera, siendo mi asesor el Sr Sam Anlas Carlos Antonio, identificado (a) con DNI N°40789757 y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131.

Yo, Tania Malú Mamani Nina, identificado con DNI N° 71263609 perteneciente al Programa de Dirección Hotelera, siendo mi asesor el Sr Sam Anlas Carlos Antonio, identificado (a) con DNI N°40789757 y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131.

Yo, Rosana Livia Nuñez Chamorro, identificado con DNI N° 46122274 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr Sam Anlas Carlos Antonio, identificado (a) con DNI N°40789757 y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado “Propuesta de un plan para la accesibilidad de adultos mayores con baja visibilidad para el Restaurante Rocío de Santa María del Mar, Lima, 2024”.
- b) El proyecto 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 proyecto 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 proyecto de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 23% de similitud.
- e) Declaro 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, 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 y los artículos 14º y 15º de la RVM 049-2022-MINEDU.

Fecha: 17, diciembre del 2024

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Héctor Luis	Flores Haro	46007355		
Zenaida Iris	López Amancay	70181250		
Tania Malú	Mamani Nina	71263609		
Rosana Livia	Nuñez Chamorro	46122274		

Firma del asesor:

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Carlos Antonio	Sam Anlas	40789757		

Índice temático

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	2
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	3
Índice temático.....	6
Índice de Tablas	8
Índice de Gráficos	9
Indice de Figura	10
Resumen.....	10
ABSTRACT.....	121
INTRODUCCIÓN	132
Capítulo I: Información General	143
1.1. Título del proyecto.....	143
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	143
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada.....	143
1.4. Localización o alcance de la solución	143
Capitulo II: Descripción de la investigación aplicada o innovación	165
2.1. Planteamiento del problema	165
2.1.2. Problemas de investigación	176
2.1.2.1.Problema general	176
2.1.2.2. Problemas específicos	176
2.1.3. Objetivo general y específicos: Propósito del plan de mejora.....	176
2.1.3.1. Objetivo general	176
2.1.3.2. Objetivos específicos.....	176
2.1.4. Justificación	187
2.1.5. Metodología	198
2.1.5.1. Hipótesis de investigación	198
2.1.5.2. Operacionalización de variables	198
2.1.5.3. Enfoque de investigación.....	209
2.1.5.4. Tipo de investigación.....	209
2.1.5.5. Diseño de investigación.....	209

2.1.5.6 Nivel de investigación.....	2120
2.1.5.7. Población	20
2.1.5.8. Muestreo y muestra.....	20
2.1.5.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
Capitulo III: Marco referencial	223
3.1. Antecedentes de investigación	23
3.1.1. Antecedentes nacionales	23
3.1.2. Antecedentes internacionales	24
3.2. Marco teórico.....	25
Capitulo IV: Resultado de investigación	30
4.1. Análisis de resultados descriptivos.....	309
Capitulo V: Plan del proyecto de innovación	54
5.1. Alcance esperado.....	54
5.2. Descripción del proyecto de innovación.....	54
5.3. Diagnostico situacional	55
5.4. Procedimiento para la propuesta de mejora.....	63
5.4 Sustento del mercado:.....	71
5.4.1. Alcance esperado del mercado.....	71
5.4.2. Propuesta de valor	72
5.4.3. Fuente de ingresos	72
5.4.4. Canales de distribución.....	72
5.4.5. Estrategia de penetración en el mercado	73
5.4.6. Actividades productivas propias y externas.....	74
5.4.7. Alianzas	74
Conclusiones	76
Recomendaciones:	777
Referencias bibliográficas:	799
Anexos.....	81
Informe Turnitin:	81
Registro de impacto y resultados	822
Matriz de consistencia	844
Matriz de operacionalización de variables:	85

Índice de Tablas

Tabla 1. Género de clientes adultos mayores con baja visibilidad.	30
Tabla 2. Edad de clientes adultos mayores con baja visibilidad.	31
Tabla 3. Distrito de residencia de clientes adultos mayores con baja visibilidad.	32
Tabla 4. Afección visual de los clientes adultos mayores con baja visibilidad.	34
Tabla 5. Grado de dificultad para leer en formato digital o impreso de los clientes adultos mayores con baja visibilidad.	36
Tabla 6. Tipo de dispositivos que prefieren usar en lugares públicos como en un restaurante los clientes adultos mayores con baja visibilidad.	38
Tabla 7. ¿Consideras que es fácil o difícil de manejar un menú digital en dispositivos tecnológicos?.....	40
Tabla 8. ¿Cuál crees que es la mejor forma de acceder a un menú digital?	41
Tabla 9. ¿Te gustaría que el menú se pudiera leer en voz alta automáticamente al tocar la pantalla?	42
Tabla 10. ¿Consideras importante que un menú digital optimizado para diferentes tipos de pantalla?	43
Tabla 11. ¿Tienes alguna preferencia de tipo de pantalla o dispositivos para leer menús digitales en restaurantes?	44
Tabla 12. ¿Qué tan importante es para ti que el menú digital tenga ajustes de personalización en tamaño de texto y contraste?.....	45
Tabla 13. ¿Consideras útil que el menú digital sea accesible sin necesidad de descargar aplicaciones adicionales?	47
Tabla 14. ¿Qué tan importante es para ti que los menús digitales incluyan imágenes de los platos para mejor comprensión?	48
Tabla 15. ¿Qué tan importante es para ti que el menú tenga opciones de retroalimentación sonora, como sonidos o vibraciones, para confirmar que se ha hecho una elección del menú digital?	50
Tabla 16. ¿Te resulta difícil leer los menús digitales en entornos de poca luz?	51
Tabla 17. ¿Qué tan importante consideras que el menú digital tenga instrucciones claras sobre cómo navegar en él?.....	52
Tabla 18. Cronograma proyectado	64
Tabla 19. Estimación aproximada de los costos de la implementación.	67

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Género de clientes adultos mayores con baja visibilidad del Restaurante Rocío de Santa María del Mar.....	30
Gráfico 2. Edad de clientes adultos mayores con baja visibilidad del Restaurante Rocío de Santa María del Mar.	31
Gráfico 3. Distrito de residencia de clientes adultos mayores con baja visibilidad del Restaurante Rocío de Santa María del Mar.	32
Gráfico 4. Afección visual de los clientes adultos mayores con baja visibilidad del Restaurante Rocío de Santa María del Mar.	34
Gráfico 5. Grado de dificultad para leer en formato digital o impreso de los clientes adultos mayores con baja visibilidad del Restaurante Rocío de Santa María del Mar.....	36
Gráfico 6. Tipo de dispositivos que prefieren usar en lugares públicos como en un restaurante los clientes adultos mayores con baja visibilidad del Restaurante Rocío de Santa María del Mar.	38
Gráfico 7. ¿Consideras que es fácil o difícil de manejar un menú digital en dispositivos tecnológicos?.....	40
Gráfico 8. ¿Cuál crees que es la mejor forma de acceder a un menú digital?	41
Gráfico 9. ¿Te gustaría que el menú se pudiera leer en voz alta automáticamente al tocar la pantalla?	42
Gráfico 10. ¿Consideras importante que un menú digital optimizado para diferentes tipos de pantalla?	43
Gráfico 11. ¿Tienes alguna preferencia de tipo de pantalla o dispositivos para leer menús digitales en restaurantes?	44
Gráfico 12. ¿Qué tan importante es para ti que el menú digital tenga ajustes de personalización en tamaño de texto y contraste?.....	45
Gráfico 13. ¿Consideras útil que el menú digital sea accesible sin necesidad de descargar aplicaciones adicionales?	47
Gráfico 14. ¿Qué tan importante es para ti que los menús digitales incluyan imágenes de los platos para mejor comprensión?	48
Gráfico 15. ¿Qué tan importante es para ti que el menú tenga opciones de retroalimentación sonora, como sonidos o vibraciones, para confirmar que se ha hecho una elección del menú digital?	50
Gráfico 16. ¿Te resulta difícil leer los menús digitales en entornos de poca luz?	51
Gráfico 17. ¿Qué tan importante consideras que el menú digital tenga instrucciones claras sobre cómo navegar en él?.....	52

Índice de Figuras

Figura 1. Prototipo del menú digital con accesibilidad:	67
Figura 2. Descripción del plato:	68
Figura 3. Descripción del menú principal:	69
Figura 4. Menú de accesibilidad Android:	70

RESUMEN

En la actualidad, la inclusión y accesibilidad para personas con discapacidades, especialmente adultos mayores, se ha convertido en una necesidad prioritaria en diversos ámbitos, incluyendo el sector gastronómico. Las personas de la tercera edad enfrentan múltiples barreras para acceder y disfrutar de servicios y espacios públicos, entre los cuales los restaurantes son especialmente críticos debido a factores como la iluminación, disposición de mesas, señalización y adaptabilidad en la arquitectura interior y exterior del espacio. La ciudad de Lima, siendo un centro urbano con una población envejecida y en crecimiento, ha comenzado a reconocer la importancia de adaptar sus establecimientos para satisfacer las necesidades de accesibilidad, aunque todavía quedan muchos desafíos. El Restaurante Rocío, ubicado en Santa María del Mar, es un establecimiento gastronómico que, a pesar de su popularidad, enfrenta limitaciones en cuanto a accesibilidad para adultos mayores con baja visibilidad, resulta esencial proponer un plan que permita mejorar la accesibilidad de este establecimiento, con el fin de brindar una experiencia inclusiva y segura para este segmento de la población.

Palabras claves: Accesibilidad, Menú digital con accesibilidad.

ABSTRACT

Currently, inclusion and accessibility for people with disabilities, especially older adults, has become a priority need in various areas, including the gastronomic sector. Seniors face multiple barriers to accessing and enjoying services and public spaces, among which restaurants are especially critical due to factors such as lighting, table arrangement, signage, and adaptability in the interior and exterior architecture of the space. The city of Lima, being an urban center with a growing aging population, has begun to recognize the importance of adapting its establishments to meet accessibility needs, although many challenges still remain.

Rocío Restaurant, located in Santa María del Mar, is an example of a gastronomic establishment that, despite its popularity, faces limitations in terms of accessibility for older adults with low visibility. In this context, it is essential to propose a plan to improve the accessibility of this establishment, in order to provide an inclusive and safe experience for this segment of the population.

Keywords: Accessibility, Digital menu with accessibility.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, el envejecimiento de la población y las necesidades de accesibilidad se han convertido en temas centrales para el desarrollo de servicios inclusivos. En el sector gastronómico particularmente, se han identificado múltiples barreras que dificultan la experiencia de personas mayores con discapacidades visuales, como la lectura de menús o la orientación dentro de los establecimientos. Estas barreras no solo impactan la experiencia del cliente, sino que también limitan la capacidad de los negocios para atender a un segmento de población creciente y potencialmente fiel.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) destaca que más de 2,200 millones de personas en el mundo padecen algún tipo de discapacidad visual, y muchas de estas condiciones permanecen sin tratar. En el contexto peruano, cifras de la Defensoría del Pueblo señalan que el 61% de las personas con dificultades visuales son mujeres, y la mayoría pertenece a grupos etarios avanzados. Este escenario plantea la necesidad urgente de implementar soluciones inclusivas en sectores clave como el gastronómico. El Restaurante Rocío, ubicado en Santa María del Mar, Lima, es un referente local con una clientela significativa de adultos mayores. Sin embargo, este público enfrenta desafíos como la falta de menús adaptados o tecnologías accesibles que les permitan disfrutar plenamente de la experiencia gastronómica. Ante ello surge la presente investigación, que tiene como objetivo evaluar la viabilidad de implementar un plan de accesibilidad enfocado en la creación de un menú digital inclusivo, adaptado específicamente para personas mayores con baja visibilidad.

El presente trabajo no solo busca aportar una solución práctica para el Restaurante Rocío, sino también sentar un precedente para la industria gastronómica peruana, promoviendo un cambio hacia la inclusión tecnológica y la equidad en el acceso a los servicios. Así se espera que esta propuesta inspire a otros negocios a considerar la accesibilidad como un componente esencial de sus operaciones, fortaleciendo tanto la experiencia del cliente como la sostenibilidad empresarial.

Capítulo I: Información General

1.1. Título del proyecto:

“Propuesta de un plan para la accesibilidad de adultos mayores con baja visibilidad para el Restaurante Rocío de Santa María del Mar, Lima, 2024”

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario.

En el presente trabajo de investigación, conforme a los alineamientos de ISIL, se ha aplicado la línea de investigación Mejora de Procesos y Operaciones, implementando herramientas tecnológicas de accesibilidad que permitirán al Restaurante Rocío de Santa María del Mar ser inclusivos con los adultos mayores con baja visibilidad y mejorar su posicionamiento.

1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada

La investigación aplicada se enfoca en la actividad económica de la preparación, venta y servicio de alimentos y bebidas para consumo en el lugar o para llevar, en la industria de servicios de alimentos, específicamente en la empresa Restaurante Rocío de Santa María del Mar ubicado en Lima Metropolitana, en el distrito de Santa María del Mar.

1.4. Localización o alcance de la solución

Se propone implementar un plan para la accesibilidad de adultos mayores con baja visibilidad para el Restaurante Rocío de Santa María del Mar, Lima, Perú. A través de esta propuesta se quiere ser inclusivos con los adultos mayores con baja visibilidad para brindarles mejor atención personalizada con herramientas tecnológicas de accesibilidad, en un ambiente agradable, buena atención y la mejor comida.

En base a la propuesta a implementar se plantea crear una carta digital con tecnología de accesibilidad e interfaz de experiencia de usuario y experiencia de usuario (UI/UX) así poder contribuir a brindar un mejor servicio y ser más inclusivos.

El principal objetivo es atender a los clientes adultos mayores con baja visibilidad que son comprendidos entre las edades de 65 años a más, porque en el distrito donde está ubicado

el restaurante ha aumentado la población de adultos mayores con baja visibilidad que son clientes frecuentes del restaurante desde su apertura en 1990.

Capítulo II: Descripción de la investigación aplicada o innovación

2.1. Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la salud, (2023), a nivel mundial, más de 2,200 millones de personas presentan algún tipo de deterioro visual, ya sea cercano o distante. De esta cifra, al menos 1,000 millones de casos, casi la mitad, podrían haberse evitado o aún no han recibido tratamiento. Entre estas personas, las principales causas de deterioro visual distante o ceguera son las siguientes: cataratas (94 millones), errores de refracción (88.4 millones), degeneración macular relacionada con la edad (8 millones), glaucoma (7.7 millones) y retinopatía diabética (3.9 millones). Por otro lado, la principal afección que provoca deterioro de la visión cercana es la presbicia, que afecta a 826 millones de personas.

En el contexto peruano, 443,583 personas presentan dificultades visuales, de las cuales el 61% son mujeres y el 39% hombres, según datos de la Defensoría del Pueblo, (2019).

Un informe elaborado por Oftálmica Clínica de la Visión analizó la percepción de 1,410 personas mayores de 18 años residentes en más de 30 distritos de Lima. Los resultados revelan que el 36% de los encuestados sufre complicaciones oculares desde hace muchos años. Además, 1 de cada 4 (26%) declara padecer afecciones oftalmológicas con frecuencia (21% siempre y 5% muchas veces).

En cuanto a los grupos etarios, las afecciones oftalmológicas son más prevalentes entre los limeños mayores de 55 años, de los cuales el 67% afirma padecer regularmente problemas visuales y más de un tercio presenta problemas de manera constante. En personas de 35 a 54 años, esta cifra disminuye al 42%, y en el grupo de 26 a 34 años, la prevalencia baja aún más, llegando al 14% (Suárez, 2019).

Estos datos evidencian la magnitud de los problemas visuales a nivel global y local.

El Restaurante Rocío de Santa María del Mar, ubicado en Lima Metropolitana en el distrito de Santa María del Mar, enfrenta dificultades al atender a personas mayores con baja visibilidad, ya que presenta varios desafíos tanto en el aspecto de accesibilidad como en la experiencia general del cliente. El aporte a solucionar son la lectura del menú, capacitar

al personal para atender a los clientes. Por lo que es necesario implementar soluciones de accesibilidad integrada con tecnología de dispositivos para crear un ambiente más inclusivo, accesible, promoviendo a mejorar la experiencia y asegurarse de que todos los clientes se sientan bienvenidos.

2.1.2. Problemas de investigación

2.1.2.1. Problema general

¿Es viable implementar una propuesta del plan de accesibilidad de personas con baja visibilidad para el restaurante Rocío de Santa María del Mar de Lima, 2024?

2.1.2.2. Problemas específicos

¿Es viable implementar un plan con dispositivos de asistencia para la accesibilidad de personas con baja visibilidad para el restaurante Rocío de Santa María del Mar en 2024?

¿Es viable implementar un plan con la compatibilidad tecnológica para la accesibilidad de personas con baja visibilidad para el restaurante Rocío de Santa María del Mar en 2024?

¿Es viable implementar un plan con la interfaz de usuario y experiencia de usuario (UI/UX) para la accesibilidad de personas con baja visibilidad para el restaurante Rocío de Santa María del Mar en 2024?

2.1.3. Objetivo general y específicos: Propósito del plan de mejora

2.1.3.1. Objetivo general

Evaluar la viabilidad de una propuesta del plan de accesibilidad de personas con baja visibilidad para el restaurante Rocío de Santa María del Mar en el año 2024.

