



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

Turismo Accesible para turistas con discapacidad motriz, distrito de  
Chorrillos, Lima-Perú, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería**

**AUTOR:**

Moya Cruz, Ricardo Daniel (orcid.org/0000-0003-2516-0791)

**ASESOR:**

Mg. Huamani Paliza, Frank David (orcid.org/0000-0003-3382-1246)

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Turística

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mi madre que desde siempre me ha estado apoyando en todo lo que me propongo y ahora en el nivel profesional, también a mí mismo porque siempre me he alentado a poder seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios todopoderoso que siempre me iluminó y siempre me dio oportunidades para cumplir con mis metas.

Gracias.

## Índice de contenidos

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	19
3.3. Escenario de estudio.....	21
3.4. Participantes.....	21
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.8. Método de análisis de datos.....	23
3.9. Aspectos éticos.....	24
IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES .....	38
VI. RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Validación de expertos en Gestión administrativa .....	23
<b>Tabla 2</b> Matriz de Consistencia .....	52
<b>Tabla 3</b> Matriz de categorización para turistas con discapacidad motriz .....	54
<b>Tabla 4</b> Matriz de categorización para el personal de establecimientos de hospedaje .....	57

## RESUMEN

En el presente trabajo se analiza el desarrollo del turismo accesible para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos. Esta investigación buscó analizar el desarrollo de la accesibilidad turística a favor de las personas con discapacidad. Para ello se utilizó un trabajo de enfoque cualitativo, del tipo básico y de diseño fenomenológico. Se tomó como muestra a 20 participantes como a los turistas que presenten alguna discapacidad motriz y también se incluyó al personal de los establecimientos de hospedaje. Como técnica de estudio se usó la entrevista y como instrumento se tuvo la guía de entrevista. El resultado de la investigación permitió analizar la accesibilidad en dicho lugar, que aún presenta muchas restricciones para las personas con movilidad reducida en establecimientos turísticos, ya que muchos de ellos no disponen de rampas, ascensor, pavimento, etc., por lo que se concluyó que el desarrollo del turismo accesible en Chorrillos es deficiente, porque los sitios turísticos de la zona no cuentan con una implementación necesaria para atender a los turistas con discapacidad motriz.

**Palabras clave:** Turismo accesible, discapacidad motriz, accesibilidad.

## **ABSTRACT**

This work analyzes the development of accessible tourism for tourists with motor disabilities in the district of Chorrillos. This research sought to analyze the development of tourism accessibility in favor of people with disabilities. For this, a qualitative approach work was used, of the basic type and phenomenological design. 20 participants were taken as a sample, as were tourists who had some motor disability, and the staff of the lodging establishments were also included. The interview was used as a study technique and the interview guide was used as an instrument. The result of the research allowed us to analyze the accessibility in said place, which still has many restrictions for people with reduced mobility in tourist establishments, since many of them do not have ramps, elevators, pavements, etc., so it was concluded that the development of accessible tourism in Chorrillos is deficient, because the tourist sites in the area do not have the necessary implementation to serve tourists with motor disabilities.

**Keywords:** Accessible tourism, motor disability, accessibility

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el sector turístico se ha ido desarrollando de forma continua y en aumento. Podemos distinguir varios tipos de turismo y es donde encontramos al turismo accesible o de inclusión para personas con discapacidad. Según la ONU (2016). Señaló que todo individuo cuenta con el derecho en acceder a los servicios de ocio como lo es el turismo sin restricción alguna, para cumplir con esta norma es necesario implementar políticas, mecanismos sobre los esfuerzos para asegurar el cumplimiento con igualdad en el turismo.

En países como España empiezan a tomar importancia sobre el turismo accesible, ya que asocian al turismo como un derecho al disfrute del tiempo de descanso y esta razón ha motivado a las industrias turísticas a empezar a poner interés en este grupo de personas con discapacidad como potenciales viajeros y consumidores de productos turísticos, ganando gran demanda en los últimos años. La OMT (2020). Muestra que la demanda de turismo accesible sigue creciendo: se estima que hay más de 130 millones de turistas en la Unión Europea con un poder adquisitivo anual de 68.000 millones de euros.

También — According to the European Union Labor Force Survey the population of fifteen to sixty-four year olds in Europe with some form of disability represents fourteen percent of the global population which translates to around forty-five million potential customers for the tourism — [Según la Encuesta de población activa de la Unión Europea, la población de entre quince y sesenta y cuatro años en Europa con algún tipo de discapacidad representa el catorce por ciento de la población mundial, lo que se traduce en alrededor de cuarenta y cinco millones de clientes potenciales para el turismo.] (Mayordomo-Martínez et al., 2019, p.3).

El autor señala que — “Countries around the world hope to develop their national and regional economies relying on different sectors. Tourism is a real source of support for the country’s economy and a force for restoring society and improving the quality of life” — [Los países de todo el mundo esperan desarrollar sus economías nacionales y regionales apoyándose en diferentes sectores. El turismo es una verdadera fuente de apoyo a la economía del país y una fuerza para restaurar la sociedad y mejorar la calidad de vida] (Al-Zoubi, ,2023, p.2).

