

# **FACULTAD DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **“EL SERVICIO DIFERENCIADO Y LA AFLUENCIA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN LOS RESTAURANTES 5 TENEDORES DE BARRANCO”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y  
HOTELERÍA**

**AUTORA:**

**JOANNA FIORELLA RIVERA MARENGO**

**ASESORES:**

**Dr. Jorge Balbín Córdor**

**Prof. Amparo Cervantes Arriola**

**LIMA - PERÚ**

**2013-I**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Norma y Guzmán; a mis hermanos Candy y Ronald. Por su constante apoyo y amor incondicional, eso hace que siga persistiendo en lograr mis sueños y objetivos que me he trazado.

## **AGRADECIMIENTO**

A todas aquellas personas que me apoyaron como son mis amigos y familiares; a todos ellos muchas gracias por su colaboración y tiempo brindados para ayudarme a realizar esta tesis.

# ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria.....	I
Agradecimiento.....	II
Presentación.....	V
Resumen.....	VI
Asbtract.....	VII
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>1.1 PLAN DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>8</b>
1.1.1 Realidad Problemática.....	8
1.1.2 Formulación del Problema.....	9
1.1.2.1 Problema General.....	9
1.1.2.2 Problemas Específicos.....	9
1.1.3 Justificación.....	10
1.1.4 Antecedentes.....	10
1.1.5 Objetivos.....	15
1.1.5.1 Objetivo General.....	15
1.1.5.2 Objetivos Específicos.....	15
<b>1.2 MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>15</b>
1.2.1 Marco Teórico.....	15
A. Servicio Diferenciado.....	15
1. Marketing de servicios y Entrenamiento del Recurso Humano.....	21
B. Afluencia de Turistas con Discapacidad.....	26
1. Mercado Potencial.....	26
2. Perfil del Público discapacitado.....	27
3. Perfil del Turista con discapacidad.....	28
4. Perfil del Turista con discapacidad que visita el Perú.....	28
<b>1.3 MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>32</b>
<b>2. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>35</b>
2.1 Hipótesis.....	35

2.1.1 Hipótesis General.....	35
2.1.2 Hipótesis Específicas.....	35
<b>2.2 VARIABLES.....</b>	<b>35</b>
2.2.1 Definición conceptual.....	35
2.2.2 Definición Operacional.....	35
<b>2.3 METODOLOGÍA.....</b>	<b>36</b>
2.3.1 Tipo de Estudio.....	36
2.3.2 Diseño de Investigación.....	36
<b>2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>36</b>
<b>2.5 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>37</b>
<b>2.6 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>37</b>
2.6.1 Procedimiento de Recolección de datos.....	37
<b>2.7 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....</b>	<b>37</b>
<b>3. RESULTADOS.....</b>	<b>38</b>
3.1 Resultados sobre variable Servicio Diferenciado.....	38
3.2 Resultados sobre variable Afluencia Turística.....	53
<b>4. DISCUSIÓN.....</b>	<b>56</b>
<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>57</b>
<b>6. SUGERENCIAS.....</b>	<b>59</b>
<b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>60</b>
<b>8. ANEXOS.....</b>	<b>64</b>
Anexo 1.....	65
Anexo 2.....	66
Anexo 3.....	70

## **PRESENTACIÓN**

El presente trabajo tiene por finalidad integrar a las personas con discapacidad visual en los Restaurante 5 tenedores de Barranco; el cual les permitirá desplazarse independientemente dentro del mismo; y de alguna manera dejar de la lado la dependencia del mozo o mesera que los atiende. Logrando satisfacer y cubrir sus necesidades a través del servicio diferenciado que se brinda en el restaurante.

El trabajo de investigación consta de los aspectos generales de la tesis, el problema general y específico; objetivo general y específicos. Además de abordar el marco teórico que consta de leyes, reglamentos, boletines informáticos, tesis, y demás documentos de información relevante que darán cuerpo y forma a la tesis en cuanto al problema, objetivos y el título del proyecto en sí; también tocaremos el aspecto metodológico en el cuál se subirán las encuestas al programa SPSS, se analizarán los datos y estos nos permitirán llegar a las conclusiones y recomendaciones.

Por último tocaremos los aspectos administrativos, que consta del presupuesto, financiamiento y gastos que realizamos en el proyecto además de agregar las referencias bibliográficas y anexos que puedan aportar a la tesis realizada.

## RESUMEN

En la actualidad existen muchas personas con discapacidad visual y esto con el transcurso de los años se ha ido acrecentando; no obstante el mercado turístico se ha vuelto muy competitivo razones por las cuales las empresas turísticas y demás han ido implementando e integrando nuevas ofertas turísticas y de servicio con lo cual se quiere satisfacer las necesidades e incluir a las personas con discapacidad visual en sus actividades, teniendo como punto importante la independencia de las personas con discapacidad visual en sus establecimientos.

Para esto estas empresas o restaurantes 5 tenedores en este caso ubicados en los distritos de Barranco, San Isidro y Miraflores en nuestro país, han ido mejorando las instalaciones, servicios, entrenando al recurso humano, etc., en favor de los clientes con este tipo de discapacidad; en base a las normas, reglamentos y perfil de este mercado. La investigación en general tratará de analizar cuáles son las causas para que se brinde el servicio diferenciado en pocos restaurantes 5 tenedores y no se den en otros; también además de analizar si existe afluencia de personas con discapacidad visual a estos restaurantes 5 tenedores.

Por los factores expuestos, el presente trabajo tiene como objetivo ver cuáles son las causas para la escasa oferta del servicio diferenciado en los restaurantes 5 tenedores; y tratar en base a esas causas, impulsar el crecimiento y expansión de este servicio diferenciado no solo en los restaurantes de los distritos ya mencionados sino también se tome como ejemplo y lo puedan ejecutar en Lima Metropolitana en algunos años y con un tiempo a mediano o largo plazo en todo el Perú.

Así mismo se diseñó los aspectos que se deben establecer en cuanto a accesibilidad, seguridad, entrenamiento del personal y el marketing de servicios que se deben implementar y tener en cuenta para desarrollarla e implementarla.

## ASBTRACT

At present many persons exist with visual disability and this with the course of the years has been increasing; nevertheless the tourist market has turned very competitively reasons for which the tourist companies and others have been helping and integrating new tourist offers and of service with which wants to satisfy the needs and to include the persons with visual disability in his activities, taking the independence of the persons as an important point with visual disability in his establishments.

For this these companies or restaurants 5 holders in this case located in the districts of Barranco, San Isidro and Miraflores in our country, have been improving the facilities, services, training to the human resource, etc., in favor of the clients with this type of disability; on the basis of the procedure, regulations and profile of this market. The investigation in general will try to analyze which are the reasons in order that there is offered the service differentiated in few restaurants 5 holders and do not be given in others; also beside analyzing if persons abundance exists with visual disability to these restaurants 5 holders.

For the exposed factors, the present work has as aim see which are the reasons for the scanty offer of the service differentiated in the restaurants 5 holders; and to treat on the basis of these reasons to stimulate the growth and expansion of this differentiated not alone service in the restaurants of the districts already mentioned but also takes as an example and could execute it in Metropolitan Lima in some years and with the time in the whole Peru. Likewise I design the aspects that must be established as for accessibility, safety, training of the personnel and the marketing service that they must implement and bear in mind to develop it and to implement it.