2.1.3.2. Objetivos específicos

Evaluar la viabilidad de una propuesta de plan de dispositivos de asistencia para accesibilidad de personas con baja visibilidad para el Restaurante Rocío de Santa María del Mar en el año 2024.

Evaluar la viabilidad de una propuesta de compatibilidad tecnológica para accesibilidad de personas con baja visibilidad para el Restaurante Rocío de Santa María del Mar en el año 2024.

Evaluar la viabilidad de una propuesta del plan Interfaz de Usuario Y Experiencia de Usuario (UI/UX) para accesibilidad de personas con baja visibilidad para el Restaurante Rocío de Santa María del Mar en el año 2024.

2.1.4. Justificación

La presente propuesta se justifica por la necesidad de promover la inclusión y la accesibilidad en el Restaurante Rocío de Santa María del Mar para adultos mayores con baja visibilidad, un segmento de la población con necesidades específicas que no están siendo atendidas de manera adecuada.

En el ámbito de la industria restaurantera, la accesibilidad para adultos mayores con baja visibilidad es crucial para garantizar una experiencia satisfactoria y equitativa para todos los clientes. Los restaurantes tienen la responsabilidad de crear ambientes inclusivos que permitan a todos disfrutar de una experiencia gastronómica agradable y sin barreras.

El Restaurante Rocío de Santa María del Mar, con su larga trayectoria y su ubicación en un distrito con una creciente población de adultos mayores, tiene una oportunidad única de convertirse en un referente de inclusión en la industria restaurantera. La implementación de un plan de accesibilidad para adultos mayores con baja visibilidad no solo beneficiará a este grupo de clientes, sino que también fortalecerá la imagen del restaurante como un lugar que valora la diversidad y la inclusión.

Además de los aspectos éticos y sociales, la accesibilidad tiene un impacto positivo en el negocio. Los restaurantes que son accesibles para personas con discapacidad pueden atraer a un público más amplio, aumentar su base de clientes y mejorar su reputación como empresas socialmente responsables

Justificación de este proyecto se basa en:

La necesidad de atender las necesidades específicas de los adultos mayores con baja visibilidad.

El compromiso con los principios de inclusión y accesibilidad.

La oportunidad de mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la imagen del restaurante.

El potencial de generar un impacto positivo en la sociedad y en el negocio.

Con el objetivo de mejorar el servicio a los clientes adultos mayores con baja visibilidad del Restaurante Rocío de Santa María del Mar, se propone la implementación de un plan de accesibilidad, creando cartas digitales con dispositivos de asistencia y con interfaz de usuario y experiencia de usuario (UI/UX) con tecnología de accesibilidad.

El enfoque será principalmente hacer que el Restaurante Rocío de Santa María del Mar sea inclusivo priorizando la accesibilidad desde el diseño hasta la implementación de los menús digitales accesibles para adultos mayores con baja visibilidad.

La implementación de este proyecto permitirá que el Restaurante Rocío de Santa María del Mar se convierta en un modelo de inclusión y accesibilidad para otros restaurantes y empresas en el Perú.

2.1.5. Metodología

2.1.5.1. Hipótesis de investigación

Este estudio no requiere hipótesis, dado que se trata de una investigación descriptiva, cuyo principal objetivo es describir las características o percepciones de los encuestados sin pretender establecer relaciones causales entre variables.

En un diseño descriptivo, la atención se dirige a recopilar y analizar datos con el objetivo de observar y describir los fenómenos tal como ocurren en la realidad, sin intervenir en las variables ni intentar establecer relaciones de causa y efecto.

2.1.5.2. Operacionalización de variables

Variable: Accesibilidad de adultos mayores con baja visibilidad.

Para los efectos de este trabajo, la variable a analizar será la accesibilidad de adultos mayores con baja visibilidad. A continuación, se detallan las dimensiones que permiten desglosar y analizar de manera más precisa esta variable.

Dimensiones:

Dispositivos de asistencia tecnológica: Esta dimensión se refiere a productos que permiten a las personas con discapacidades realizar actividades que de otro modo serían más difícil

o imposibles de hacerlo.

Compatibilidad tecnológica: Esta dimensión se refiere a la capacidad de un sistema para funcionar al mismo tiempo con otros sistemas, lo que puede mejorar o permitir que en conjunto funcione mejor.

Interfaz de usuario y experiencia de usuario (UI/UX) con accesibilidad: Esta dimensión son la interfaz de usuario (UI) que es el punto de interacción entre el usuario y la computadora y la experiencia de usuario (UX) es la experiencia que el usuario tiene al utilizar un producto o servicio.

2.1.5.3. Enfoque de investigación

El enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas. También se basa en un esquema inductivo y su método de investigación es interpretativo, contextual y etnográfico (Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C., 2018). El desarrollo de la presente investigación, se ha considerado el enfoque cuantitativo porque se caracteriza por la recolección de datos numéricos que se analizan estadísticamente para encontrar patrones, relaciones o tendencias de datos para la propuesta de un plan para accesibilidad visual de adultos mayores de baja visibilidad.

2.1.5.4. Tipo de investigación

La investigación aplicada resuelve un problema de inmediato. Se basa en descubrimientos, hallazgos y soluciones de la investigación orientada. Porque sus resultados se pueden aplicar para la solución directa e inmediata de los problemas que les atañe. (Salinas, 2012). La investigación es de tipo aplicada, ya que tiene como objetivo identificar mejores prácticas, evaluar y sugerir mejoras para resolver problemas relacionados con la creación de un plan de accesibilidad de adultos mayores con baja visibilidad en el Restaurante Rocío de Santa María del Mar.

2.1.5.5. Diseño de investigación

El diseño de la investigación se refiere al plan o estrategias que se utiliza para llevar a cabo

un estudio de manera sistemática y rigurosa. Es esencial porque determina cómo se recopilarán, analizarán y evaluarán los datos, y en última instancia la calidad de los resultados del estudio. (Romero et al., 2024). El diseño de investigación planteado es de tipo no experimental de corte transversal, debido a que no hubo manipulación de la variable en el tiempo de estudio.

2.1.5.6 Nivel de investigación

Tradicionalmente se define la palabra describir como el acto de representar, reproducir o figurar a personas, animales o cosas. Se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás (Bernal,2022). Para la presente investigación se consideró el nivel de investigación descriptivo.

2.1.5.7. Población

Población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desee hacer inferencia (Bernal,2022). La población de estudio son los clientes adultos mayores con baja visibilidad del Restaurante Rocío de Santa María del Mar.

2.1.5.8. Muestreo y muestra

No probabilístico por conveniencia en 40 personas que son clientes adultos mayores con baja visibilidad del Restaurante Rocío de Santa María del Mar.

2.1.5.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación (López-Roldán y Franchelli, 2015). En esta investigación, se utiliza la técnica de encuesta como herramienta principal del enfoque cuantitativo, empleando el cuestionario como medio para recolectar datos sobre la variable accesibilidad de adultos mayores con baja visibilidad. Mediante este método, se pretende comprender

la percepción de los clientes adultos mayores con baja visión del Restaurante Rocío de Santa María del Mar sobre el plan de accesibilidad, implementando una carta digital que emplea tecnología digital con accesibilidad. El cuestionario proporciona una forma rápida y eficaz de recopilar datos esenciales, permitiendo una interacción directa con los participantes y obteniendo información organizada.

Capítulo III: Marco referencial

3.1. Antecedentes de investigación

3.1.1. Antecedentes nacionales

Castro y Montalvo, (2023) realizaron una investigación titulada “La experiencia gastronómica y la accesibilidad para personas con discapacidad visual en los restaurantes.” Tiene como objetivo identificar las necesidades de las personas con discapacidad visual y cómo pueden los establecimientos gastronómicos adaptarse para una experiencia agradable a todos, considerando la atención al cliente y la infraestructura de los salones para una experiencia accesible. Se trabaja metodología exploratoria – descriptiva, con un enfoque mixto cualitativo-cuantitativo. Los principales resultados identificados son que debe tener mayor iluminación y contraste en los espacios, señalización clara y acceso físico. Demostrando que es un factor crucial para la inclusión social que puede generar equidad en todos.

De La Cruz Hanco, (2023) indico con su investigación titulada “Desarrollo del turismo accesible para la creación y adaptación de la oferta a turistas con habilidades diferentes en la ciudad de Puno - 2019”- Tiene como objetivo diagnosticar el desarrollo del turismo accesible para la creación y adaptación de la oferta a turistas con habilidades diferentes en la ciudad de Puno. Su metodología es exploratoria-descriptiva con un enfoque mixto cualitativo - cuantitativo. Concluyendo como resultado que el desarrollo del turismo accesible no tiene la cadena de accesibilidad y que en consecuencia un número de prestadores de servicio si bien tiene la infraestructura, no tiene desarrollado los servicios adecuadamente a las necesidades.

Barrueta, (2017) presenta una investigación con el título “Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad visual en la provincia de Ica”. Tiene como objetivo analizar el turismo accesible que va a beneficiar a las personas con discapacidad visual en la provincia de Ica. Su metodología es explicativa, descriptiva y correlacional. Estos resultados indican que los lugares turísticos más frecuentados no son accesibles para personas con

discapacidad visual siendo así las barreras arquitectónicas más frecuentes, seguida del transporte urbano y las telecomunicaciones.

3.1.2. Antecedentes internacionales

Moreno y Pérez, (2019) presentaron una investigación denominada “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, Colombia” Tiene por objetivo: mejorar la experiencia gastronómica de la población con discapacidad visual en el sector de Cabecera, Bucaramanga. En cuanto a la metodología es exploratorio- descriptivo, este estudio es de enfoque cualitativo. Los resultados indican que se analizó todo relacionado al servicio para personas con discapacidad visual indicando que la iluminación era lo más importante, sobre la información que tenía el personal de los establecimientos se quedó evidenciada la importancia de una capacitación al personal del servicio que sobrepone las adecuaciones físicas, a modo de facilitar la interacción de un usuario con discapacidad visual y el personal del restaurante, ofreciendo así una mejor experiencia.

Hidalgo y Peñaloza, (2020) con su investigación “Propuesta de adecuación para personas no videntes en un restaurante de la ciudad de Puyo, Ecuador.” Esta investigación tuvo como objetivo diagnosticar la situación actual, identificar las necesidades y diseñar una propuesta en un restaurante. Los resultados demostraron que se debe adecuar las mesas, baño accesible, las puertas, el piso, la señalética y así brindar una mayor inclusión. Se trabaja metodología exploratoria con un enfoque cualitativo.

Estrada López, (2024) realizó una investigación “Las personas con discapacidad visual y auditiva también tienen derecho a ser atendidos adecuadamente en un restaurante”. Tiene como objetivo concientizar y capacitar llevando a cabo un taller gratuito para los restaurantes que estén interesados en la capacitación adecuada. Esta investigación al utilizar instrumentos cualitativos y cuantitativos nos da como resultado que hay una falta de sensibilidad a personas que tienen condiciones diferentes, no tiene un personal capacitado

y la infraestructura no es la adecuada.

3.2. Marco teórico

El marco teórico de esta investigación se centra en analizar cómo se puede mejorar la accesibilidad para personas con baja visibilidad en un restaurante, con un enfoque especial en los adultos mayores. Según la Organización Mundial de la salud, (2023), la accesibilidad implica diseñar y adaptar espacios de manera que todos los usuarios, independientemente de sus capacidades, puedan interactuar con ellos de forma segura y sin obstáculos. Este marco busca comprender los elementos fundamentales que contribuyen a un entorno accesible, para luego aplicar estos principios en la propuesta de mejora del restaurante Rocío, ubicado en Santa María del Mar.

Accesibilidad de personas con baja visibilidad:

Accesibilidad: Según la Organización Mundial de la salud, (2023), la accesibilidad se define como la capacidad de las personas de acceder y utilizar los productos, servicios y entornos de manera segura, independiente y digna, sin barreras físicas, sensoriales o cognitivas.

Baja visibilidad: La baja visión es un problema de visión que dificulta hacer las actividades cotidianas. No se puede solucionar con anteojos, lentes de contacto u otros tratamientos estándar como medicamentos o cirugía. (National Eye Institute. , 2023).

Dispositivos de asistencia tecnológica:

Según la Organización Mundial de la salud, (2023), los dispositivos de asistencia tecnológica se definen como cualquier producto, equipo o sistema que ayuda a mantener o mejorar la capacidad funcional de las personas.

La tecnología de asistencia (también llamada tecnología de apoyo), permite y promueve la inclusión y la participación, especialmente de las personas con discapacidad, los ancianos y los individuos con enfermedades no transmisibles. La finalidad principal de estos productos es conservar o mejorar funciones y la autonomía de las personas de este modo promover su bienestar. Estas ayudas permiten a las personas llevar una vida digna, sana,

productiva y autónoma, así como estudiar, trabajar y participar en la vida social.

Para que los adultos mayores con baja visibilidad puedan interactuar de forma independiente en un restaurante, existen dispositivos que facilitan la lectura y orientación.

Aquí tenemos algunos:

Lupas Electrónicas Portátiles: Las lupas electrónicas, son una ayuda que se utiliza para aumentar el tamaño de la imagen por medios electrónicos, están compuestas por una cámara y un monitor que permiten leer. (San Juan,2023)

Lectores de Pantalla: El sistema NVDA permite a las personas ciegas o con problemas de visión acceder a interactuar con el sistema operativo Windows y muchas aplicaciones de terceros. (Nv Access, 2024).

Lámparas de Intensidad Ajustable: Según San Juan (2023) hay muchos factores que tenemos en cuenta a la hora de escoger una lámpara, desde su rendimiento hasta su consumo. Menos conocido es el modo en que afectan los distintos tipos de lámparas a las personas con deficiencias visuales.

Compatibilidades tecnológicas:

Compatibilidad tecnológica en el marco de la accesibilidad para adultos mayores con visibilidad limitada en el contexto de la implementación de un plan de accesibilidad para individuos con visibilidad limitada, la compatibilidad tecnológica resulta un elemento crucial. Esto hace referencia a la habilidad de distintos sistemas, dispositivos y aplicaciones para colaborar sin dificultades, asegurando que las herramientas de asistencia y las tecnologías de accesibilidad se incorporan sin contratiempos en el ambiente donde se utilizarán en este caso en el restaurante.

La compatibilidad tecnológica garantiza que las soluciones sugeridas sean operativas y eficientes para potenciar la experiencia de los clientes de escasa visibilidad.

A continuación, se detallan las principales compatibilidades tecnológicas que se deben tener en cuenta para implementar un plan de accesibilidad eficaz para adultos mayores con baja visibilidad. **Compatibilidad con Dispositivos de Asistencia Tecnológica (DAT):** Los aparatos de ayuda tecnológica (DAT) son instrumentos esenciales para personas con

escasa visibilidad. Es fundamental la compatibilidad de estos aparatos con la infraestructura digital del restaurante para asegurar su uso correcto.

Lectores de pantalla (Screen Readers): Las herramientas de lectura de pantalla, como "JAWS" o "NVDA", facilitan que las personas con visibilidad reducida escuchen el contenido de las pantallas en vez de verlo. Es imprescindible que el menú digital sea compatible con estos lectores. Esto implica garantizar que el menú esté adecuadamente organizado y marcado con "texto alternativo" (alt text) para las imágenes y botones, y que el software facilite la lectura nítida de los textos, Ampliadores de pantalla.

Dispositivos Móviles y Códigos QR: Los códigos QR pueden convertirse en un recurso eficaz para ofrecer acceso inmediato a un menú digital disponible desde aparatos móviles. Estos códigos posibilitan que los usuarios con escasa visión ingresen al menú sin la necesidad de manipular un aparato físico.

Asistentes Virtuales y Comandos de Voz: La implementación de asistentes virtuales como Amazon Alexa, Google Assistant y Siri puede potenciar la accesibilidad en el restaurante, facilitando que los usuarios de escasa visibilidad interactúen con el sistema de pedidos o el menú sin requerir ninguna intervención.

Interfaz de usuario y experiencia de usuario (UI/UX) con accesibilidad:

La interfaz de usuario (UI) y la experiencia de usuario (UX) son componentes esenciales para asegurar que los usuarios sean capaces de interactuar con aplicaciones y páginas web de forma eficaz y confortable. Para un restaurante como el Rocío de Santa María del Mar, la creación de un menú digital accesible a través de una UI/UX inclusiva es crucial.

Para diseñar una UI/UX accesible, es crucial tener en cuenta los siguientes aspectos:

Contraste de color adecuado: Garantice que el contenido del menú se distingue claramente del fondo, de acuerdo con las directrices WCAG (Pautas de accesibilidad al contenido web). Esto simplifica la lectura para individuos con escasa visibilidad, quienes podrían enfrentarse a colores con escaso contraste.

Texto alternativo (Alt Text): Facilitar a los usuarios la ampliación del tamaño del texto y/o imagen.

Compatibilidad con lectores de pantalla: Implementar una arquitectura accesible para los usuarios.