Sin embargo, Martínez (2020). Indica que vivimos en una sociedad que atiende a muchos e ignora a pocos. El entorno social no está adaptado a los requerimientos básicos de los turistas que presentan discapacidad motriz, haciéndolas dependientes de terceros o de asistencia técnica.

A nivel nacional, existe 1 millón 575 mil personas que presentan algún tipo de discapacidad y que según INE el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017); las personas con discapacidad a diario encuentran diversos obstáculos, en lo que es infraestructura, el 60% de esta población en el Perú informan que no pueden acceder a ciertos lugares, a pesar de que exista la Ley General de la Persona con Discapacidad (N.º 29973), que señala que en torno a la accesibilidad las personas que presentan discapacidad tienen derecho a utilizar el entorno físico en igualdad de condiciones.

El distrito de Chorrillos, no es ajeno a esta realidad, ya que encontramos incumplimiento a esta ley que se evidencia en el mal diseño de los implementos dirigidos a este sector en la mayoría de establecimientos públicos que deja vulnerable a este sector, al no encontrar infraestructuras que estén adaptas para personas con movilidad reducida además de sumarle la poca información y el mal trato que tienen los prestadores de servicio hacia este grupo hace que estos se priven de realizar actividades distintas y vivir experiencias.

Ante tal situación, la municipalidad y otras autoridades deben de respetar la correcta planificación que requiere estos implementos dirigidos a discapacitados a la hora de incorporarlos a lugares públicos o privados y considerar que esto no solo afectaría a la normativa, sino también al turismo porque perdería posibles clientes y también a la gestión del distrito por el mal funcionamiento de sus obras de construcción.

Por lo cual se plantea la siguiente pregunta: ¿Cómo se desarrolla el turismo accesible para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023? y como problemas específicos se tiene: ¿Cómo se desarrolla el marketing turístico para turistas con discapacidad motriz en el 2023?, ¿Cómo son las condiciones de la infraestructura para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023?, y ¿Cómo se desarrolla la capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023?.

Por consiguiente, en la justificación social esto beneficiará a las personas con discapacidad y a su vez a las los adultos de la tercera edad, mujeres embarazadas y al público en general al estar adaptado para todos, además que contribuirá a una mejor empatía en la sociedad y el rubro turístico al conocer la importancia y realidad de este grupo. Del mismo modo, en la justificación teórica contribuye en el ámbito científico y aportación de nuevo conocimiento respecto al turismo accesible que será de valor tanto en lo académico como científico, además que apoyará a un mejor entendimiento de la variable y aportará al aumento del turismo en la ciudad.

Y finalmente, la justificación metodológica del estudio dará resultados verídicos y brindará información confiable respecto al análisis de la situación de las personas con discapacidad en el distrito de Chorrillos y el cual será revisado por tres expertos de la materia que validarán su autenticidad.

Por lo cual, el objetivo general de la investigación es analizar el desarrollo del turismo accesible para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023. Así mismo, partiendo de este objetivo general se desglosan los objetivos específicos: analizar el marketing turístico para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023, diagnosticar las condiciones de la infraestructura para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023 y analizar la capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación tuvo como respaldo los siguientes antecedentes nacionales e internacionales.

En el ámbito nacional, se tuvo las investigaciones de Figueroa & Sugizaki (2019). Titulada análisis de la infraestructura necesaria para la actividad de turismo a personas con discapacidad motriz en plazas, alamedas y parques del Centro Histórico de Lima. El estudio tuvo como objetivo evaluar la infraestructura para promover el turismo a personas con discapacidad motriz en plazas, alamedas y parques del centro de la ciudad. Se utilizaron las técnicas de observación cuantitativa y observación no participante. Los instrumentos aplicados fueron las listas de cotejo y las guías de observación. El estudio concluyó que los atractivos presentan diversas carencias en el espacio adecuado, tales como la ausencia de plataformas para aquellos individuos con discapacidad, especialmente aquellos que emplean silla de ruedas. Por otro lado, muchos de los nueve parajes turísticos no tienen estacionamiento reservado ni servicios higiénicos que puedan ser accesibles a las personas con discapacidad motriz.

Del mismo modo, en la investigación de Sánchez (2021). Titulada captación del turismo accesible orientado a personas con discapacidades motrices en el distrito de Trujillo. Tuvo como objetivo describir la percepción de los ciudadanos respecto a este tipo de turismo, se contó con 10 participantes con movilidad reducida residentes del lugar que fueron entrevistados. La investigación fue de tipo cualitativo y se emplearon entrevistas y observaciones, como instrumento de estudio se usó la guía de entrevista. Concluyó que las personas con discapacidad motriz se sienten discriminadas cuando efectúan alguna actividad turística, a su vez se evidenció que varios de los sitios de la zona no cuentan con los servicios básicos para el desarrollo del turismo accesible y que la población de Trujillo desconoce este tipo de turismo.

