



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
TURISMO Y HOTELERÍA

FACILIDADES QUE BRINDAN LOS HOTELES DE TRES Y CUATRO ESTRELLAS A LOS TURISTAS CON DISCAPACIDAD DE LA CIUDAD DE PIURA – 2013

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

AUTOR:

PINTO MONTERO, CLAUDIA DEL MILAGRO

ASESOR:

ABG. LA RIVA VEGAZZO IVÁN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA

PIURA- PERÚ

2013

PÁGINA DEL JURADO

Lic. Leónidas Valdivia Ramírez.

PRESIDENTE

Abg. Iván La Riva Vegazzo

SECRETARIO

Mg. Cecilia Ramos Altamirano

VOCAL

DEDICATORIA

A mi Madre: Adelaida Montero Peña

Por ser el pilar de todo lo que soy, por su amor incondicional y todo su apoyo.

Por toda la confianza depositada en mí.

A MI ASESOR: LIC. IVÁN LA RIVA VEGAZZO

Por todo su apoyo, por trasmitirme sus conocimientos, por toda su motivación brindada durante todo este tiempo.

A MIS FAMILIARES:

Por su apoyo moral y amor brindado, por ser mi motor para seguir adelante.

A Lourdes Chiyong, Kerly Madrid y sobre todo a Carlos Requena personas muy especiales que me han acompañado muchos años y me han dado fuerzas para seguir adelante cada vez que trataba de rendirme, con su amor y comprensión han sabido ayudarme cuando más lo necesitaba.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar muchísimas gracias a Dios por haberme permitido llegar hasta donde estoy.

A mi madre por haberme dado la herencia más grande que pueden dar los padres a sus hijos: La educación, los valores y el amor.

A mis docentes en todo mi camino universitario, por haberme brindado sus conocimientos y haberme apoyado en mis dudas.

Un agradecimiento muy especial a mi asesor, Lic. Iván La Riva por apoyarme y disipar todas las dudas ocurridas en el proceso de elaboración de la presente tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Claudia del Milagro Pinto Montero con DNI N° 70686248, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Claudia del Milagro Pinto Montero

Nombres y apellidos del tesista

Piura, 14 De Enero del 2014

PRESENTACIÓN

Señores miembros de jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “FACILIDADES QUE BRINDAN LOS HOTELES DE TRES Y CUATRO ESTRELLAS A LOS TURISTAS CON DISCAPACIDAD EN LA CIUDAD DE PIURA-2013”, con la finalidad de Identificar las facilidades en servicio, atención e infraestructura que brindan los hoteles de tres y cuatro estrellas a los turistas con discapacidad de la ciudad de Piura 2013, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Claudia del Milagro Pinto Montero

ÍNDICE

CARÁTULA

Página del Jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de Tablas	ix
Índice de Gráficos	viii

RESUMEN	ix
---------	----

ABSTRAC	x
---------	---

I. INTRODUCCIÓN	1
------------------------	----------

II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	25
--------------------------------------	-----------

2.1 Aproximación Temática	25
2.2 Formulación del Problema de Investigación	27
2.3 Justificación	27
2.4 Relevancia	28
2.5 Contribución	29
2.6 Objetivos	29
2.6.1 Objetivo General	29
2.6.2 Objetivos Específicos	29

III. MARCO METODOLÓGICO	30
--------------------------------	-----------

3.1. Unidades Temáticas	
3.1.1. Definición Conceptual	30
3.1.2. Categorización	31
3.2. Metodología	31
3.2.1. Tipo de Estudio	31

3.2.2. Diseño	32
3.3. Escenario de Estudio	32
3.4. Caracterización de Sujetos	33
3.5. Procedimientos metodológicos de investigación	34
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.7. Mapeamiento	36
3.8. Tratamiento de la información	37
IV. RESULTADOS	38
4.1. Descripción de Resultados	38
V. DISCUSIÓN	73
VI. CONCLUSIONES	78
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
VIII. ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Pág.
Tabla 1:	
Tabla Hotel Bayovar.....	39
Tabla 2:	
Tabla Hotel Esmeralda.....	45
Tabla 3:	
Tabla Intiotel.....	50
Tabla 4:	
Tabla Hotel El príncipe.....	55
Tabla 5:	
Tabla Hotel Costa del Sol.....	60
Tabla 6:	
Tabla Hotel Los Portales.....	65

ÍNDICE DE BITÁCORAS

Bitácora 1:	
Bitácora Hotel Bayovar	42
Bitácora 2:	
Bitácora Hotel Esmeralda	48
Bitácora3:	
Bitácora Intiotel	53
Bitácora 4:	
Bitácora Hotel El Príncipe	58
Bitácora 5:	
Bitácora Hotel Costa del Sol	63
Bitácora 6:	
Bitácora Hotel Los Portales	68

RESUMEN

El estudio titulado “Facilidades que brindan los hoteles de tres y cuatro estrellas a los turistas con discapacidad de la ciudad de Piura – 2013” se planteó como objetivo general el identificar las facilidades en servicio, atención e infraestructura que brindan los hoteles de tres y cuatro estrellas a los turistas con discapacidad de la ciudad de Piura 2013.

Para ello se tomó una muestra 7 hoteles conformadas por cuatro hoteles de tres estrellas y dos hoteles de cuatro estrellas categorizados por la MINCETUR, el administrador, recepcionista y cuartelero, a quienes se les aplicó las entrevista, y cuyo análisis arrojó como resultado que los hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de Piura 2013 están caracterizados por la carencia de requisitos básicos que requieren los turistas con discapacidad, pueden a simple vista tener una buena infraestructura y servicio pero para este tipo de turistas no existe la seguridad y calidad en los servicios por carecer de algunos requisitos mínimos lo cual obstaculiza la accesibilidad.

A través de un focus group se logra analizar las percepciones de personas con discapacidades físicas y visuales dando como resultado la inaccesibilidad de la ciudad de Piura, además enfatizaron que existen leyes que los amparan pero que no se cumplen.

Palabras Claves: Hoteles, Discapacidad, Turista, Atención, Calidad, Inclusión.

ABSTRACT

The study entitled " Facilities that provide hotels with three and four-star tourists with disabilities in the city of Piura - 2013 " was presented as general objective to identify the facilities in service, care and infrastructure than the hotel three and four stars tourists with disabilities in the city of Piura 2013.

For this purpose a sample was taken 7 hotels formed by four three-star hotels and two four-star hotels categorized by MINCETUR , administrator , receptionist and barracks , was applied to the interview, and whose analysis yielded results that hotels three and four star city of Piura 2013 are characterized by lack of basic requirements that require disabled tourists may at first glance they have a good infrastructure and service but for this type of tourists there is no safety and quality in services lack some minimum requirements which hinders accessibility.

Through a focus group is achieved analyzing the perceptions of people with physical and visual disabilities resulting inaccessibility of the city of Piura, also emphasized that there are laws that protect them but not satisfied.

Keywords: Hotels, Disability, Tourist, attention, quality, Inclusion.