Facilidad de navegación: El diseño debe ser sencillo para la rápida navegación

Tecnología de accesibilidad como QR y voz: Incluir códigos QR accesibles para los usuarios para el rápido ingreso al QR

Al enfocarse en estos aspectos en el diseño de UI/UX, no sólo optimizamos la accesibilidad, sino que también estamos generando una experiencia más inclusiva y confortable para los usuarios. La adopción de estas tecnologías y modificaciones no solo favorece a las personas con escasa visibilidad, sino que también establece al restaurante Rocío de Santa María del Mar como un referente en accesibilidad, promoviendo una clientela más variada y en aumento.

Glosario de términos:

Accesibilidad: Capacidad de un entorno o servicio para ser utilizado por todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas o sensoriales. La accesibilidad busca eliminar las barreras que impiden la participación plena de personas con discapacidades, promoviendo la igualdad de oportunidades en el acceso a espacios, servicios y productos.

Iluminación adaptativa: Tipo de iluminación ajustable que permite adaptar los niveles de luz según las necesidades del entorno y de los usuarios. La iluminación adaptativa es importante en espacios accesibles, ya que facilita la visibilidad y reduce el deslumbramiento, especialmente para personas con baja visión.

Tecnología de asistencia: También llamada tecnología de apoyo, permite, promueve la inclusión, la participación, especialmente de las personas con discapacidad, los ancianos y los individuos con enfermedades no transmisibles.

Dispositivos móviles: Es un equipo electrónico portátil diseñado para realizar diversas funciones, incluyendo comunicación, acceso a internet y el uso de aplicaciones.

Compatibilidad tecnológica: Hace referencia a la habilidad de distintos sistemas, dispositivos y aplicaciones para colaborar sin dificultades, asegurando que las

herramientas de asistencia y las tecnologías de accesibilidad se incorporan sin contratiempos.

Experiencia de usuario: Se refiere a cómo una persona percibe, siente y responde al interactuar con un producto, servicio o sistema.

Cliente: Es una persona natural o jurídica que busca adquirir un bien o servicio de un negocio.

Adultos mayores: Son definidos como las personas mayores de 60 años o más, este grupo de población enfrenta desafíos específicos relacionados con la salud, el bienestar emocional, la integración social y el acceso a recursos.

Servicios adaptados: Servicios que, mediante capacitación y herramientas adecuadas, garantizan la inclusión de personas con baja visibilidad.

Capítulo IV: Resultado de investigación

4.1. Análisis de resultados descriptivos

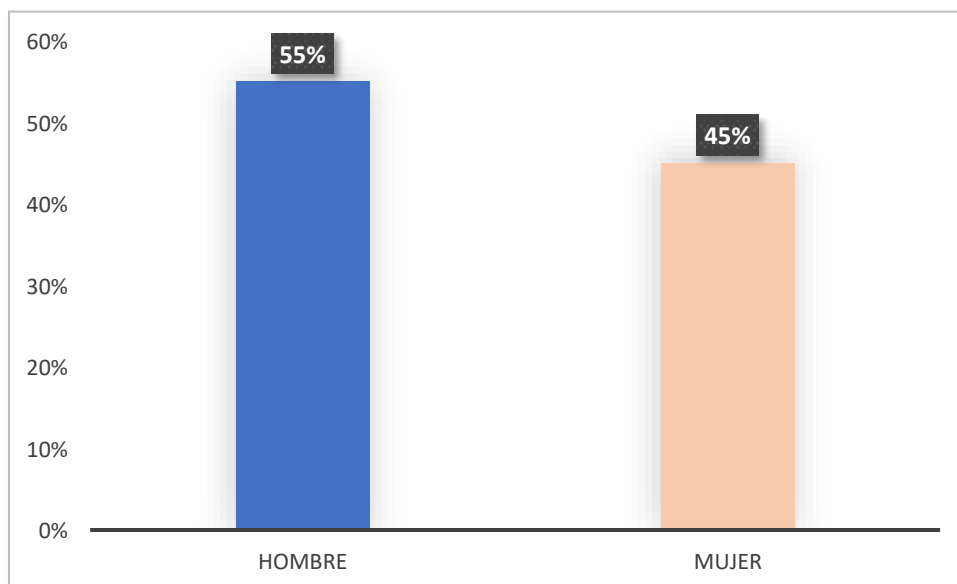
Tabla 1.

Género de clientes adultos mayores con baja visibilidad.

Aspecto	N	%
Hombre	22	55%
Mujer	18	45%
Total	40	100%

Gráfico 1.

Género de clientes adultos mayores con baja visibilidad del Restaurante Rocío de Santa María del Mar.



En la figura 1 se muestra que el 45% de los clientes adultos mayores con baja visibilidad son mujeres y 55% son hombres, la diferencia no es tan significativa como para indicar una evidente diferencia hacia un género específico. No obstante, esta diferencia del 10% podría indicar que los hombres de edad avanzada podrían tener una mayor tendencia a ubicarse en áreas de escasa visibilidad, ya sea por gusto o por algún motivo o la disponibilidad de asientos o el tipo de servicio que ofrecen.

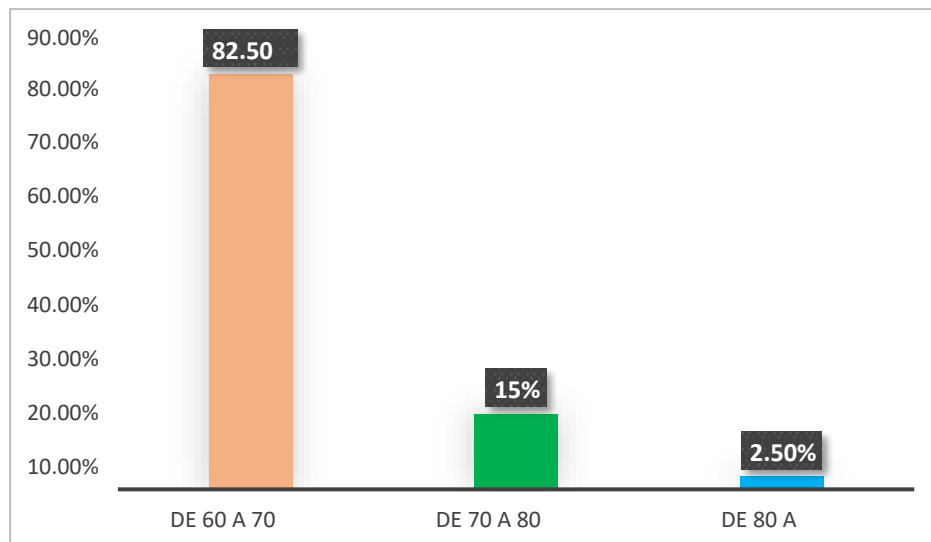
Tabla 2.

Edad de clientes adultos mayores con baja visibilidad.

Aspecto	N	%
De 60 a 70 años	22	82.5%
De 70 a 80 años	6	15%
De 80 a más	1	2.5%
Total	40	100%

Gráfico 2.

Edad de clientes adultos mayores con baja visibilidad del Restaurante Rocío de Santa María del Mar.



En el gráfico 2 revela que los clientes adultos mayores con baja visibilidad del Restaurante Rocío de Santa María del Mar, el 82.5% son adultos mayores entre las edades 60 y 70 años. Ya que el 82.5% de los clientes se encuentra entre 60 y 70 años, es probable que muchos de ellos aún posean una capacidad visual óptima, aunque con mejoras progresivas en la visibilidad, como una iluminación apropiada y menús en letra grande, evitando la necesidad de hacer modificaciones tan severas para los clientes de mayor edad.

No obstante, hay reducción de porcentaje de clientes que superan los 80 años (2,5%) todavía necesitaría un trato especial. A pesar de no ser muchos, estos clientes podrían poseer requerimientos más particulares, como accesibilidad total (como sillas confortables, espacios extensos) y servicio de ayuda personalizada.

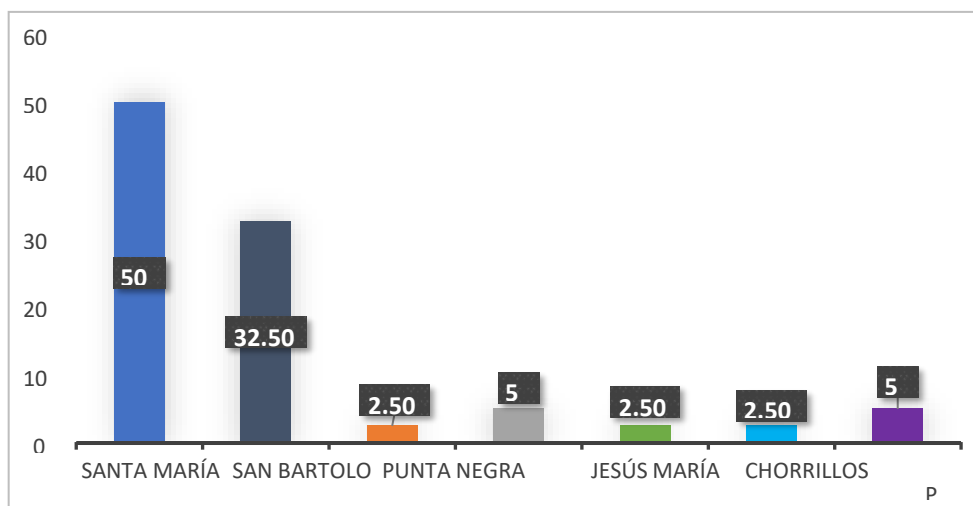
Tabla 3.

Distrito de residencia de clientes adultos mayores con baja visibilidad.

Aspecto	N	%
Santa María del Mar	20	50%
San Bartolo	13	32.5%
Punta Negra	1	2.5%
Lurín	2	5%
Jesús María	1	2.5%
Chorrillos	1	2.5%
Punta Hermosa	2	5%
Total	40	100%

Gráfico 3.

Distrito de residencia de clientes adultos mayores con baja visibilidad del Restaurante Rocío de Santa María del Mar.



En el gráfico 3 revela que los clientes adultos mayores con baja visibilidad en su mayoría residen en el distrito de Santa María del Mar con un 50%, siguiendo por el distrito de San Bartolo con un 32.5%. Aunque el restaurante cuenta con una amplia clientela de los Distritos de Santa María del Mar y San Bartolo del 82.5%, la presencia de clientes de los distritos de Lurín, Punta Negra, Chorrillos, Jesús María y Punta Hermosa 17.5% más distantes es escasa. Esto podría representar una oportunidad para poner en marcha tácticas de marketing o promoción que capturen la atención de los clientes de la empresa.

El restaurante podría investigar tácticas de lealtad para incrementar la regularidad de las

visitas de los clientes de Santa María del Mar y San Bartolo, que constituyen el 82.5% del total de clientes del restaurante.

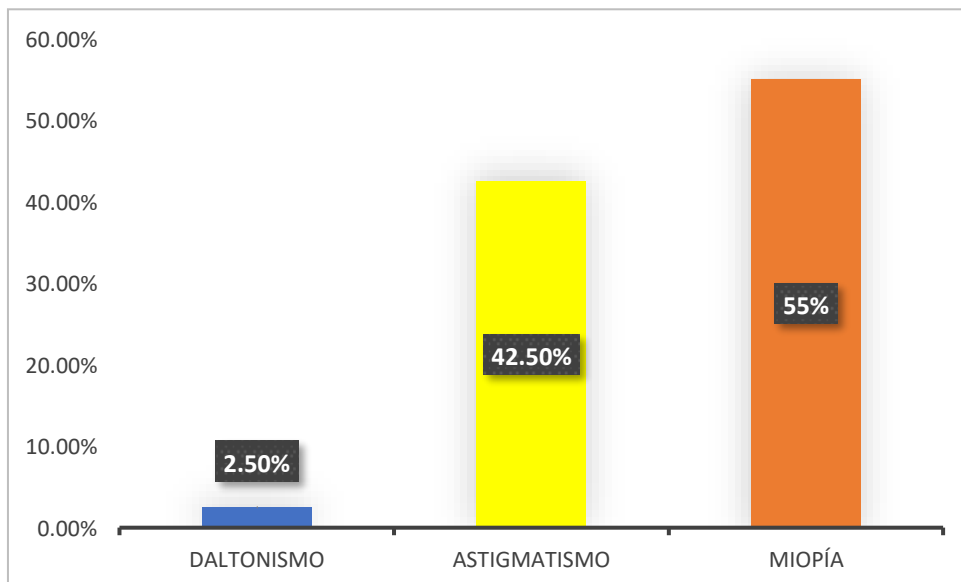
Tabla 4.

Afección visual de los clientes adultos mayores con baja visibilidad.

Aspecto	N	%
Daltonismo	1	2.5%
AstigmatismoMiopía	17	42.5%
	22	55%
Total	40	100%

Gráfico 4.

Afección visual de los clientes adultos mayores con baja visibilidad del Restaurante Rocío de Santa María del Mar.



En el gráfico 4 sólo el 2.5% de los clientes manifiesta daltonismo, una condición en la que los individuos experimentan problemas.

En el Restaurante Rocío de Santa María del Mar, el 55% de los clientes de edad avanzada con visibilidad reducida sufren de miopía, mientras que el 42.5% padece de astigmatismo. Estos dos trastornos visuales son las principales razones de la escasa visibilidad que este grupo experimenta, y propone que el restaurante debería modificar su iluminación, contraste de colores y la lectura del menú para satisfacer de manera más efectiva las demandas de los clientes.

Pese a que la incidencia de daltonismo es mínima (apenas un 2.5%), el restaurante también

debería contemplar modificaciones para garantizar que todos los clientes, sin importar su condición visual, puedan gozar de una experiencia confortable y asequible. Optimizar la visibilidad en el restaurante no solo resultaría ventajoso para las personas de edad avanzada, sino que también podría captar la atención de los clientes más jóvenes con problemas de baja visibilidad.

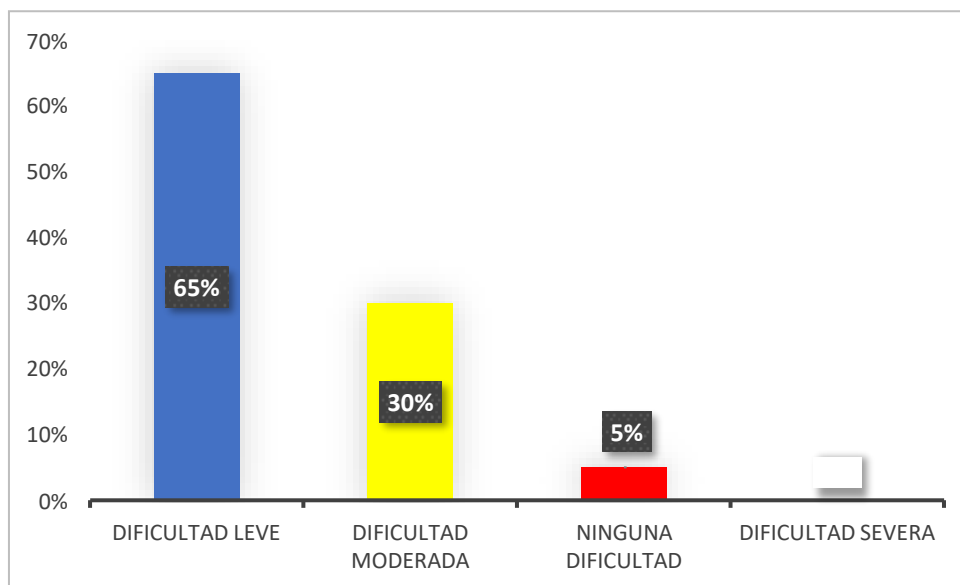
Tabla 5.

Grado de dificultad para leer en formato digital o impreso de los clientes adultos mayores con baja visibilidad.

Aspecto	N	%
Dificultad leve	26	65%
Dificultad moderada	12	30%
Ninguna dificultad	2	5%
Dificultad severa	0	0%
Total	40	100%

Gráfico 5.

Grado de dificultad para leer en formato digital o impreso de los clientes adultos mayores con baja visibilidad del Restaurante Rocío de Santa María del Mar.



El gráfico 5 muestra el Grado de dificultad para leer en formato digital o impreso de los clientes adultos mayores con baja visibilidad del Restaurante Rocío de Santa María del Mar con una Dificultad Leve 65%, Dificultad Moderada 30%, Ninguna Dificultad 5%, Dificultad Severa 0%. El 65% de los consumidores presenta problemas ligeros para leer, lo que indica que las dificultades visuales de los adultos mayores en este establecimiento no son serias, pero sí significativas. El 30% enfrenta problemas moderados, lo que señala que podrían aprovechar modificaciones extra en el diseño del menú y la iluminación. Además de

optimizar el diseño de los menús en papel y digital, podríamos proponer otras opciones para potenciar la accesibilidad en menús en braille.

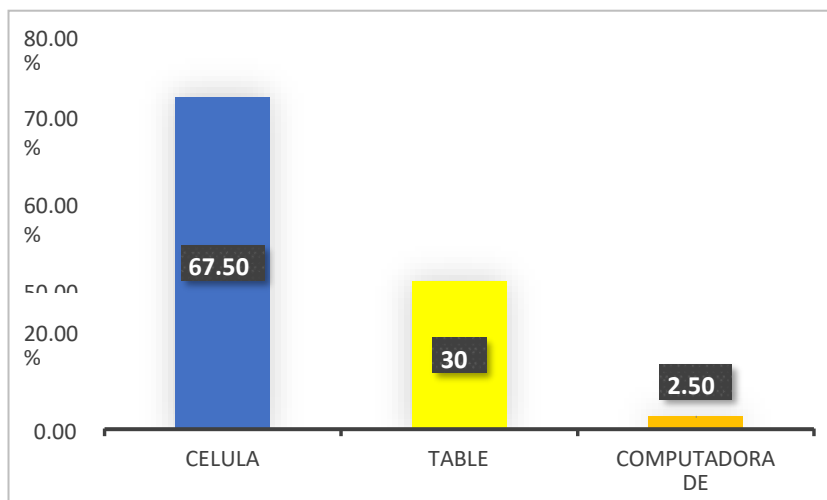
Tabla 6.