De igual importancia, en la investigación de Trejo (2019). Titulada análisis del turismo accesible en la Huaca Pucllana para el turista con capacidades motrices limitadas en el distrito de Miraflores. Tuvo como objetivo evaluar la situación de este tipo de turismo en la Huaca Pucllana. Fue de enfoque cualitativo Como instrumento de estudio se tuvo la recolección de datos, guías de entrevista y la ficha de observación; el trabajo estuvo conformado por 10 entrevistados con discapacidad motriz, auditiva y visual que hayan realizado visitas y la del personal que labora en dicho lugar. Se concluyó que la accesibilidad de los establecimientos es favorable porque cuenta con herramientas de comunicación y servicios como: rampas, espacios amplios en acceso y libre circulación, logrando cumplir con las necesidades básicas del turista con discapacidad.

Igualmente, en el estudio de Nonome (2019). Titulado el Neuroturismo y su conexión con el turismo accesible como sugerencia para la ciudad de Lima. Tuvo como objetivo identificar si existe la posibilidad de mejorar la accesibilidad turística en los atractivos de la capital. La investigación fue de tipo cualitativo, como instrumento se usó la netnografía, de tipo observacional, no experimental y transversal, de nivel exploratorio y correlacional. Y se concluyó que en el neoturismo existe un impacto positivo de los estímulos visuales y auditivos en la actitud del visitante y que presenta mayor influencia en la toma de decisión basada en la importancia histórica del atractivo, sin embargo, este tipo de turismo está poco desarrollado en la capital, ya que no existe una metodología de recopilación de datos y estudios en otros destinos turísticos que faciliten el acceso en el Centro Histórico de la Ciudad de Lima en relación con el neoturismo.

En lo internacional, en los estudios de González & Morales (2022). Titulado turismo accesible en Guanajuato, ciudad patrimonio de la humanidad, tuvo como objetivo analizar los sitios más visitados de la ciudad de Guanajuato, evaluando si esta cuenta con acceso para personas con discapacidad el estudio fue de tipo mixto cualitativo y cuantitativo, teniendo como metodología la observación no participativa y se realizado unas 175 encuestas y 20 entrevistas tanto a turistas como residentes del lugar.

La investigación concluyó que no es necesario grandes cambios en los servicios ya ofrecidos, sino pequeños cambios en los servicios con el propósito de que sean adecuados para el turista con discapacidad.

De igual importancia, en los estudios de Tite et al (2021). Denominado turismo para todos: estudio de bibliometría, tuvo como objetivo analizar la producción científica sobre turismo accesible en repositorios académicos confiables. La investigación fue de tipo mixto y metodología del tipo exploratorio-descriptivo, se usó palabras claves en búsqueda como: Bibliometría, turismo, accesible, discapacidad, accesibilidad e inclusión que estuvieran relacionadas con las variables, discapacidad y accesibilidad. La investigación concluyó que un total de 94 documentos de los años 2008 a 2019 refleja un aumento de investigaciones sobre el tema, por lo que se presume que para el año 2022 habrá un crecimiento de 17 publicaciones estimadas sobre esta variable. Del mismo modo, Jaramillo (2022). Realizó un estudio titulado discapacidad y legalidad en la ciudad, una creación social del debate público, cuyo objetivo fue identificar las tendencias y principales corrientes que presentan los cuestionamientos en relación con la producción del espacio público y su incidencia sobre la inclusión o exclusión social, centrándose específicamente en las personas con discapacidad. Para ello se desarrolló una revisión sistematizada de literatura basada en la metodología SALSA (Search/búsqueda, Appraisal/evaluación, Synthesis/síntesis and Analysis/análisis), teniendo 94 artículos recolectados sobre derecho a la ciudad, la inclusión/exclusión espacial y la discapacidad en el espacio público. Se pudo concluir que existe una cierta separación de lo que es producción del espacio físico con la producción del espacio social, que es el resultado de las acciones dadas por los tecnócratas expertos que concluyen, proyectan y materializan el espacio físico y como esta se diferencia con las prácticas, percepciones y vivencias de quienes lo usan.

Igualmente, en los estudios de Cruz et al (2019). Titulado percepción del turismo accesible para personas con habilidades diferentes, el caso del Centro Ecoturístico el Arcotete, Chiapas, México, tuvo como objetivo analizar la percepción que se tienen sobre la accesibilidad en torno al turismo y si esta incluye o no socialmente a las personas con discapacidad. Para su realización tuvo una metodología mixta que contó con una encuesta realizada a 90 visitantes y se logró identificar dos grupos que visitan el lugar, personas con discapacidad (21 %) y personas sin discapacidad (79 %). Concluyó que los impedimentos en el acceso de dichos sitios fueron en su mayoría físicas (ausencia de rampas, pasamanos, señalamiento con información), ambientales (tramos con pendientes pronunciadas), y sociales (diseño de infraestructura y servicios sin considerar a personas con discapacidad).

De igual manera, Villacis (2019). En su investigación estrategia de fomento e inclusión del sector turístico de Manta en el período 2018 - 2020, tiene como objetivo examinar la oferta turística de Manta enfocada en ofrecer servicios a los turistas con discapacidad física motriz, con el propósito de explorar la oferta turística destinada a turistas con discapacidad física motriz y promocionarla a través de páginas web. La metodológica fue mixta. Se utilizó el método descriptivo para analizar el trabajo de campo y se emplearon las fichas de inventario elaboradas por el MINTUR con el fin de obtener información detallada acerca de la ciudad. El estudio concluyó que la ciudad, se ha enfocado en el turismo de sol y playa, dejando de lado los diferentes tipos de actividades que tiene para ofrecer al turista, a pesar de los esfuerzos y numerosos proyectos destinados a la inclusión de personas con discapacidades, la ausencia de servicios turísticos especializados para este segmento de mercado aún es evidente, ya que gran parte de los proveedores de servicios de establecimientos, servicios turísticos y hoteleros carecen de una capacitación suficiente en cuanto al turismo accesible.

Del mismo modo, Salinas & Navarro (2023). En sus investigaciones titulada turismo accesible en áreas protegidas de Mendoza, Argentina, tuvo como objetivo diagnosticar el nivel de accesibilidad del turismo recreativo de las áreas protegidas, teniendo en cuenta a todo turista que presente un problema en movilidad física. La investigación fue de tipo cualitativo y se seleccionó 18 áreas protegidas (ANP) que se evaluaron siguiendo 9 criterios. El estudio concluyó que las barreras eran naturales propias de los senderos, por lo que se plantearon soluciones como telecabinas, tirolesa, entre otras.

En la investigación científica de Díaz (2022). Titulado plan de capacitación al personal del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz sobre turismo accesible y atención a personas con discapacidad donde se realizó un plan de capacitación para los trabajadores del hotel sobre turismo accesible y atención a personas con discapacidad. Teniendo como objetivo profundizar la información y formación que poseen los empleados del Hotel de la Provincia de Córdoba; Argentina respecto al trato y atención que deben tener hacia las personas con distintas discapacidades. Para ello se ejecutó un cuestionario y una encuesta para evaluar el nivel de conocimiento de los empleados sobre las personas con discapacidad. La investigación fue de tipo cualitativo, el estudio concluyó que el plan sí es aplicable porque las personas con discapacidad pueden hacer turismo, por lo que la atención que esté dirigida a este grupo es esencial, ya que al tener conocimiento de los requerimientos de estos turistas es efectivo a la hora de atenderlos.

En relación con el marco teórico, se define otros tipos de turismo igual de relevantes como: el social y el sostenible que ayudaron a comprender el objetivo que tiene el turismo en el desarrollo de satisfacer las necesidades de sus pobladores.

Clemente, Bote & Sánchez (2018). Definen al turismo social como una forma de relacionarse con los grupos sociales más vulnerables, ya sea por causas sociales o bien por causas económicas. Y La OMS (2018). Define al turismo sostenible como un turismo que tiene en cuenta las consecuencias actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales teniendo como objetivo satisfacer las demandas de los turistas, de la industria, del entorno y de las comunidades que acogen el lugar.

Por lo tanto, Garcés & Ferri (2012). Definen al turismo accesible como iniciativas que facilitan la participación en el turismo de personas con necesidades especiales generan beneficios sociales a su clientela y beneficios económicos para la sociedad y el mercado. Así que, Santos & Gesinaldo (2018). Mencionan que, para alcanzar el desarrollo del turismo sostenible, se requieren recursos que permitan planificar las actividades realizadas en una localidad, teniendo en cuenta los límites de los recursos naturales y su capacidad de renovación. Puesto que Buhr (2009). Señala que la infraestructura es el conjunto de todos los materiales pertenecientes a la institución, tanto personales como físicos, que sustentan la economía y aportan a la remuneración de todos estos, además que los recursos se integran a un nivel más alto de ganancias económicas por parte de las actividades realizadas. Tanto como Quesada (2007). Señala que los elementos que conforman la infraestructura son necesarios para el desarrollo del turismo y la falta o el mal funcionamiento de estos impiden su correcta operación a la hora de ofertar servicios turísticos, especialmente en países en desarrollo la infraestructura puede generar un obstáculo para invertir y al funcionamiento del turismo.

En cuanto en la selección de teorías que ayuden a explicar la accesibilidad, se contó con tres la primera de ellas denominada teoría de acceso de Ribot & Peluso (2003). Señalan que el acceso es un conjunto de poderes que apoyan la idea de propiedad de un conjunto en lo legal.

Este concepto incluye una serie de relaciones sociales que impiden o facilitan los beneficios del uso. Tanto las personas como las entidades controlan el acceso de sus recursos, mientras que otras obtienen el acceso a través de quienes tienen el control. Esta desigualdad en relación con el acceso es una de las formas para comprender por qué algunos individuos o instituciones se adueñan de los bienes, ya sea tenga autoridad legal o no sobre los recursos y otras no se aprovechen. Como segunda teoría se tiene la de Lezama (2002). Denominada teoría social, espacio y ciudad recalca que los límites territoriales están determinados por un conjunto de valores, lo que crea un comportamiento social especial y una mentalidad que difiere del orden social.

Y como tercera teoría denominada la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, de 1943, pretende explicar qué es lo que lleva a la conducta humana a satisfacer las demandas que se le imponen Maslow (1943). Denomina que esta teoría se basa en una pirámide que evalúa las demandas de un individuo. Donde se encuentran cinco niveles básicos que afectan al ser humano, tales como la seguridad, la seguridad, las sociales, la autoestima/reconocimiento y la autorrealización. En su pirámide, Maslow señala que, para cumplir con un requerimiento alto, es importante tener éxito con los requerimientos bajos.