Tipo de dispositivos que prefieren usar en lugares públicos como en un restaurante los clientes adultos mayores con baja visibilidad.

Aspecto	N	%
Celular	27	67.5%
Tablet	12	30%
Computadora de escritorio	1	2.5%
Total	40	100%

Gráfico 6.

Tipo de dispositivos que prefieren usar en lugares públicos como en un restaurante los clientes adultos mayores con baja visibilidad del Restaurante Rocío de Santa María del Mar.



El gráfico 6 muestra el tipo de dispositivos que prefieren usar en lugares públicos como en un restaurante los clientes adultos mayores con baja visibilidad del Restaurante Rocío de Santa María del Mar con Celular 67.5%, Tablet 30%, Computadora de Escritorio 2.5%, otro 0%. El uso principal de los Clientes es el uso de Celulares por parte de los clientes de edad avanzada con escasa visibilidad en el Restaurante Rocío de Santa María del Mar es el 67.5%, seguido por las tabletas (30%). Los aparatos de escritorio no son una elección frecuente entre los clientes, lo que resalta la importancia de optimizar la experiencia digital para los dispositivos móviles. Para potenciar la accesibilidad, el restaurante debe enfocarse en garantizar que su menú digital sea sencillo de utilizar en dispositivos móviles y tabletas,

con alternativas de ajuste de tamaño de texto y contraste. directamente de fácil de navegar, Wi-Fi gratuito para asistira los clientes que puedan necesitar ayuda para navegar por sus dispositivos.

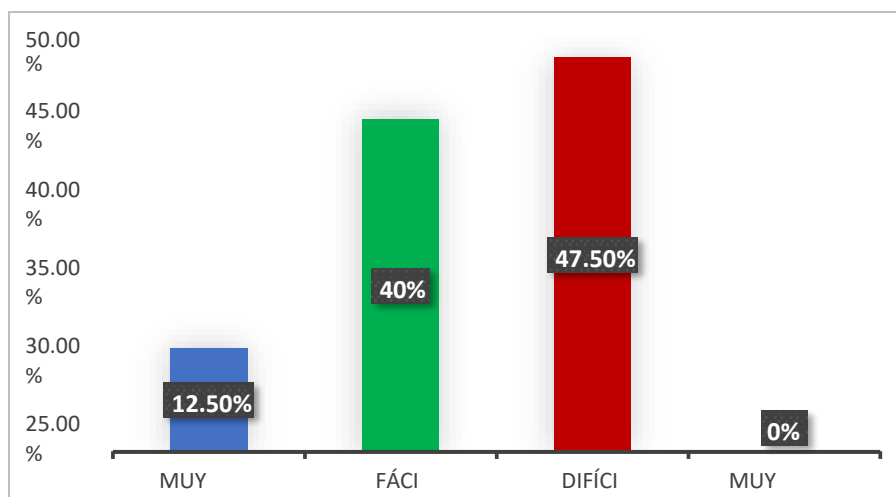
Tabla 7.

¿Consideras que es fácil o difícil de manejar un menú digital en dispositivos tecnológicos?

Aspecto	N	%
Muy fácil	5	12.5%
Fácil	16	40%
Difícil	19	47.5%
Muy difícil	0	0%
Total	40	100%

Gráfico 7.

¿Consideras que es fácil o difícil de manejar un menú digital en dispositivos tecnológicos?



El gráfico 7 Consideras que es fácil o difícil de manejar un menú digital en dispositivos tecnológicos, Muy fácil 12.5%, Fácil 40%, Difícil 47.5%, Muy fácil 0%.

El 52.5% de los clientes percibe el uso del menú digital en dispositivos tecnológicos como fácil o muy fácil, casi la mitad (47.5%) considera que resulta complicado de utilizar. Esto implica que, a pesar de que existe un grupo que puede hacer uso del menú digital sin complicaciones, el diseño y la accesibilidad del menú necesitan ser optimizados para cubrir las demandas de todos los clientes, en particular de aquellos con problemas visuales.

El restaurante de Santa María del Mar debería de facilitar, alternativas de personalización visual (como incremento de texto y alto contraste) y formar a su equipo para proporcionar servicio a aquellos que consideran complicado gestionar el menú digital.

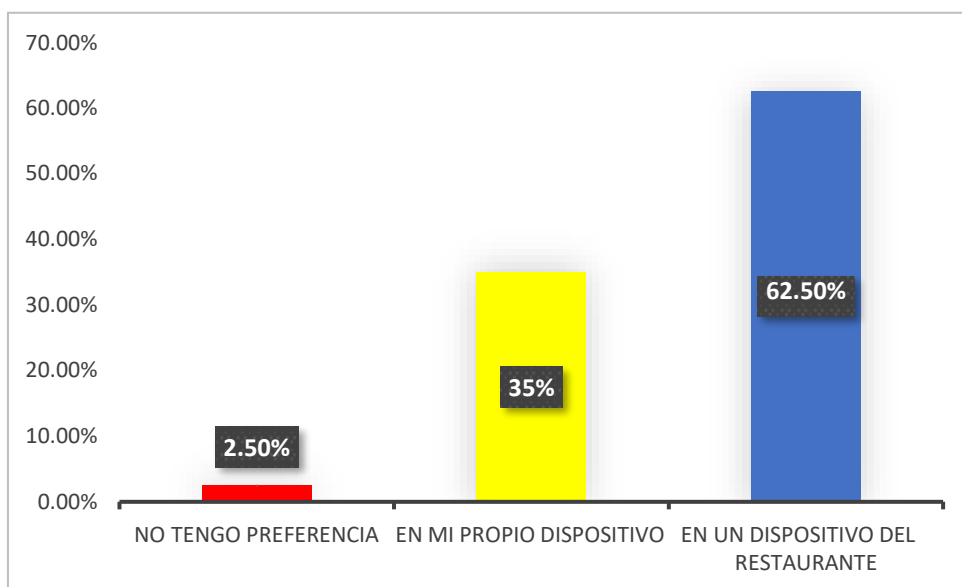
Tabla 8.

¿Cuál crees que es la mejor forma de acceder a un menú digital?

Aspecto	N	%
No tengo preferencia	1	2.5%
En mi propio dispositivo	14	35%
En un dispositivo del restaurante	25	62.5%
Total	40	100%

Gráfico 8.

¿Cuál crees que es la mejor forma de acceder a un menú digital?



En el gráfico 8 consideramos Cuál crees que es la mejor forma de acceder a un menú digital en dispositivo del restaurante 35%, en mi propio dispositivo 62.5%, no tengo preferencia 2.5%

La mayoría de los clientes adultos mayores con baja visibilidad (62.5%) prefieren usar su propio dispositivo para acceder al menú digital, lo que sugiere que el restaurante debería optimizar su menú digital para dispositivos móviles. Sin embargo, un (35%) también prefiere utilizar dispositivos del restaurante, por lo que se va ofrecer opciones flexibles para facilitar el acceso a wifi: Ofrecer acceso sin costo a Wi-Fi de excelente calidad para que los usuarios puedan utilizarlo sin contratiempos, Asistencia personalizada para los clientes que prefieren utilizar aparatos del restaurante para configurar y explorar el menú digital.

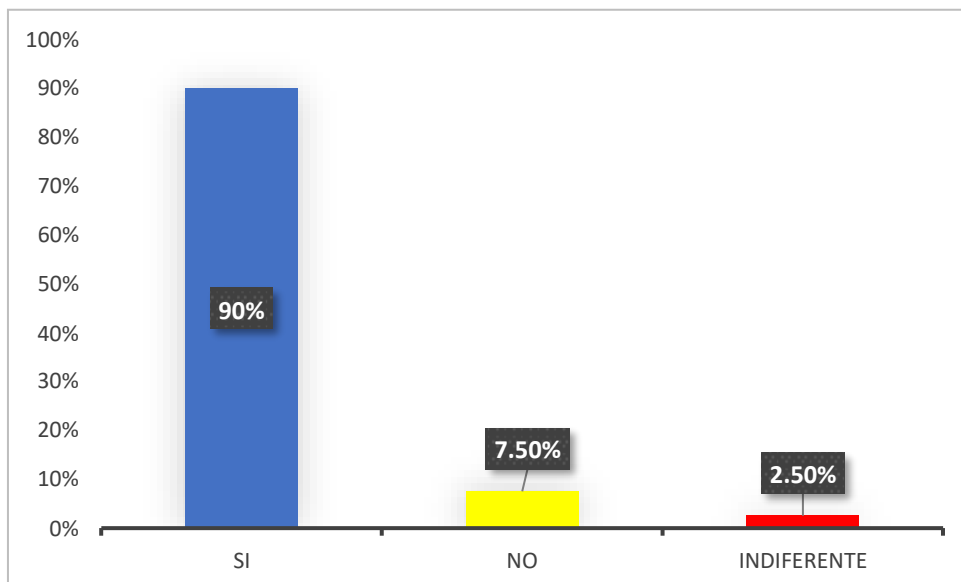
Tabla 9.

¿Te gustaría que el menú se pudiera leer en voz alta automáticamente al tocar la pantalla?

Aspecto	N	%
Si	36	90%
No	3	7.5%
Indiferente	1	2.5%
Total	40	100%

Gráfico 9.

¿Te gustaría que el menú se pudiera leer en voz alta automáticamente al tocar la pantalla?



En el gráfico 9 consideramos te gustaría que el menú se pudiera leer en voz alta automáticamente al tocar la pantalla SI 90%, No 7.5%, Indiferente 2.5%.

La gran mayoría de los clientes adultos mayores con baja visibilidad (90%) considera que sería una buena opción que el menú digital se lea en voz alta automáticamente al tocar la pantalla. Este ajuste sería muy beneficioso para aquellos con dificultades visuales y podría mejorar significativamente la accesibilidad y la experiencia del cliente en el Restaurante de Santa María del Mar, podría llevar a cabo ensayos con ciertos clientes para confirmar que la voz sea nítida y entendible y que la funcionalidad se ponga en marcha de forma eficaz.

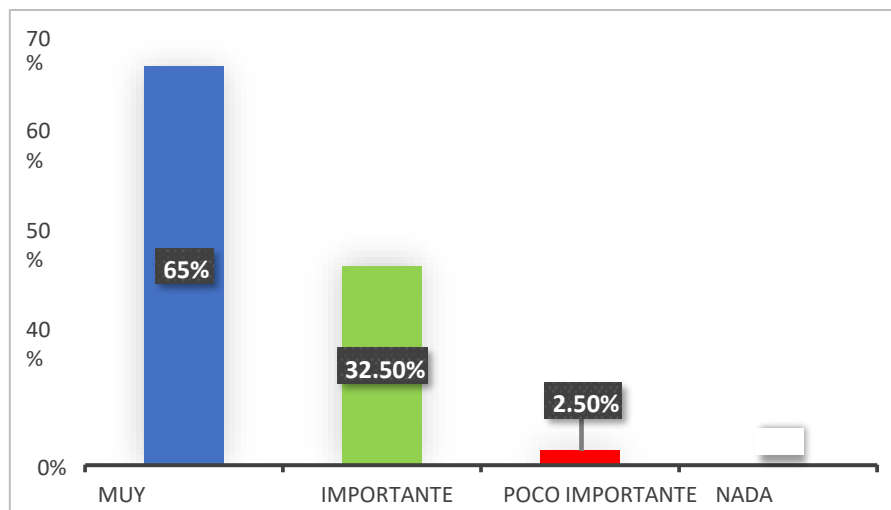
Tabla 10.

¿Consideras importante que un menú digital optimizado para diferentes tipos de pantalla?

Aspecto	N	%
Muy importante	26	65%
Importante	13	32.5%
Poco importante	1	2.5%
Nada importante	0	0%
Total	40	100%

Gráfico 10.

¿Consideras importante que un menú digital optimizado para diferentes tipos de pantalla?



En el gráfico 10 se considera importante que un menú digital optimizado para diferentes tipos de pantalla, muy importante 65%, importante 32.5%, poco importante 2.5%, nada importante 0%.

El 97.5% de los consumidores considera esencial o muy esencial que un menú digital esté diseñado para distintos tipos de pantalla. Esto subraya la importancia de que el restaurante opte por un diseño adaptable y sencillo de utilizar que se adapte automáticamente a los distintos dispositivos de los comensales. Esta mejora potenciará notablemente la experiencia del cliente, volviéndola más accesible y confortable para todos, en particular para los que tienen problemas visuales.

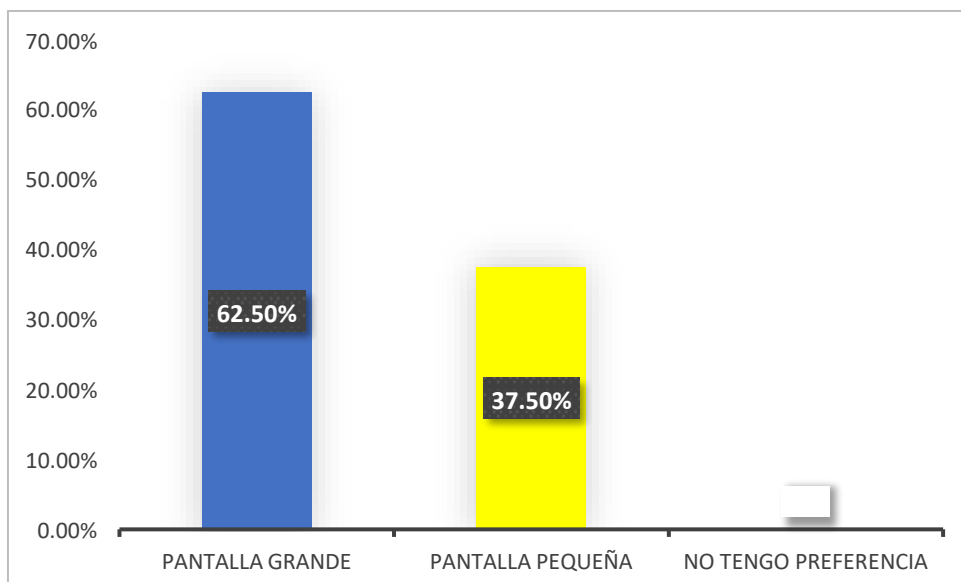
Tabla 11.

¿Tienes alguna preferencia de tipo de pantalla o dispositivos para leer menús digitales en restaurantes?

Aspecto	N	%
Pantalla grande	25	62.5%
Pantalla pequeña	15	37.5%
No tengo preferencia	0	0%
Total	40	100%

Gráfico 11.

¿Tienes alguna preferencia de tipo de pantalla o dispositivos para leer menús digitales en restaurantes?



En el gráfico 11 consideramos que tienes alguna preferencia de tipo de pantalla o dispositivos para leer menús digitales en restaurantes, pantalla grande 62.5%, pantalla pequeña 37.5%, no tengo Preferencia 0%.

El 62.5% prefiere leer el menú digital en pantallas grandes, lo que resalta la importancia de proporcionar dispositivos con pantallas amplias en el restaurante. Sin embargo, una parte significativa (37.5%) también prefiere usar sus dispositivos móviles o tabletas para acceder al menú.

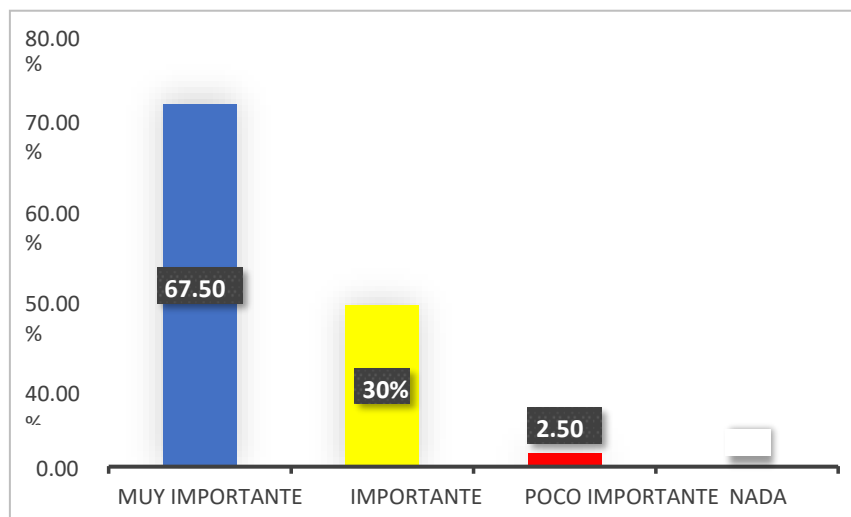
Tabla 12.

¿Qué tan importante es para ti que el menú digital tenga ajustes de personalización en tamaño de texto y contraste?