En cuanto al constructo de turismo accesible, Darcy et al (2020). Lo definen como un tipo de turismo que requiere la cooperación de todos los involucrados para dar una atención en igualdad de condiciones a las personas con movilidad reducida con el objetivo de generar un producto y servicio justo y digno.

También mencionan — As an extension of this concept some authors have begun to associate it with the concept of holistic development. In this perspective inclusive tourism can be understood as tourism that excludes groups and shares benefits with vulnerable and/or marginalized groups based on ethical production and consumption — [Como extensión de este concepto algunos autores han comenzado a asociarlo con el concepto de desarrollo holístico. Desde esta perspectiva, el turismo inclusivo puede entenderse como un turismo que excluye a grupos y comparte beneficios con grupos vulnerables y/o marginados basándose en una producción y un consumo éticos] (Scheyvens and Biddulph, 2018, p. 27).

A su vez — “Describe the main components of accessible tourism: digital support applications social media and other platforms and websites using digital access to publications “— [Describen los principales componentes del turismo accesible: aplicaciones de soporte digital, redes sociales y otras plataformas y sitios web que utilizan el acceso digital a publicaciones] (Fernandez-Diaz et al. ,2023, p.2).

De igual manera, el Ministerio de Turismo de la Nación, de Argentina (2011). Lo define como un desarrollo turístico inclusivo prioritario, en donde las actividades turísticas tengan accesibilidad e integración de todos los turistas. A su vez, se debería tener en consideración a las personas que requieren una atención personalizada, como los turistas con movilidad reducida y/o que han perdido el sentido sensorial y adultos mayores, con la finalidad de que todos sin excepciones puedan realizar su desplazamiento sin problemas y vivir la experiencia que ofrecen los destinos turísticos del país.

En consecuencia, la OMT (2014). Señala que la atención en el rubro turístico representa un reto para el turismo mundial en mejora de políticas y moviliza la inversión para renovar las necesidades requeridas a corto y largo plazo.

A su vez Sousa & Mangas (2021). Mencionan que este tipo de turismo trae mayores requerimientos porque conlleva a rediseñar los entornos físicos, haciéndolos adecuados para todo tipo de turista. Igual que Guerra (2020). El turismo en lo global se ha convertido en una de príncipes fuentes de ingreso en la económica mundial, por ello el marketing es un medio que impulsa la actividad turística, porque se opera de forma efectiva y coordinada, ayudando al desarrollo del turismo.

En consecuencia — “Traveling to a destination represents only one stage of a personal vacation so a comprehensive approach to designing accessible destination experiences is needed” — [Viajar a un destino representa sólo una etapa de unas vacaciones personales, por lo que se necesita un enfoque integral para diseñar experiencias de destino accesibles] (Michopoulou et al.,2020, p.2).

El autor concluye — “That although progress has been made across the continent in improving access to shared spaces much of Asia remains inaccessible for wheelchair users. This means a lack of inclusive mobility and equality in Asian countries like Thailand” — [Concluye que, aunque se han logrado avances en todo el continente para mejorar el acceso a espacios compartidos, gran parte de Asia sigue siendo inaccesible para los usuarios de sillas de ruedas. Esto significa una falta de movilidad inclusiva e igualdad en países asiáticos como Tailandia] (Caruthers, 2018.p.3).

También, Bernaza (2019). Sostiene que el turismo accesible no solo se enfoca en aquellos individuos que poseen discapacidad, sino también en todo individuo, independientemente de su condición. Este enfoque no solo se centra en aquellos que padecen discapacidad, sino también en aquellos que padecen discapacidad transitoria, embarazadas, adultos mayores, entre otros.

También — “According to data and reports obtained in 2018 there are people with mental and physical disabilities as well as social discrimination and other social exclusions “— [Según datos e informes obtenidos en 2018 existen personas con discapacidad psíquica y física, así como discriminación social y otras exclusiones sociales] (USDS, 2018, p. 216).

Sin embargo — “Some experts argue that consumers with disabilities should be considered a distinct market segment with unique interests and needs “— [Algunos expertos sostienen que los consumidores con discapacidades deberían considerarse un segmento de mercado distinto con intereses y necesidades únicos] (Kong & Loi, 2017, p.43).

A todo esto, Porto & Rucci, (2019). Sostienen que los proveedores de servicios turísticos deben asegurar una infraestructura suficiente para todas las personas independientemente de su condición.

Cabe agregar que Higgins-Desbiolles (2020). Plantea que la pandemia del COVID-19 hace un cambio en el pensar de los empresarios al optar por un turismo responsablemente que proteja no solo sus ganancias sino también a las comunidades del lugar. Y Perogil (2018). Señala que el turismo responsable surge de la preocupación social que tiene sobre el medio natural y el medio cultural y que afecta a la vida de los residentes de los destinos turísticos y a la competitividad del destino como tal.

Asimismo, la OMT (2015). Señala que todos los recursos accesibles que se encuentran disponibles en los productos o servicios turísticos son fundamentales para cualquier normativa de turismo que sea responsable y sostenible. A todo esto, la OMT (2020). Mencionó que lo funcional y lo psicológico van de la mano con los turistas con movilidad reducida porque se obtiene una percepción de lo social con la vivencia individual del individuo. Y MTYD (2020). Señala a la discapacidad como una realidad, ya que se sabe que todas las personas deberían vivir en igualdad de condiciones y ninguna es excluyente de padecer algún tipo de discapacidad durante cualquier etapa de su vida. Esto indica que la discapacidad es propia del ser humano y no sinónimo de diferencia dentro de la sociedad.

También Aguirre & López (2021). Hacen mención que se es consciente del potencial del turismo accesible como una mejora para el mercado turístico.

Al ser notable el aumento en investigación científica que empieza a estudiar la accesibilidad en turismo, siendo esto uno de los pilares donde recae la búsqueda a la hora de aplicar técnicas y tecnologías científicas de datos reales. Además, Iturriaga (2020). Menciona que la urgencia de adaptarse a lo accesible en turismo trae grandes ventajas: diversos clientes, aumento de fidelización por parte de los usuarios, el cambio de paradigmas en turismo, una integración más incluyente y mejora en la calidad de destinos.

Por ello — Recent emphasis on disability research in the social sciences links the gap between policy research and practice to fundamental concerns about how different societies view disability as a stigmatized term despite the use of more inclusive language in policies and actions such as community outreach. Friendly services. Providing seamless services to achieve a more inclusive society — [El énfasis reciente en la investigación de la discapacidad en las ciencias sociales vincula la brecha entre la investigación de políticas y la práctica con preocupaciones fundamentales sobre cómo las diferentes sociedades ven la discapacidad como un término estigmatizado a pesar del uso de un lenguaje más inclusivo en políticas y acciones como las de extensión comunitaria. Servicios amigables. Proporcionar servicios integrales para lograr una sociedad más inclusiva] (United Nations, 2020, p.1).

Así que Parra & Rodríguez (2015). Señalan que la capacitación es producida por los cambios externos que dirigen los gerentes de las organizaciones inviertan para ayudar a mejorar las habilidades y competencias de todos sus empleados con el fin de que estos puedan adaptarse a los cambios en corto y largo plazo compitiendo y creciendo con la organización logrando el bienestar personal y de la organización. Armas et al. (2017) señalan que al referirse a formación y desarrollo significa hablar de estrategias para mejorar el conocimiento organizacional.

En consecuencia — Staff must be well trained in welcoming and communicating with guests) accommodation and tour participation. It can be equated to shopping (souvenirs food drinks etc.) and transporting tourists back home. Therefore accessibility includes everything not just the links in the chain — [El personal debe estar bien capacitado para dar la bienvenida y comunicarse con los huéspedes, alojamiento y participación en el recorrido. Puede equipararse a hacer compras (souvenirs, comida, bebidas, etc.) y transportar a los turistas de regreso a casa. Por lo tanto, la accesibilidad incluye todo, no sólo los eslabones de la cadena] (Ozogul and Baran, 2016, p.83).

Amijos et al., (2019). Los recursos humanos son el activo más importante de la empresa, por lo que el conocimiento, la experiencia, las habilidades, destrezas, habilidades y técnicas para aportar a su desempeño beneficia a todas las áreas del negocio.

Por lo tanto — Highlights the role of awareness training initiatives in changing the attitudinal barriers that exist for disabled and elderly tourists from some human resources in the field of travel and tourism to positive barriers. These attitudes are mainly due to lack of knowledge and subsequent mistakes — [Destaca el papel de las iniciativas de sensibilización a la hora de cambiar las barreras actitudinales que existen para los turistas discapacitados y de edad avanzada de algunos recursos humanos en el ámbito de los viajes y el turismo a barreras positivas. Estas actitudes se deben principalmente al desconocimiento y errores posteriores.] (Cengiz, 2016, p. 60).

En consecuencia — “While travel service providers may not be able to manage interdependencies understanding these interdependencies can help create opportunities for economies of scale or collaborative tomage”— [Si bien es posible que los proveedores de servicios de viajes no puedan gestionar las interdependencias, comprender estas interdependencias puede ayudar a crear oportunidades para economías de escala o gestión colaborativa] (Tomej & Xiang,2020, p.8).

Por consiguiente, Rifai (2014). Define que la accesibilidad es esencial en la política turística porque pone en importancia los derechos humanos y es una buena opción para negocios. También el turismo accesible es beneficioso para las personas con discapacidad y para todos.

También — “Stated that destination management is an important tool for the immediate success and sustainable development of tourist countries “— [Afirmaron que la gestión de destinos es una herramienta importante para el éxito inmediato y el desarrollo sostenible de los países turísticos] (Coban and Yildiz, 2019, p.2).

Además, Sánchez et al (2020). Manifiestan que esto recae en un desarrollo del turismo accesible y la importancia que tiene, añadiendo a lo anterior más que una prestación de servicios en destinos es importante promover las condiciones de accesibilidad con el fin de dar un valor a la atracción turística como tal. Por lo tanto, Christiyanto, (2020). Señala que el marketing es un medio para obtener clientes y satisfacer a los grupos de interés y la sociedad, mediante el desarrollo, promoción, distribución y promoción de bienes, servicios o ideas de acuerdo a las necesidades de ambas partes.