Aspecto	N	%
Muy importante	27	67.5%
Importante	12	30%
Poco importante	1	2.5%
Nada importante	0	0%
Total	40	100%

Gráfico 12.

¿Qué tan importante es para ti que el menú digital tenga ajustes de personalización en tamaño de



texto y contraste?

En el gráfico 12 se considera qué tan importante es para ti que el menú digital tenga ajustes de personalización en tamaño de texto y contraste muy importante 67.5%, importante 30%, poco importante 2.5%, nada importante 0%.

Muestra que la mayoría de los participantes en la encuesta consideran de gran relevancia la opción de muy importante el tamaño del texto y el contraste en un menú digital. Esto se manifiesta en el 67.5% que valora esta alternativa como de muy importancia, mientras que un 30% ve cómo importante, 0% ve como nada importante. Esto implica que las configuraciones de accesibilidad, tales como el tamaño del texto y el contraste, son

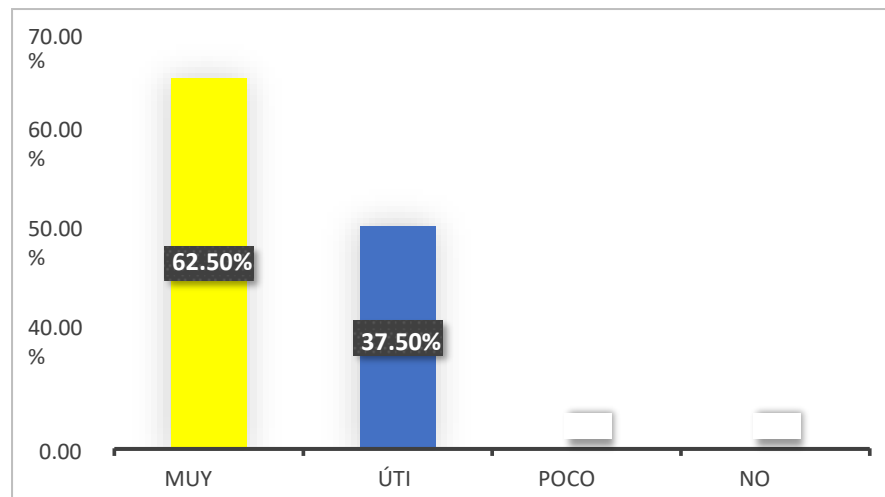
componentes esenciales para una experiencia de usuario más inclusiva y confortable. La accesibilidad es un elemento esencial no solo para personas con limitaciones visuales, sino también para personas que prefieren una lectura más nítida.

Tabla 13.

¿Consideras útil que el menú digital sea accesible sin necesidad de descargar aplicaciones adicionales?

Aspecto	N	%
Muy útil	25	62.5%
Útil	15	37.5%
Poco útil	0	0%
No útil	0	0%
Total	40	100%

Gráfico 13. *¿Consideras útil que el menú digital sea accesible sin necesidad de descargar aplicaciones adicionales?*



En el gráfico 13 Consideras útil que el menú digital sea accesible sin necesidad de descargar aplicaciones adicionales, Muy útil 62.5%, Útil 37.5%, Poco útil 0%, No útil 0% 62.5% de los encuestados consideran muy útil que el menú digital sea accesible sin necesidad de descargar aplicaciones adicionales. Esto indica que la mayoría de los usuarios valoran altamente la posibilidad de acceder al menú de manera directa, sin barreras de instalación, lo que facilita una experiencia más fluida y accesible el 37.5% lo considera útil, lo que demuestra que es fundamental priorizar el desarrollo de menús digitales basados en la web (como aplicaciones web progresivas) que permitan a los usuarios acceder directamente desde su navegador, sin necesidad de realizar descargas.

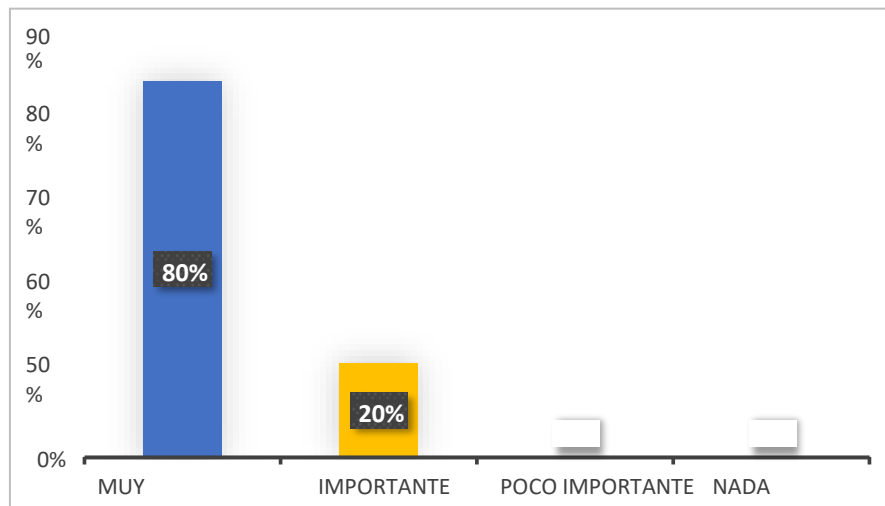
Tabla 14.

¿Qué tan importante es para ti que los menús digitales incluyan imágenes de los platos para mejor comprensión?

Aspecto	N	%
Muy importante	32	80%
Importante	8	20%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
Total	40	100%

Gráfico 14.

¿Qué tan importante es para ti que los menús digitales incluyan imágenes de los platos para



mejor comprensión?

En el gráfico 14 se considera que tan importante es para ti que los menús digitales incluyen imágenes de los platos para mejor comprensión, muy importante 80%, importante 20%, poco importante 0%, Nada importante 0%, el 80% de las personas consideran importante las imágenes como fotografías de los platos deben ser de excelente calidad, nítidas y representativas, el 20% considera como no es importante las imágenes, por lo que se considera optimizar los dispositivos móviles es necesario que las imágenes tengan el tamaño correcto para ser vistas correctamente en distintos dispositivos, sin que ocupen exceso de espacio ni perjudiquen la velocidad de carga el menú digital. A pesar de que la

mayoría de los clientes aprecian las fotografías, Las imágenes deben ser complementarias y distribuidas de manera adecuada, para evitar interferencias. Podría incorporarse una función que habilite a los clientes a hacer un zoom en las imágenes.

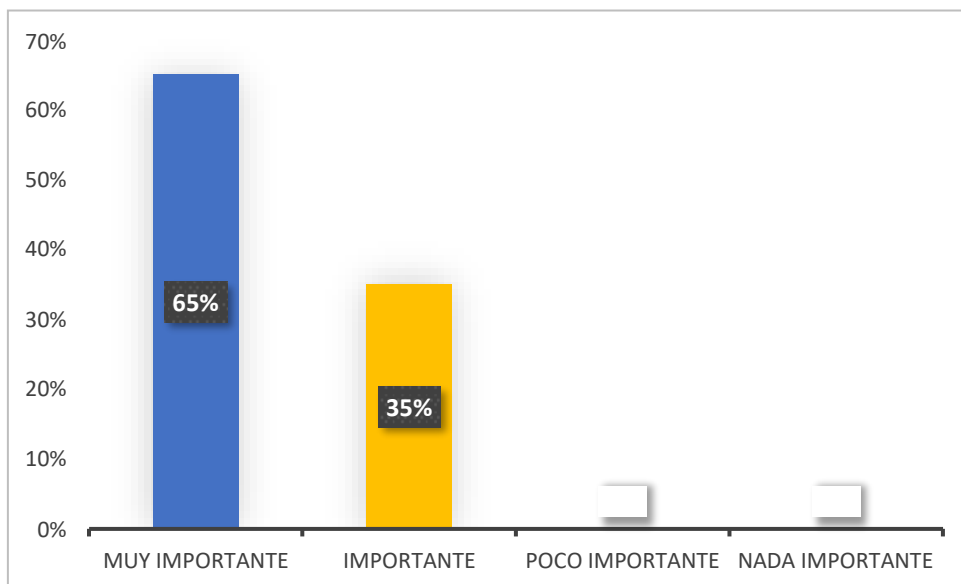
Tabla 15.

¿Qué tan importante es para ti que el menú tenga opciones de retroalimentación sonora, como sonidos o vibraciones, para confirmar que se ha hecho una elección del menú digital?

Aspecto	N	%
Muy importante	26	65%
Importante	14	35%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
Total	40	100%

Gráfico 15.

¿Qué tan importante es para ti que el menú tenga opciones de retroalimentación sonora, como sonidos o vibraciones, para confirmar que se ha hecho una elección del menú digital?



sonidos o vibraciones, para confirmar que se ha hecho una elección del menú digital?

En el gráfico 15 se considera qué tan importante es para ti que el menú tenga opciones de retroalimentación sonora, como sonidos o vibraciones, para confirmar que se ha hecho una elección del menú digital, muy importante 65%, Importante 35%, Poco importante 0%, Nada importante 0%.

El 65% de los usuarios considera muy importante la retroalimentación sonora, y el 35% lo ve como importante, se recomienda incluir opciones de retroalimentación auditiva o táctil (vibración) como una característica estándar en el menú digital. Sin embargo, también debe ser opcional, permitiendo a los usuarios activar o desactivar estas funciones según sus

preferencias. Acceso asequible para todos los clientes, Aunque la retroalimentación sonora puede resultar particularmente beneficiosa para personas con escasa visibilidad.

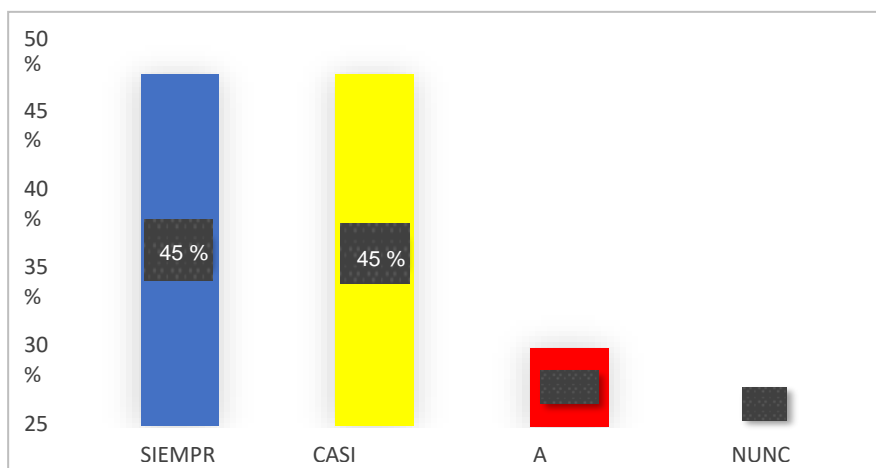
Tabla 16.

¿Te resulta difícil leer los menús digitales en entornos de poca luz?

Aspecto	N	%
Siempre	18	45%
Casi siempre	18	45%
A veces	4	10%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

Gráfico 16.

¿Te resulta difícil leer los menús digitales en entornos de poca luz?



En el gráfico 16 se considera que te resulta difícil leer los menús digitales en entornos de poca luz, Siempre 45%, Casi siempre 45%, A veces 10%, Nunca 0%

El 45% adicionalmente indica que casi siempre y Siempre el 45% encuentra dificultades en condiciones el 90% de los encuestados que experimentan algún grado de dificultad por lo que los menús en línea deben presentar un alto contraste, preferiblemente con fondo sombrío y texto nítido. Este diseño promueve la lectura bajo condiciones de luz reducida, lo que hace que el contenido sea más perceptible y sencillo de entender. Cambios de contraste y brillo el menú podría contener alternativas para que los usuarios modifiquen el contraste o el brillo directamente en la pantalla, lo que posibilitará a los clientes ajustar el

menú a sus requerimientos de visibilidad en distintos ambientes de luz. Optimizar la visibilidad de los menús en dispositivos móviles si se puede acceder al menú digital mediante dispositivos móviles, se podría asegurar que los menús sean optimizados para ser legibles incluso en condiciones de luz baja en una pantalla.

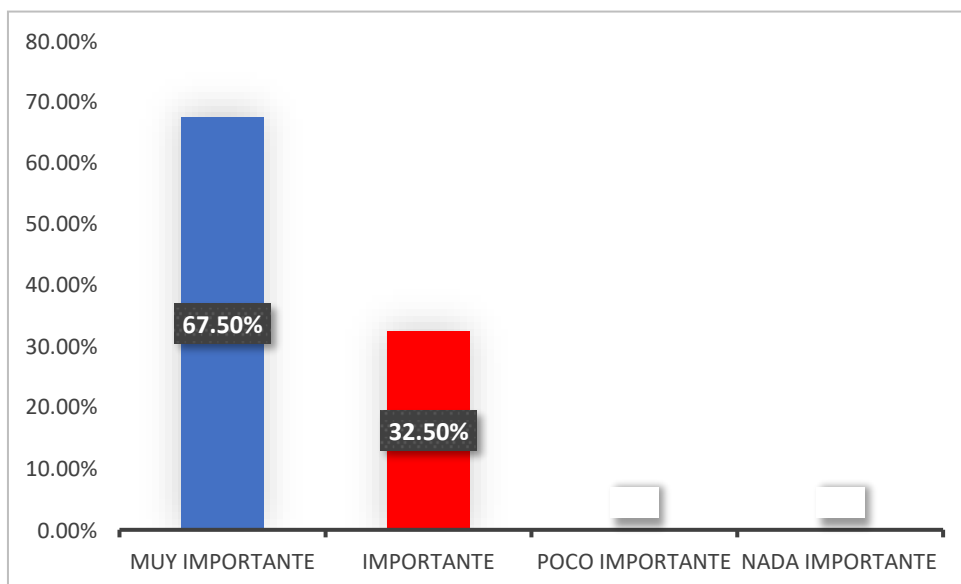
Tabla 17.

¿Qué tan importante consideras que el menú digital tenga instrucciones claras sobre cómo navegar en él?

Aspecto	N	%
Muy importante	27	67.5%
Importante	13	32.5%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
Total	40	100%

Gráfico 17.

¿Qué tan importante consideras que el menú digital tenga instrucciones claras sobre cómo navegar en él?



En el gráfico 17 se considera qué tan importante consideras que el menú digital tenga instrucciones claras sobre cómo navegar en él, Muy importante 67%, Importante 32.5%, Poco importante 0%, Nada importante 0%.

El 67% considera muy importante y el 32.5% considera importante por lo que es necesario incluir pequeños videos o animaciones que muestran cómo interactuar con el menú digital, sería una excelente opción para los clientes que prefieren una guía visual. Estos tutoriales deben ser fáciles de acceder y comprender.

Capítulo V: Plan del proyecto de innovación

5.1. Alcance esperado

El proyecto tiene como finalidad mejorar la interacción, crear un ambiente más inclusivo, accesible para mejorar la experiencia y asegurar que todos se sientan bienvenidos. El desarrollo de un menú digital con accesibilidad permitirá brindar una experiencia exclusiva y cómoda, permitiendo y facilitando el acceso a todos los usuarios en general que tengan problemas visuales, como por ejemplo y principalmente los adultos mayores con baja visibilidad puedan acceder a la información de los platos y bebidas sin dificultades visuales. Desde este enfoque, los resultados que se esperan tener son: Facilitar la autonomía, reducir la frustración y el esfuerzo, mejorar la experiencia del cliente (que el usuario obtenga una agradable experiencia), ampliar el público objetivo (inclusión y crear una comunidad/ familia), cumplir con las normativas de accesibilidad (respetar el marco legal), crear igualdad de calidad de vida respecto a la alimentación y nutrición que el usuario espera o desea obtener y fortalecer la imagen de la marca (consolidarnos).

Un menú digital accesible permite que los adultos mayores con baja visibilidad disfruten de una experiencia de restauración plena y sin barreras, lo que contribuye a su bienestar y al éxito del restaurante.

5.2. Descripción del proyecto de innovación

Este proyecto de investigación propone el desarrollo e implementación de un menú digital con accesibilidad innovadora diseñado específicamente para atender las necesidades de accesibilidad de los adultos mayores con baja visibilidad. La solución busca mejorar la experiencia de usuarios en el Restaurante Rocío de Santa María del Mar, promoviendo la inclusión tecnológica de una población tradicionalmente marginada por el diseño estándar de interfaces digitales.

Se tiene como objetivo general el diseño e implementación de un menú digital accesible, intuitivo y funcional que facilite la interacción de adultos mayores con problemas de visión, mejorando su autonomía y experiencia al elegir los alimentos y bebidas.

Se va a analizar las necesidades específicas de usuarios mayores con baja visibilidad, desarrollar un diseño de interfaz optimizando, implementar tecnologías accesibles, probar y evaluar la solución en el Restaurante Rocío de Santa María del Mar para medir su impacto y recoger retroalimentación de los usuarios.

Al tener el menú digital con accesibilidad se espera tener un menú digital accesible que facilite la interacción de los adultos mayores con problemas de visión, mejorar la satisfacción y autonomía de los usuarios al utilizar herramientas digitales en el establecimiento.

5.3. Diagnostico situacional

Descripción de la empresa: El Restaurante Rocío de Santa María del Mar E.I.R.L, es una empresa que inició sus operaciones en el 1990 en el distrito de Santa María del Mar, Lima. Se dedica a la venta de comidas y bebidas preparadas para el consumo inmediato.