A su vez Cegos, (2019). La promoción del turismo tiene en cuenta la distribución de los destinos turísticos. Es decir, actividades (online y offline) diseñadas para promocionar un lugar. Para conseguirlo es necesario determinar el propósito del anuncio, o cómo los visitantes perciben el atractivo.

Señala que — “The impact of disability has been fundamentally changed by the Internet because the Internet removes barriers to communication and interaction that many people face in the physical world “— [Internet ha cambiado fundamentalmente el impacto de la discapacidad porque elimina las barreras de comunicación e interacción que enfrentan muchas personas en el mundo físico] (Henry, 2019, p.183).

También es importante considerar la inversión financiera y el tiempo para cumplir con el objetivo. Maldonado et al (2018). Señalan que el marketing en turismo ofrece tácticas de promoción que contribuyen a incrementar el atractivo de un sitio turístico y se le da a conocer a un grupo objetivo. Esto se logra a través de pasos estratégicos, fomentando el turismo de un sitio en específico.

En consecuencia — Cities also need to commit to continuously improving accessibility and to serve as an example of best practices in other European cities. Compassion is therefore about access to the daily life of urban residents and in a way offers access to tourism — [Las ciudades también deben comprometerse a mejorar continuamente la accesibilidad y servir como ejemplo de mejores prácticas en otras ciudades europeas. Por lo tanto, la compasión tiene que ver con el acceso a la vida cotidiana de los residentes urbanos y de alguna manera ofrece acceso al turismo] (EC, 2018, p. 566).

Vásquez (2010). Señala que al identificar correctamente todos los requisitos del cliente se logra la satisfacción del cliente a través de procesos efectivos, una organización se vuelve competitiva en la industria y beneficia a los clientes a precios razonables. Toirxonovna et al., (2020). Está claro que los esfuerzos de innovación de las empresas deben permitirles alcanzar un nivel de control significativo que les permita alcanzar una posición estratégica en términos de competitividad. Ortiz et al., (2012). Sin duda son los recursos humanos los que logran el liderazgo en la organización y cumplen con las metas y tareas planteadas, los recursos humanos son los factores estratégicos de la empresa.

Finalmente — Identify relevant issues so that effective public policies and actions can enable quality tourism for all. It is true as we have seen that a difficulty in fully involving the blind in tourism activities is the lack of compliance with the law. But beyond simple regulatory mechanisms there appears to be a need to mobilize collective responsibility in tourism and other sectors to promote more just and inclusive societies —[Identificar cuestiones relevantes para que políticas y acciones públicas eficaces puedan permitir un turismo de calidad para todos. Es cierto, como hemos visto, que una dificultad para implicar plenamente a los ciegos en las actividades turísticas es el incumplimiento de la ley. Pero más allá de los simples mecanismos regulatorios, parece ser necesario movilizar la responsabilidad colectiva en el turismo y otros sectores para promover sociedades más justas e inclusivas] (Kastenholz et al., 2015, p.18).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación fue tipo básica, según Cívicos & Hernández (2007). Mencionan que se centra en el objetivo de estudio sin tener en cuenta una ejecución inmediata y que los resultados o descubrimientos generan nuevos productos y aportes científicos. Y de enfoque cualitativo, según Espinoza (2020). Expresó que esta investigación muestra el aspecto ético desde el inicio de su planteamiento y en su desarrollo, hasta la obtención de resultados, que se cumple a través del pensamiento reflexivo al aplicar fundamentos del tipo cualitativo.

El diseño fue fenomenológico porque se evaluará la percepción que tiene la persona sobre el turismo accesible a través de sus experiencias vividas dentro del distrito de Chorrillos con la finalidad de poder entender cómo lo define el individuo. Espitia (2000). Señala que, para comprender un fenómeno, es necesario emplear el método fenomenológico para determinar de manera interna a la persona. La fenomenología resalta la importancia de manera individual, significativa y la investigación es una excusa donde se puede describir, comprender e interpretar el fenómeno.

#### **3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.**

La variable de estudio, es turismo accesible, Asimismo, como categorías, se encuentran: a) Marketing turístico, b) Infraestructura turística y c) Capacitación al personal. A continuación, se definen las categorías y subcategorías del proyecto de investigación:

**1. Primera categoría:** Marketing turístico según Rodríguez (2010). Ayuda a comprender el mercado para crear ofertas atractivas, competentes, variadas, que sean capaces de captar usuarios dispuestos a consumir su producto y/o servicio de manera fiel y continua. A su vez, Maldonado et al (2018). Lo definen como estrategias de promoción con el propósito de volver un lugar turístico más atractivo y mostrarlo al público objetivo, lo cual se alcanza esta tarea mediante procesos estratégicos que se centran en fomentar la parte turística de una zona específica. Como subcategorías se tiene:

**A) Primera subcategoría:** Promoción Coutinho (2020). Lo define como un grupo de acción con estrategias aplicadas para que la clientela conozca y efectúe la realización de compra del producto o servicio ofrecido.