Misión: “Ofrecer a nuestros clientes una experiencia gastronómica única a través de platos preparados con ingredientes frescos, de alta calidad y en un ambiente acogedor y familiar”

Visión: “Ser reconocidos como el restaurante de referencia en nuestra comunidad, destacándose por nuestra autenticidad, calidad y compromiso con la satisfacción de nuestros clientes.”

Valores: Calidad, hospitalidad, sostenibilidad y excelencia.

Diagnóstico: El restaurante Rocío es muy concurrido por personas que vienen al sur de Lima, los cuales en su mayoría son clientes frecuentes los adultos mayores. Los adultos mayores tienen discapacidad de baja visibilidad y tienen dificultades al leer la carta de menú. Para los clientes adultos mayores que piden por delivery también requieren de una carta menú para poder hacer sus pedidos.

Las cartas han sido diseñadas y preparadas de acuerdo a criterios empíricos, pero la continua transformación digital hace que los clientes deseen cartas físicas y menús digitales agradables a la vista, con colores que llamen la atención y un orden adecuado para generar la elección y compra de los alimentos y bebidas.

La carta física:

La cara física presenta las siguientes categorías por el tipo de plato.

Piqueos.

Chupes, caldos y sopas.

Pesca del día.

Pollito.

Jalea Mixta.

(1/2) Porción.

Arroz.

Chicharrón.

Res.

Fetuccini.

Spaghetti

Lomo Fino.

Dúos y tríos.

Postres.

Bebidas

Menú físico del Restaurante Rocío de Santa María del Mar

FETTUCCINE

1. con Langostinos	S/ 45.00
2. con Mariscos	45.00
3. con Pollo	30.00
4. con Champiñones	30.00
5. a lo Alfredo	28.00

SPAQUETTI

1. al Pesto c/ Bistek a la Plancha	S/ 36.00
2. al Pesto c/ Bistek Apanado	S/ 43.00

LOMO FINO

1. A la Plancha (c/ arroz, papas fritas y ensalada)	S/ 50.00
2. Lomo fino saltado (c/ arroz y papas andinas)	50.00
3. A lo Pobre (c/ arroz, papas fritas, huevo, plátanos fritos y salchicha)	63.00

BISTECK

1. A la Plancha (con arroz, papas fritas y ensalada)	S/ 36.00
2. Lomo saltado (c/ arroz y papas andinas)	36.00
3. A lo Pobre (arroz, papas fritas, huevo, plátanos fritos y salchicha)	48.00

S/ 36.00

Chuleta a la Parrilla
(c/ papas fritas ó papas doradas y ensalada)

S/ 22.00

Anticuchos de corazón
(sólo c/ Papitas doradas)

DELIVERY

☎ 971 009 701

MEDIOS DE PAGO

Clásicos de Siempre ...

POLLO

(Filete de Pechuga)

<p style="text-align: center;">A la Plancha</p> <p style="font-size: small;">(filete de pechuga c/ arroz, papas fritas y ensalada)</p> <p style="text-align: right;">S/ 28.00</p>	<p style="text-align: center;">Suprema de Pollo</p> <p style="font-size: small;">(filete de pechuga apanado c/ arroz, papas fritas y ensalada)</p> <p style="text-align: right;">S/ 32.00</p>	<p style="text-align: center;">A la Cubana</p> <p style="font-size: small;">(filete de pechuga apanado c/ arroz, huevo y plátanos fritos)</p> <p style="text-align: right;">S/ 38.00</p>
--	--	---

<p style="text-align: center;">A la Plancha a lo Pobre</p> <p style="font-size: small;">(filete de pechuga, arroz, papas fritas, huevo, plátanos y salchicha)</p> <p style="text-align: right;">S/ 40.00</p>	<p style="text-align: center;">Suprema de Pollo a lo Pobre</p> <p style="font-size: small;">(filete apanado, arroz, papas fritas, huevo, plátanos y salchicha)</p> <p style="text-align: right;">S/ 44.00</p>
---	--

Chaufa de Pollo S/ 18.00	Pollo Saltado S/ 28.00 (c/ arroz y papas fritas)
Chaufa de Carne S/ 20.00	

(1/2) Medias Porciones

(Filete de Pechuga)

✓ (½) Pollo Plancha (arroz, papas fritas y ensalada)	S/ 15.00
✓ (½) Suprema Pollo (c/ arroz, papas fritas y ensalada)	18.00
✓ (½) Cubana (pollo apanado, arroz, plátanos y huevo frito)	25.00
✓ (½) Pollo a lo Pobre (filete de pechuga, arroz, papas fritas, huevo, plátanos y salchicha)	27.00
✓ (½) Suprema a lo Pobre (filete apanado c/ arroz, papas fritas, huevo, plátanos y salchicha)	30.00

☑ Para llevar se adicionará s/ 1.50 por envase R/ y/o Biodegradable

Menú físico del Restaurante Rocío de Santa María del Mar

Los Infaltables...

Pesca del día...

LENQUADO / CORVINA	PERICO
Ceviche s/ 60.00	s/ 40.00
Ceviche Mixto c/ 65.00	45.00
Tiradito Tricolor 65.00	45.00
*A la Plancha 60.00	40.00
*Apanado 63.00	43.00
Saltado 63.00	43.00
Sudado 65.00	45.00
A lo Macho 85.00	75.00

DÚO MARINO

Ceviche de Pescado s/ 48.00
 + Chicharrón de Pescado ó Arroz c/ Mariscos
 ó Chaufa de Pescado

TRÍO MARINO

Ceviche de Pescado s/ 65.00
 + Chicharrón de Pescado + Arroz c/ Mariscos
 ó Chaufa de Pescado

Para empezar (Piqueos)

- ★ Leche de Tigre (vaso) s/ 18.00
- ☞ Choritos a la Chalaca (10 unidades) 30.00
- Conchitas a la Criolla (8 unidades) 40.00
- ☞ Pulpo al Olivo 60.00
- ☞ Cocktail de Langostinos 45.00
- ☞ Causa Acevichado 34.00
- ☞ Causa Parrillera (c/ langostinos) 38.00
- ☞ Causa Pulpa Cangrejo 38.00
- ☞ Causa de Pollo y/o Verduras 23.00
- ☞ Palta Rellena de Pollo y/o Verduras 23.00
- Conchitas a La Parmesana (8 Unidades) s/ 45.00
- ☞ Pulpo Parrillero (c/ papas doradas) 60.00
- ☞ Langostinos Apanados (c/ papas doradas) 45.00
- ☞ Langostino Parrillero (c/ papas doradas) 45.00
- ☞ Langostinos al Panko (c/ papas doradas) 48.00
- ☞ Tequeños con queso (8Unid.) 15.00
- ☞ Tequeños con Lomo Saltado (5 Unid.) 20.00

CHUPE

de Langostinos s/ 45.00

de Pescado Perico 45.00

de Pescado de Corvina ó Lenguado 65.00

➤ Parihuela s/48.00

... Crocantes ...

JALEA MIXTA

1. Grande c/ Perico (600 gr.) s/ 125.00
2. Chica c/ Perico (400 gr.) 95.00
3. Grande c/ Corvina 170.00
ó Lenguado(600 gr.)
4. Chica c/ Corvina 115.00
ó Lenguado (400 gr.)
(sólo c/ yucas fritas)

CHICHARRON

1. de Perico s/ 43.00
2. de Perico c/ Mariscos 45.00
3. de Calamar 45.00
4. de Corvina ó Lenguado 63.00
(c/ yucas fritas ó papas fritas)

ARROCES

1. con Mariscos s/ 45.00
2. Chaufa de Mariscos 45.00
3. con Langostinos 45.00
4. Chaufa de Perico 43.00
5. Chaufa de Corvina ó Lenguado ... 63.00

La carta digital:

La carta física presenta las siguientes categorías por el tipo de plato.

Piqueos

Chupes, caldos y sopas.

Pesca del día.

Pollito.

Jalea Mixta.

(1/2) Porción.

Arroz.

Chicharrón.

Res.

Fetuccini.

Spaghetti

Lomo Fino.

Dúos y tríos.

Postres.

Bebidas

RESTAURANTE ROCIO

PIQUEOS	CHUPES, CALDOS y SOPAS	PESCA DEL DIA	POLLITO	JALEA MIXTA	(½) PORCION
<p>Choritos a la Chalaca (10 und.) S/ 30.00</p> <p>Conchitas a la Criolla (8 und.) S/ 40.00</p> <p>Leche de Tigre (vaso) S/ 18.00</p> <p>Pulpo al Olivo S/ 60.00</p> <p>Ensalada de Pulpo S/ 60.00</p> <p>Cocktail de Langostinos S/ 45.00</p> <p>Palta Rellena con Pollo y/ó Verduras S/ 23.00</p> <p>Causa Pollo y/ó Verduras S/ 23.00</p> <p>Causa Pulpa Cangrejo S/ 38.00</p> <p>Causa Acevichada S/ 34.00</p> <p>Causa Parrillera (C/ langostinos Parrillero) S/ 38.00</p> <p>Tequeños c/ Queso (acompañado c/ guacamole) S/ 15.00</p>	<p>Chupe de Langostinos S/ 45.00</p> <p>Chupe de Pescado Perico S/ 45.00</p> <p>Chupe de Corvina ó Lenguado S/ 65.00</p> <p>Parihuela S/ 48.00</p> <p>Caldo de Choros S/ 30.00</p> <p>Sopa a la Criolla S/ 28.00</p> <p>Sustancia de Carne S/ 22.00</p> <p>Dieta de Pollo (cabello angel, Papitas Amarillas, Zanahoria, Apio) S/ 18.00</p> <p>Chilcano pescado Perico S/ 43.00</p> <p>Chilcano pescado Corvina ó Lenguado S/ 65.00</p>	<p>Ceviche Leng/Corv Perico S/ 60.00 S/ 40.00</p> <p>Ceviche Mixto Leng/Corv Perico S/ 65.00 S/ 45.00</p> <p>Tiradito Tricolor Leng/Corv Perico S/ 65.00 S/ 45.00</p> <p>A la plancha (C/ papitas fritas, arroz y ensalada) (Filete de Pescado) Leng/Corv Perico S/ 60.00 S/ 40.00</p> <p>Apanado (c/papitas fritas, arroz y ensalada) Leng/Corv Perico S/ 63.00 S/ 43.00</p> <p>Sudado Leng/Corv Perico S/ 65.00 S/ 45.00</p> <p>Saltado Leng/Corv Perico S/ 63.00 S/ 43.00</p> <p>A lo Macho Leng/Corv Perico S/ 85.00 S/ 75.00</p>	<p>Pollito a la plancha (Filete de pechuga con arroz, papas fritas y ensalada) S/ 28.00</p> <p>Pollito a la Cubana (Filete de pechuga apanado C/ arroz, huevo y plátanos fritos) S/ 38.00</p> <p>Pollito a la Plancha Pobre (Filete de pechuga, arroz, papas fritas, huevo, plátanos y salchicha) S/ 40.00</p> <p>Suprema de Pollo (Filete de pechuga apanado c/ arroz, papas fritas y ensalada) S/ 32.00</p> <p>Suprema de Pollo Pobre (Filete apanado, arroz, papas fritas, huevo, plátanos y salchicha) S/ 44.00</p> <p>Arroz Chaufa de pollo S/ 18.00</p> <p>Pollo a la Pimienta (c/papas fritas y arroz) S/ 40.00</p>	<p>Grande con Perico (600gr.) Acompañado C/ yucas Fritas, Sarsa Criolla S/ 125.00</p> <p>Chica con Perico (400gr.) Acompañado C/ yucas Fritas, Sarsa Criolla S/ 95.00</p> <p>Grande con Corvina (600gr.) Acompañado C/ yucas Fritas, S/ 170.00 S/ 170.00</p> <p>Chica con Corvina (400gr.) C/ yucas Fritas, Sarsa Criolla S/ 115.00</p>	<p>(½) Porc. de Pollo a la Plancha (c/ arroz, Papas Fritas y ensalada) S/ 15.00</p> <p>(½) Porc. de Suprema de Pollo (c/ papitas fritas, arroz y ensalada) S/ 18.00</p> <p>(½) Pollo a la Cubana (pechuga Apanada) (c/ Arrocito, huevo y plátanos Fritos) S/ 25.00</p> <p>(½) Porc. Pollo a lo Pobre (Filete Pechuga, Arroz, Papas F, Huevo, Plátanos Fritos y Salchicha) S/ 27.00</p> <p>(½) Porc. Suprema a lo Pobre (c/ arroz, Papas Fritas, Huevo, Plátanos Fritos y Salchicha) S/ 30.00</p> <p>(½) porc. Pollito Pimienta (c/ arroquito y papitas fritas) S/ 28.00</p> <p>(½) porc. Pollo c/ Champiñones (c/ arroz y papas fritas) S/ 28.00</p>

ARROZ	CHICHARRON	RES	FETTUCCINE	Spaghetti	LOMO FINO
Arroz con Mariscos S/ 45.00	Chicharrón Pescado Perico (C/ Yucas Fritas ó Papas Fritas) S/ 43.00	Bistec a la plancha (con Arroz, papas fritas y ensalada) S/ 36.00	Fettuccine con Langostinos S/ 45.00	Tallarín Saltado c/ Mariscos S/ 45.00	Lomo Fino a la Plancha C/papitas Fritas y Arroz. S/ 50.00
Chaufa de Mariscos S/ 45.00	Chicharron de Perico c/ Mariscos (c/yucas Fritas ó Papas Fritas) S/ 45.00	Bistec a lo pobre (Con Arroz, papas fritas, huevo, platanos fritos y salchicha) S/ 48.00	Fettuccine con Mariscos S/ 45.00	Tallarín Saltado c/ Pollo S/ 28.00	Lomo Fino a lo Pobre Acompañado C/papitas Fritas, Arroz, Huevo, Plátanos, Salchicha. S/ 63.00
Arroz con Langostinos S/ 45.00	Chicharron Perico y Calamar (c/yucas Fritas ó Papas Fritas) S/ 48.00	Lomo Saltado (Acompañado c/ papas andinas) S/ 36.00	Fettuccine con Pollo S/ 30.00	Tallarín Saltado c/ Carne S/ 36.00	Lomo Fino Saltado (acompañado c/papas andinas y Arroz) S/ 50.00
Chaufa de Perico S/ 43.00	Chicharrón Sólo C/ Mariscos (c/yucas Fritas ó Papas Fritas) S/ 45.00	Arroz Chaufa de Carne S/ 20.00	Fettuccine con Champiñones S/ 30.00	Tallarín al Pesto c/(1/4) Pollo a la plancha ó c/(1/2) Suprema. S/ 27.00	Tacu Tacu c/Lomo fino Saltado S/ 50.00
Chaufa de Corvina ó Lengüado. S/ 63.00	Chicharron de Calamares (c/yucas Fritas ó Papas Fritas) S/ 45.00	Tallarines al Pesto c/ Bistec a la plancha. S/ 36.00	Fettuccine a lo Alfredo S/ 28.00		
Picante de Mariscos S/ 48.00	Chicharron de Corvina (c/yucas Fritas ó Papas Fritas) S/ 63.00	Tallarines al Pesto c/ Bistec Apanado. S/ 43.00			
Tacu Tacu c/Mariscos S/ 50.00	Chicharron de Corvina y Calamar (c/yucas Fritas ó Papas Fritas) S/ 65.00	Anticuchos de corazón (Sólo C/ Papas Doradas) S/ 22.00			
	(Con yucas fritas ó papas fritas)	Bistec a la Pimienta (acompañado c/ arroz y papas fritas) S/ 48.00			

DUOS y TRIOS	POSTRES	BEBIDAS
<p>Dúo Marino Cebiche Pescado + Chicharrón de Pescado ó Arroz c/ Marisco ó Arroz Chaufa Pescado S/ 48.00</p> <p>Trio Marino Ceviche Pescado + Chicharron de Pescado + Arroz c/ Mariscos ó Chaufa de Pescado S/ 65.00</p>	<p>Panqueques S/15.00</p>	<p>Cerveza Pilsen 1 lt S/16.00</p> <p>Cerveza Pilsen 630 ml S/12.00</p> <p>Cerveza Cristal 650 ml S/12.00</p> <p>Cerveza Cusqueña 620ml (trigo, malta ó dorada) S/14.00</p> <p>Cerveza Cusqueña 330ml (trigo, negra, dorada) S/10.00</p> <p>Cerveza Pilsen 330ml S/10.00</p> <p>Cerveza Cristal 330ml S/10.00</p> <p>Cerveza Corona (310ml) S/10.00</p> <p>Cerveza Stella Artois S/10.00</p> <p>Agua Mineral (½)Lt. Sin Gas. S/ 6.00</p>

5.4. Procedimiento para la propuesta de mejora

La propuesta que se plantea para el área de atención al servicio al cliente de la empresa Restaurante Rocío de Santa María del Mar E.I.R.L. es la elaboración de un menú digital con accesibilidad. Para ello se procede a desarrollar el siguiente proceso de elaboración con base en 7 etapas, mencionadas en el cuadro.

ACTIVIDADES
1. Investigación y análisis de requerimientos.
2. Diseño de UI/UX.
3. Desarrollo de plataforma.
4. Compatibilidad de tecnología y pruebas.
5. Evaluación de ajustes finales
6. Entrega y documentación final
7. Capacitación y lanzamiento

Desarrollo del proyecto de innovación:

Actividad 1: Investigación y análisis de requerimientos

Estudio de dispositivos de asistencia tecnológica y tecnologías accesibles.

Identificación y análisis de necesidades de usuarios adultos mayores con baja visibilidad.

Investigación de estándares de accesibilidad y UX/UI.

Actividad 2: Diseño de UI/UX

Diseño de interfaz web accesible (UX/UI).

Creación de prototipos del menú accesible (textos, contrastes, tamaño de fuente)

Pruebas iniciales con usuarios para recibir retroalimentación.

Actividad 3: Desarrollo de plataforma:

Implementación de las características de accesibilidad en el menú digital.

Integración con dispositivos de asistencia tecnológica

Desarrollo del menú digital.

Actividad 4: Compatibilidad de tecnología y pruebas

Pruebas de compatibilidad en diferentes dispositivos (Tablet, smartphones).

Pruebas de compatibilidad en los dispositivos seleccionados con la tecnología de asistencia (lectores de pantalla, ampliadores de pantalla, etc.)

Optimización de accesibilidad.

Actividad 5: Evaluación de ajustes finales

Pruebas finales con adultos mayores con baja visibilidad (en conjunto con el restaurante)

Ajustes a la interfaz y funciones según los resultados de las pruebas

Implementación de ajustes según la retroalimentación.

Actividad 6: Entrega y documentación final

Redacción del informe final y revisión de los resultados.

Actividad 7: Capacitación y lanzamiento

Capacitación al personal del restaurante sobre el uso del menú digital.

Lanzamiento y promoción del menú con accesibilidad.

Tabla 18.

Cronograma proyectado

ACTIVIDADES	INICIO	DÍAS	FIN
1. Investigación y análisis de requerimientos:	06/01/2025	14	21/01/2025
Estudio de dispositivos de asistencia tecnológica y tecnologías accesibles.			
Identificación y análisis de necesidades de usuarios adultos mayores con baja visibilidad.			
Investigación de estándares de accesibilidad y UX/UI.			
2. Diseño de UI/UX:	22/01/2025	21	14/02/2025
Diseño de interfaz web accesible (UX/UI).			
Creación de prototipos del menú accesible (textos, contrastes, tamaño de fuente).			
Pruebas iniciales con usuarios para recibir retroalimentación.			
3. Desarrollo de plataforma:	15/02/2025	30	24/03/2025
Implementación de las características de accesibilidad en el menú digital.			
Integración con dispositivos de asistencia tecnológica			

Desarrollo del menú digital.

4. Compatibilidad de tecnología y pruebas: 25/03/2025 14 09/04/2025

Pruebas de compatibilidad en diferentes dispositivos (Tablet, smartphones).

Pruebas de compatibilidad en los dispositivos seleccionados con la tecnología de asistencia (lectores de pantalla, ampliadores de pantalla, etc.)

Optimización de accesibilidad.

5. Evaluación de ajustes finales: 10/04/2025 14 25/04/2025

Pruebas finales con adultos mayores con baja visibilidad (en conjunto con el restaurante)

Ajustes a la interfaz y funciones según los resultados de las pruebas

Implementación de ajustes según la retroalimentación.

6. Entrega y documentación final: 26/04/2025 7 03/05/2025

- Redacción del informe final y revisión de los resultados.

7. Capacitación y lanzamiento: 05/05/2025 14 20/05/2025

Capacitación al personal del restaurante sobre el uso del menú digital.

Lanzamiento y promoción del menú con accesibilidad.

Propuesta de un plan para la accesibilidad de adultos mayores con baja visibilidad para el Restaurante Rocío de Santa María del Mar, Lima, 2024



Categoría	2025				
	ene	feb	mar	abr	may
Investigación y análisis	1. Investigación y análisis de requerimientos ene 6 - ene 21				
Diseño UI/UX	2. Diseño de UI/UX ene 22 - feb 14				
Desarrollo de plataforma	3. Desarrollo de plataforma feb 15 - mar 24				
Compatibilidad y pruebas	4. Compatibilidad de tecnología y pruebas mar 25 - abr 9				
Evaluación	5. Evaluación de ajustes finales abr 10 - abr 25				
Entrega y documentación	6. Entrega y documentación final abr 26 - may 3				
Capacitación y lanzamiento	7. Capacitación y lanzamiento may 5 - may 20				

Estimación de costos:

Tabla 19.

Estimación aproximada de los costos de la implementación.

CONCEPTO	COSTO APROXIMADO
Investigación, análisis inicial y compra de tablets	S/.1,000.00
Diseño UX/UI	S/.2,500.00
Desarrollo del menú digital	S/.2,500.00
Pruebas de compatibilidad y dispositivos de asistencia	S/.2,500.00
Pruebas de usabilidad con usuarios	S/.1,500.00
Capacitación del personal	S/.1,000.00
Implementación y lanzamiento	S/.1,500.00
Imprevistos	S/.1,000.00
TOTAL	S/.13,500.00

El presupuesto es solo una referencia inicial y puede variar según el alcance detallado del proyecto, la cantidad de pruebas, el nivel de personalización y la frecuencia de actualizaciones requeridas.

Este enfoque integral asegura que el menú digital sea accesible y optimizado específicamente para las necesidades de los adultos mayores con baja visibilidad, cumpliendo con los estándares de accesibilidad y mejorando la experiencia en el restaurante Rocío de Santa María del Mar.

Figura 1.

Prototipo del menú digital con accesibilidad:



Figura 2.

Descripción del plato:



En la imagen del diseño de la descripción del plato, se está implementando una imagen grande del plato, con letras grandes el nombre del plato seguido con su descripción.

En el diseño hay 5 botones:

Botón agregar carrito: Va a tener la función de agregar el plato al pedido, para que luego pase el mensaje al mozo y él pueda hacer el pedido a cocina.

Botón opciones de menú accesible: Va a tener la función de mejoras de accesibilidad de Android, que son fuentes de contraste alto, resaltar botones, inversión de colores, tamaño de letra.

Botón carrito: Va a tener la función de ir a pantalla donde se van a mostrar todos los platos

o bebidas seleccionados.

Botón buscar: Va a tener la función de buscar el plato.

Botón Menú: Va a tener la función de ir a la pantalla de menú principal.

Botón de un punto: Va a tener la función de leer la descripción del plato.

Botón de corazón: Va a tener la función de registrar preferencias para futuras sugerencias.

Figura 3.

Descripción del menú principal:



En el menú principal se va a poner las imágenes de los platos del menú, para una mejor elección, al elegir el plato van a poder pasarlo como pedido.

Figura 4.

Menú de accesibilidad Android:



En el menú de accesibilidad se observa las opciones:

Tamaño de letra: Hay opciones de tamaño de letra predeterminado, contraste alto y pantalla grande (letras grandes).

Tema de contraste alto: Es una opción para graduar el tiempo de contraste.

Resaltar botones: Es una opción para que tenga mejor color y tamaño de letra para mejorar visibilidad del usuario.

Inversión de colores: Es una opción para cambiar los colores de negro a blanco y los colores blancos a negro.

Teclado de contraste alto: El teclado sale con colores y letras grandes para una mejora forma de escritura.

5.4 Sustento del mercado:

5.4.1. Alcance esperado del mercado

El desarrollo de la investigación va dirigida a la implementación de un plan para la accesibilidad de adultos mayores con baja visibilidad para el Restaurante Rocío de Santa María del Mar. El cual será positivo para el restaurante, permitirá que la empresa tenga mayor alcance de clientes a través del desarrollo del menú digital con accesibilidad

Descripción del mercado objetivo real y potencial del producto o servicio

El Restaurante Rocío de Santa María del Mar, dispone de un público objetivo de 18 a 85 años que habitan en la zona de Lima Sur que corresponden los distritos de Pucusana, Santa María del Mar, Punta Negra, Punta Hermosa y Lurín de nivel socioeconómico A, B y C.

Descripción del modelo de negocio con el cual la innovación o investigación aplicada entraría al mercado.

El Restaurante Rocío de Santa María del Mar está ubicado en el distrito de Santa María del Mar en Lima Metropolitana, proyecta implementar el menú digital con accesibilidad para brindar una mejor atención a los clientes adultos mayores con baja visibilidad. En cuanto al proyecto de investigación del negocio del restaurante es tener un enfoque más completo en la accesibilidad, experiencia del cliente, aumento de satisfacción del cliente, imagen de marca positiva e inclusión, implementando un plan para la accesibilidad de adultos mayores con baja visibilidad para el Restaurante Rocío de Santa María del Mar, Lima, 2024. Dando importancia a las tecnologías de dispositivos de asistencia tecnológica, compatibilidad tecnológica e interfaz de usuario y experiencia de usuario (UI/UX). Con ello, se logrará que los clientes conozcan al Restaurante Rocío de Santa María del Mar y que este pueda obtener retroalimentación de la información de los usuarios del menú digital con accesibilidad. Así se pueden alinear de manera adecuada, mejorando el servicio y brindando a los clientes lo que está buscando cuando asisten al restaurante.

5.4.2. Propuesta de valor

La investigación realizada permitirá que el Restaurante Rocío de Santa María del Mar logre un gran impacto, reconocimiento y se convierta en un modelo de inclusión y accesibilidad para otros restaurantes y empresas en el Perú. El uso del menú digital con accesibilidad atraerá a un nuevo público, logrando que más personas puedan visitar el restaurante. Esto influye al poder brindar un mejor servicio con principios de inclusión y accesibilidad. Esto impulsa un mejor posicionamiento a la empresa y posicionar la marca en el rubro de restaurantes.

5.4.3. Fuente de ingresos

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo aumentar la utilidad en comparación con el año 2023, mediante una implementación de un plan de accesibilidad para adultos mayores con baja visibilidad dirigido en mejorar el posicionamiento del Restaurante Rocío de Santa María del Mar en el rubro de restaurantes. Aunque no se puede asegurar que las estrategias implementadas produzcan resultados inmediatos, es posible afirmar que podrían ser efectivas a largo plazo. Cada acción estará enfocada en aumentar la rentabilidad del restaurante y reforzar su presencia en el mercado.

La venta de alimentos y bebidas constituyen las fuentes clave de ingresos que financian el desarrollo del menú digital con accesibilidad. A través de una buena administración y estrategias de ventas de los alimentos y bebidas para maximizar las utilidades, se asegura un flujo constante de ingresos por la venta de alimentos y bebidas, mientras que los servicios complementarios como delivery y actividades relacionadas al reciclaje, generan ingresos adicionales. Estas fuentes no sólo permiten cubrir los costos del plan para la accesibilidad de adultos mayores con baja visibilidad, sino que también garantiza que los clientes del restaurante tengan una experiencia completa, satisfactoria, impulsando así la fidelización, inclusión, accesibilidad y atracción de nuevos clientes.

5.4.4. Canales de distribución

El plan para la accesibilidad de adultos mayores con baja visibilidad implementado para el Restaurante Rocío de Santa María del Mar desarrolla los canales de distribución de ventas.

Las ventas directas ofreciendo el menú digital con accesibilidad directamente a los clientes a través de tabletas o teléfonos inteligentes, permitiendo acceso personalizado y características interactivas; integrando el menú digital con accesibilidad a la web del restaurante, se logra expandir el alcance a los clientes que prefieren pedir en línea o investigar los menús antes de visitar y la promoción en redes sociales promocionando la iniciativa de accesibilidad en las plataformas de redes sociales para llegar a una audiencia más amplia, incluyendo clientes potenciales con baja visión e individuos que valoran la accesibilidad.

5.4.5. Estrategia de penetración en el mercado

Corto plazo:

Marketing dirigido: Para lograr aumentar las visitas de clientes adultos mayores con baja visibilidad en el Restaurante Rocío de Santa María del Mar se va a desarrollar campañas de marketing específicamente dirigidas a adultos mayores con baja visión, destacando características de accesibilidad del menú digital y el compromiso del restaurante con la inclusión.

Relaciones públicas: Se va a contactar con medios de comunicación locales y organizaciones para personas con discapacidad para promover los esfuerzos de accesibilidad del restaurante, generando publicidad positiva y creando conciencia dentro de la comunidad.

Asociaciones de adultos mayores en el distrito: Se va a colaborar con las organizaciones distritales de adultos mayores, en las cuales la mayoría de sus integrantes son adultos mayores con baja visibilidad para promover la inclusión del restaurante, potencialmente ofreciendo eventos exclusivos o descuentos a sus miembros.

Mediano plazo:

En cuanto a esta etapa, no se han planteado estrategias para ese periodo, ya que nuestro proyecto de investigación tiene una duración de 12 meses a partir de la implementación del menú digital con accesibilidad y todas las acciones propuestas son de corto plazo.

Largo plazo:

Dado el periodo expuesto, no se definieron acciones adicionales específicas, ya que se considera que el estudio tiene una duración aproximada de 12 meses.

5.4.6. Actividades productivas propias y externas

Actividades productivas internas

Generar acciones específicas en el desarrollo del menú digital con accesibilidad internamente o a través de una empresa de desarrollo web especializada, asegurando que se cumplan los estándares de accesibilidad y que el diseño sea fácil de usar.

Actividades productivas externas

Las proyecciones de las acciones mencionadas sirven para generar aumento en la satisfacción del cliente, generando así un mejor posicionamiento del Restaurante Rocío de Santa María del Mar. Se busca no solo impulsar el consumo de alimentos y bebidas de los clientes, sino también conocer a los clientes para así crear nuevas estrategias en beneficio del negocio. Además, generar fidelidad, inclusión y accesibilidad a los clientes.

5.4.7. Alianzas

Aliados internos

Los aliados internos serían el dueño el Sr. Samuel Haro Díaz del Restaurante Rocío de Santa María del Mar, nos brindó la información sobre el restaurante, la atención al cliente y el uso de las instalaciones para realizar el estudio de los requerimientos para la propuesta de plan de accesibilidad de adultos mayores con baja visibilidad.

Conclusiones

Conclusiones generales:

La propuesta de un plan de accesibilidad de adultos mayores con baja visibilidad para el Restaurante Rocío de Santa María del Mar, en este estudio se evidencia que la puesta en marcha es factible tanto desde una perspectiva técnica como financiera. La implementación del menú digital accesible, representa una iniciativa de gran valor. Tras el análisis de las encuestas y los resultados obtenidos, se resalta significativamente la importancia y el potencial de impacto positivo. También se identificó desafíos a los que se enfrentan los adultos mayores y la falta de opciones accesibles que contemplen sus limitaciones físicas y cognitivas.

No solo mejorará la interacción y autonomía, sino que también el desarrollo del menú digital accesible representa un avance significativo en la integración tecnológica inclusiva, reduciendo barreras y potenciando su participación.

Estos hallazgos nos impulsan a concluir sobre el enfoque de este proyecto que reafirma la relevancia de incorporar principios de accesibilidad y diseño inclusivo en el desarrollo de soluciones tecnológicas. Además, sienta las bases para futuros desarrollos que integren tecnologías emergentes para atender las necesidades de poblaciones vulnerables, contribuyendo a una sociedad más inclusiva y equitativa que fueron identificados.

Conclusiones específicas:

Es totalmente viable la implementación de aparatos de asistencia tecnológica, tales como lectores de pantalla, programas de texto a voz y modificaciones en el tamaño de texto en el Restaurante Rocío de Santa María del Mar es totalmente factible. A continuación, detallamos los puntos específicos que se llegó a concluir:

Integración de dispositivos de asistencia tecnológica: La incorporación de dispositivos de asistencia como lectores de pantalla, ampliadores de texto y sistemas de navegación por voz fue clave para garantizar que los adultos mayores con baja visibilidad puedan interactuar eficazmente con el menú digital. Estas herramientas incrementaron significativamente la

accesibilidad y redujeron las barreras asociadas a las limitaciones visuales.

Compatibilidad tecnológica: El diseño del menú digital consideró la interoperabilidad con distintos dispositivos y sistemas operativos, lo que asegura su funcionalidad tanto en equipos de escritorio como en dispositivos móviles. Esta compatibilidad amplía el acceso a la herramienta, facilitando su uso en diversos contextos tecnológicos y sociales.

Interfaz de usuario accesible: El diseño de la interfaz de usuario (UI) se basó en principios de accesibilidad universal, como el uso de tipografías legibles, colores de alto contraste, botones grandes y bien espaciados, y navegación sencilla. Estos elementos garantizan una interacción intuitiva y eficiente, reduciendo el tiempo de aprendizaje para los usuarios.

Experiencia de usuario satisfactoria: La evaluación del sistema con usuarios finales demostró que el menú digital ofrece una experiencia de usuario (UX) positiva, al facilitar una interacción cómoda, funcional y adaptada a las capacidades y necesidades de los adultos mayores con baja visibilidad. Esto refuerza la importancia de centrar el diseño en las necesidades del usuario final.

Impacto en la inclusión digital: El proyecto contribuyó a reducir la brecha tecnológica en adultos mayores con baja visibilidad, promoviendo su autonomía y participación en actividades digitales cotidianas. La solución demuestra que el diseño inclusivo no solo mejora el acceso a la tecnología, sino que también tiene un impacto positivo en la calidad de vida de los usuarios.

Adaptabilidad y escalabilidad del diseño: El modelo desarrollado puede adaptarse y escalarse para otras poblaciones con discapacidades sensoriales, lo que abre nuevas oportunidades para el desarrollo de herramientas tecnológicas inclusivas en otros sectores.

Relevancia del diseño centrado en el usuario: El proyecto confirma que un enfoque de diseño centrado en el usuario, que integre accesibilidad desde la concepción del producto es fundamental para crear soluciones tecnológicas efectivas e inclusivas.

Recomendaciones:

Recomendaciones generales:

Para fortalecer la presencia del Restaurante Rocío de Santa María del Mar en los adultos mayores, se recomienda mantener los valores de inclusión y accesibilidad, para que se siga desarrollando soluciones tecnológicas con accesibilidad y los clientes se puedan sentir bienvenidos al restaurante.

La implementación de un plan para la accesibilidad de adultos con el desarrollo de un menú digital con accesibilidad será necesario analizar el perfil de las personas con baja visibilidad para obtener los requerimientos adecuados para su implementación. Se sugiere así mismo obtener más información de las opiniones, sugerencias, fotos y videos que muestran aspectos del menú con accesibilidad y se pueda mantener el interés de los clientes de usar el menú con accesibilidad.

Recomendaciones específicas:

Para el Restaurante Rocío de Santa María del Mar se recomienda mantener contacto con los clientes adultos mayores con baja visibilidad y obtener información de sus opiniones, recomendaciones y sugerencias para desarrollar actualizaciones del menú digital con accesibilidad. Será crucial crear estrategias para que más personas puedan conocer el menú digital con accesibilidad y pueda ser como punto de referencia para que otras empresas relacionadas al rubro puedan tomarlo como ejemplo.

Algunas otras a considerar son:

Diseñar una opción para obtener información del uso del menú digital con accesibilidad: Incluir un botón o recopilar la información de que botones y herramientas son más utilizados.

Aprovechar la opción de imagen y descripción en el menú digital accesible: Realizar un estudio de mejora de interfaz de usuario y experiencia de usuario para obtener mejores prácticas en su desarrollo.

Tecnología: Implementar una carta digital accesible con opciones de tamaño de fuente ajustable, contraste alto y funciones de zoom, lectura de texto, descripción de imágenes y

formato de audio.

Capacitación del Personal: Sensibilizar al personal en temas de accesibilidad, comunicación inclusiva y trato respetuoso. Asegurarse de que el personal esté capacitado para explicar y ayudar a los clientes a operar estas lupas de manera rápida y efectiva.

Ambiente: Mejorar la iluminación en áreas clave y utilizar colores contrastantes en la decoración permiten que los clientes puedan leer sin dificultad el menú digital con accesibilidad.

Evaluación y Seguimiento: Implementar un sistema para recopilar feedback de los clientes con baja visibilidad y realizar evaluaciones periódicas del plan de accesibilidad para ajustar las estrategias según sea necesario.

Referencias bibliográficas

- Barrueta, A. (2017). Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad visual en la provincia de Ica . [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. <https://repositorio.unica.edu.pe/items/b0845107-c22d-4ffd-8584-4bbbe2fee062>.
- Castro, A., y Montalvo, A. (2023). *La 4experiencia gastronómica y la accesib4ilidad para personas con discapacidad4 visual en los restaurantes [Tesis de4 bachiller. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]*. <http://hdl.handle.net/10757/668606>.
- De La Cruz Hanco, R. I. (2023). Desarrollo del turismo accesible para la creación y adaptación de la oferta a turistas con habilidades diferentes en la ciudad de Puno - 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/20629>.
- Defensoría del Pueblo. (2019). Defensoría del Pueblo: Estado debe facilitar aprendizaje de sistema Braille. *Andina: agencia peruana de noticias*. <https://doi.org/https://andina.pe/agencia/noticia-defensoria-del-pueblo-estado-debe-facilitar-aprendizaje-sistema-braille-738232.aspx>
- Estrada López, M. J. (2024). Las personas con discapacidad visual y auditiva también tienen derecho a ser atendidos adecuadamente en un restaurante. Tesis de licenciatura, Universidad Galileo.. <https://biblioteca.galileo.edu/tesario/handle/123456789/1936>.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education. https://doi.org/https://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/blanco_s_nl/capitulo3.pdf
- Hidalgo, A., y Peñaloza, J. (2020). Propuesta de adecuación para no videntes en un restaurante de la ciudad de Puyo. Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Amazónica. <https://repositorio.uea.edu.ec/bitstream/123456789/763/1/T.TUR.B.UE>
- López-Roldán, P., y Franchelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona. https://doi.org/https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
- Moreno, D., y Pérez, J. A. (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. Tesis de licenciatura. Universidad Autónoma de Bucaramanga.

<http://hdl.handle.net/20.500.12749/11891>.

National Eye Institute. (15 de noviembre de 2023). *Baja visión*. <https://www.nei.nih.gov/espanol/aprenda-sobre-la-salud-ocular/enfermedades-y-afecciones-de-los-ojos/baja-vision>

Nv Access. (2024). *Lector de pantalla*. <https://www.nvaccess.org/about-nvda/>

Organización Mundial de la salud. (2023). *Discapacidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Romero, C. R., Mayta, H. D., Ancaya, M. M., y Tasayco, B. S. (2024). *Método de investigación científica: Diseño de proyectos y elaboración de protocolos en las ciencias sociales*. Instituto de Investigación y Capacitación Profesional del Pacífico. IDICAP PACÍFICO: <https://doi.org/https://doi.org/10.53595/eip.012.2024>

Salinas, P. J. (2012). En *Metodología de la investigación científica*. Universidad de los Andes.

Suárez, D. (09 de Octubre de 2019). *El comercio*. Uno de cada 4 limeños padece con frecuencia problemas visuales, según estudio. <https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/uno-de-cada-4-limenos-padece-con-frecuencia-problemas-visuales-segun-estudio-noticia>

Anexos 01: Informe Turnitin

HECTOR LUIS FLORES HARO

Propuesta de un plan para la accesibilidad de adultos mayores con baja visibilidad para el Restaurante Rocío de Santa María del Mar, Lima, 2024

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::30163:418032956

Fecha de entrega
20 dic 2024, 11:25 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
20 dic 2024, 11:36 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
Propuesta de un plan para la accesibilidad de adultos mayores con baja visibilidad para el Rest....docx

Tamaño de archivo
2.3 MB

72 Páginas

15,612 Palabras

87,903 Caracteres

23% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

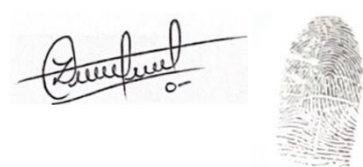
Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 17% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Flores Haro, Héctor Luis (Autor)



López Amancay, Zenaida Iris (Autor)



Mamani Nina, Tania Malú (Autor)



Núñez Chamorro, Rosana Livia (Autor)



Sam Anlas, Carlos Antonio (Asesor)



Anexo 02: Registro de impacto y resultados

Tipo de documento: Trabajo de investigación.

Título del Trabajo de Investigación o Tesis:

“Propuesta de un plan para la accesibilidad de adultos mayores con baja visibilidad para el Restaurante Rocío de Santa María del Mar, Lima, 2024”

Integrantes:

Flores Haro, Héctor Luis

López Amancay, Zenaida Iris

Mamani Nina, Tania Malú

Nuñez Chamorro, Rosana Livia

Asesor: Sam Anlas, Carlos Antonio

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

1. Impacto económico: La implementación de tecnologías accesibles puede aumentar la rentabilidad del restaurante al atraer a nuevos clientes, especialmente aquellos adultos mayores con baja visibilidad, y fidelizarlos. Esto genera un incremento en la base de consumidores, consolidando la estabilidad económica del negocio.
2. Impacto social: Promueve la inclusión de adultos mayores con baja visibilidad, eliminando barreras que dificultan su participación en actividades cotidianas. Este enfoque inclusivo fomenta una sociedad más equitativa, donde todos los individuos tienen acceso a servicios básicos con dignidad y respeto.
3. Impacto tecnológico: El desarrollo de un menú digital accesible introduce innovaciones que pueden replicarse en otros contextos. Tecnologías como asistentes de voz, lectores de pantalla y ajustes personalizados (tamaño de texto, contraste) sirven de ejemplo para la industria gastronómica y otras áreas de servicios.

4. Impacto cultural: Posiciona al restaurante como un referente de responsabilidad social y accesibilidad en su comunidad, promoviendo valores de inclusión y diversidad. Esto crea un precedente cultural para otras empresas que buscan incorporar medidas similares.

5. Impacto ambiental: Al digitalizar los menús y fomentar el uso de dispositivos tecnológicos, se reduce la dependencia de materiales impresos, contribuyendo al cuidado del medio ambiente al disminuir el consumo de papel.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

Los resultados del trabajo de investigación son de naturaleza cuantitativa, ya que se basan en datos números recopilados y analizados de manera estadística para llegar a conclusiones sobre la relación entre problemas de accesibilidad.

Estos resultados se obtienen mediante la evaluación de encuestas aplicadas a los clientes, lo que permite medir los problemas que afectan la baja visibilidad en adultos mayores.

Matriz de consistencia:

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable: Accesibilidad de personas con baja visibilidad.	Enfoque: -Cuantitativo.	Población: Clientes del Restaurante Rocío de Santa María del Mar, Lima. Tipo de muestreo: No probabilístico por conveniencia. Muestra: Se seleccionaron 40 personas, es una muestra no probabilística de adultos mayores con baja visibilidad del Restaurante Rocío de Santa María del Mar.
¿Es viable implementar una propuesta del plan de accesibilidad de personas con baja visibilidad para en el Restaurante Rocío de Santa María del Mar de Lima, 2024?	Evaluar la viabilidad de una propuesta del plan de accesibilidad de personas con baja visibilidad para en el Restaurante rocío de Santa María del Mar de Lima, 2024	No requiere hipótesis.			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
1) ¿Es viable implementar un plan con dispositivos de asistencia para la accesibilidad de personas con baja visibilidad para el restaurante Rocío de Santa María del Mar en 2024?	1) Evaluar la viabilidad de una propuesta del plan dispositivos de asistencia para accesibilidad de personas con baja visibilidad para el Restaurante Rocío de Santa María del Mar, 2024.	No requiere hipótesis.	Dimensiones: -Dispositivos de asistencia tecnológica. -Compatibilidad Tecnológica -Interfaz de Usuario y experiencia de usuario (UI/UX) con accesibilidad.	Diseño de investigación: No experimental de corte transversal	
2) ¿Es viable implementar un plan con la compatibilidad tecnológica para la accesibilidad de personas con baja visibilidad para el restaurante Rocío de Santa María del Mar en 2024?	2) Evaluar la viabilidad de una propuesta del plan compatibilidad tecnológica para accesibilidad de personas con baja visibilidad para el Restaurante Rocío de Santa María del Mar, 2024.				
3) ¿Es viable implementar un plan con la Interfaz de usuario (UI/UX) para la accesibilidad de personas con baja visibilidad para el restaurante Rocío de Santa María del Mar en 2024?	3) Evaluar la viabilidad de una propuesta del plan (UI/UX) para la accesibilidad de personas con baja visibilidad para el Restaurante Rocío de Santa María del Mar, 2024.				
				Nivel de investigación: Descriptivo.	
				Técnica: - Encuesta Virtual/digital.	
				Instrumento: Cuestionario.	

Matriz de operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
Accesibilidad visual	Accesibilidad visual: Se refiere a la capacidad de los clientes con discapacidades visuales para percibir, entender, navegar e interactuar de manera efectiva con los elementos visuales del restaurante	Para el trabajo de investigación la variable Accesibilidad visual se operacionaliza en tres dimensiones: -Dispositivos de asistencia. -Compatibilidad tecnológica. -Interfaz de Usuario (UI/UX)	Dispositivos de asistencia tecnológica	-Tecnologías de asistencia a personas con baja visibilidad.	¿Cuál es tu grado de dificultad para leer en formato digital o impreso? ¿Qué tipo de dispositivos prefieres usar para leer en lugares públicos como un restaurante? ¿Consideras que es fácil o difícil de manejar un menú digital en dispositivos? ¿Cuál crees que es la mejor forma de acceder a un menú digital? ¿Te gustaría que el menú se pudiera leer en voz alta automáticamente al tocar la pantalla?	Técnica: encuesta. Instrumento: Cuestionarios a clientes mayores de 65 años del restaurante Rocío de Santa María del Mar. Muestra: 40 clientes adultos mayores de 65 años.
			Compatibilidad tecnológica	Evaluación de compatibilidad de software y hardware con tecnología asistida	¿Consideras importante que un menú digital este optimizado para diferentes tipos de pantalla? ¿Tienes alguna preferencia de tipo de pantalla o dispositivos para leer menús digitales en restaurantes? ¿Qué tan importante es para ti que el menú digital tenga ajustes de personalización en tamaño de texto y contraste?	
					- ¿Consideras útil que el menú digital sea accesible sin necesidad de descargar aplicaciones adicionales?	
			Interfaz de Usuario y experiencia de usuario (UI/UX) con accesibilidad	Diseño de interfaces accesibles (UI/UX) que optimicen legibilidad y navegabilidad para personas con baja visión.	¿Qué tan importante es para ti que los menús digitales incluyan imágenes de los platos para mejor comprensión? ¿Qué tan importante es para ti que el menú tenga opciones de retroalimentación sonora, como sonidos o vibraciones, para confirmar que se ha hecho una elección del menú digital? ¿Te resulta difícil leer los menús digitales en entornos de poca luz? ¿Qué tan importante consideras que el menú digital tenga instrucciones claras sobre como navegar en él?	

Instrumentos de recolección de datos:

ENCUESTA PARA UN PLAN DE ACCESIBILIDAD PARA ADULTOS MAYORES CON BAJA VISIBILIDAD PARA EL RESTAURANTE ROCIO DE SANTA MARIA DEL MAR

Hola, somos un grupo de estudiantes de Escuela ISIL, estamos desarrollando una tesis de Propuesta de un plan de accesibilidad para adultos mayores con baja visibilidad para el Restaurante Rocío de Santa María del Mar. La propuesta es desarrollar una carta de menú digital con tecnología de accesibilidad para que los adultos mayores con baja visibilidad puedan leer la carta de menú digital del restaurante cómodamente. Agradeceremos contar con tu ayuda.

1. Seleccione su género: Marcar solo un óvalo. o
Hombre
Mujer
2. Por favor seleccione su rango de edad: Marcar solo un óvalo.
De 60 a 70
De 70 a 80
De 80 a más
3. ¿Cuál es su distrito de residencia?

4. ¿Qué tipo de afección visual tiene? Marcar solo un óvalo.
Miopía
Astigmatismo
Daltonismo
5. ¿Cuál es tu grado de dificultad para leer en formato digital o impreso? Marcar solo un óvalo.
Ninguna dificultad
Dificultad leve
Dificultad moderada
Dificultad severa
6. ¿Qué tipo de dispositivos prefieres usar para leer en lugares públicos como un restaurante?
Marcar solo un óvalo.
Celular
Tablet
Computadora de escritorio o laptop

7. ¿Consideras que es fácil o difícil de manejar en menú digital en dispositivos? Marcar solo un óvalo.

Muy difícil

Fácil

Difícil

Muy difícil

8. ¿Cuál crees que es la mejor forma de acceder a un menú digital? Marcar solo un óvalo.

Un dispositivo del restaurante

En mi propio dispositivo

No tengo preferencia

9. ¿Te gustaría que el menú se pudiera leer en voz alta automáticamente al tocar la pantalla?

Marcar solo un óvalo.

Si

No

Indiferente

10. ¿Consideras importante que un menú digital este optimizado para diferentes tipos de pantalla?

Marcar solo un óvalo.

Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

11. ¿Tienes alguna preferencia de tipo de pantalla o dispositivos para leer menús digitales en restaurantes?

Marcar solo un óvalo.

Pantalla grande (como Tablet)

Pantalla pequeña (como celulares)

No tengo preferencia

12. ¿Qué tan importante es para ti que el menú digital tenga ajustes de personalización en tamaño de texto y contraste?

Marcar solo un óvalo.

Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

13. ¿Consideras útil que el menú digital sea accesible sin necesidad de descargar aplicaciones adicionales?

Marcar solo un óvalo.

Muy útil

Útil

Poco útil

No útil

14. ¿Qué tan importante es para ti que los menús digitales incluyan imágenes de los platos para mejor comprensión?

Marcar solo un óvalo.

Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

15. ¿Qué tan importante es para ti que el menú tenga opciones de retroalimentación sonora, como sonidos o vibraciones, para confirmar que se ha hecho una elección del menú digital?

Marcar solo un óvalo.

Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

16. ¿Te resulta difícil leer los menús digitales en entornos de poca luz? Marcar solo un óvalo.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

17. ¿Qué tan importante consideras que el menú digital tenga instrucciones claras sobre como navegar en él?

Marcar solo un óvalo.

Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

Otros que se consideren pertinentes

Link del menú digital del Restaurante Rocío de Santa María del Mar:

<https://lacartadehoy.com/?num=XWWxoT05GVnNXa2RYVm49VbFpPVWxaRVFUME1VcFFWbTB4TUZJd01laFZiRnBQkdUazIXVm5Ka1JrcEI>