**b) Segunda subcategoría:** Producto Stanton et al (2007). Lo consideran como un conjunto de atributos fundamentales unidos de forma clara y visible.

**2. Segunda categoría:** Infraestructura turística Blanco (2008). Lo define como un abastecimiento de recursos y servicios, posee un sitio para mantener su estructura social y productiva, a su vez lo condiciona para el desarrollo turístico. Como subcategoría se tiene:

**a) Primera subcategoría:** Señalización Calori (2007). Menciona que la señalización es una herramienta que transmite información operativa e interpretativa.

**3. Tercera categoría:** capacitación al personal Chiavenato (2007). Lo define como un desarrollo de educación de corto plazo, el cual se aplica en un modo coherente y ordenado, por donde el sujeto obtiene conocimiento, desarrolla sus capacidades y habilidades en función a su objetivo planteado. Como subcategorías se tiene:

**a) Primera subcategoría:** Capacitación, Mondy & Noe (2005). Señalan que son tareas importantes para la administración de recursos humanos, que consisten no solo en capacitación y desarrollo, sino también en actividades de planificación y desarrollo de individual y evaluación del desempeño.

**b) Segunda subcategoría:** Atención Ríos & Periañez (2010). Lo definen como una capacidad mental para generar y mantener una actividad activa que permita procesar información.

**c) Tercera subcategoría:** Calidad según Prieto (2011). La palabra calidad deriva del latín calidades, que significa “cualidad”. En consecuencia, la calidad se puede definir como la capacidad que tiene un producto o servicio para satisfacer las demandas supuestas o evidentes de acuerdo con parámetros establecidos.

### **3.3. Escenario de estudio**

El estudio se centró en el distrito de Chorrillos, que es uno de los 43 distritos que conforman la capital de Lima, ubicada en el Perú, específicamente en Lima al norte, Chorrillos está a 1058 km de la ciudad. Hacia al norte limita con los distritos de Barranco y Santiago de Surco; a la parte este, con los distritos de San Juan de Miraflores y Villa El Salvador, y al sur y oeste, con el océano Pacífico. Chorrillos cuenta con OMAPED la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad, la cual busca promover el desarrollo e integración social en beneficio de las personas con discapacidad, de acuerdo a la Ley N° 29973 general de las personas con discapacidad.

### **3.4. Participantes**

La investigación no contó con una población y muestra definida. Se usó la técnica de muestreo por conveniencia, Otzen & Manterola (2017). Aseguran que esta técnica permite seleccionar a los participantes que estén disponibles para el estudio de la variable debiendo cumplir con los objetivos planteados. Así mismo, los participantes fueron turistas que visitan los atractivos turísticos dentro del distrito y se consideró tanto a personas con discapacidad como no discapacitadas.

En sus mayorías los entrevistados fueron personas que rondan entre los 40 años a más y del sexo masculino que presentaron una discapacidad motora, tipo lesiones de la médula espinal y por amputaciones de un pie o una pierna.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Esta investigación tuvo como técnica de estudio la entrevista que, según Sánchez et al (2021). Anuncian que es la interacción planificada de dos individuos que buscan diferentes puntos de vista, ideas u opiniones respecto al tema a tratar.

Como instrumento se tuvo la guía de entrevista, según León (2006). Afirma que la guía de entrevista es una herramienta que ayuda a ejercer un trabajo reflexivo con un mejor orden de los temas que se plantean en la entrevista. Para su elaboración se realizó una serie de preguntas relacionadas a la variable de estudio junto con las 3 categorías que están dirigidas a las personas discapacitadas como no discapacitadas, las cuales sirvieron de ayuda al momento de realizar las entrevistas en el lugar de estudio.

### **3.6. Procedimiento**

Se usó el carácter inductivo por el cual se consultaron fuentes de documentos en repositorios de datos confiables para realizar las bases teóricas gracias a artículos, tesis, revistas, entre otros que se pudieron encontrar. Los cuales estuvieran relacionados con la variable de turismo accesible se tomaron investigaciones internacionales y nacionales, con los resultados ya obtenidos se pudo evidenciar que este turismo va en aumento, también se buscaron citas que definieran al turismo accesible y teorías relacionadas procediendo a la elaboración de la guía de entrevista para conocer como es la situación de las personas con discapacidad en el distrito de Chorrillos.

### 3.7. Rigor científico

Esta investigación se desarrolló de manera satisfactoria, bajo la asesoría de los Mg. Huamani Paliza, Frank David y Ruiz Palacios, Miguel Ángel que dieron todas las observaciones durante el inicio como en su proceso de estudio, asimismo también se tuvo el acceso libre que nos dio la universidad a la biblioteca digital de repositorios académicos confiables, Además, que los instrumentos fueron verificados por el juicio de cuatro expertos del sector turismo.

**Tabla 1** Validación de expertos en Gestión administrativa

EXPERTOS	GRADO ACADÉMICO	OPINIÓN DE APLICABILIDAD
Zevallos Gallardo, Verónica	Mg.	Si
Salvador García, Claribel	Mg.	Si
Ramos La Rosa, Patricia	Mg.	Si

Fuente: Tabla que describe la validación de los expertos que evaluará el estudio

### 3.8. Método de análisis de datos

El método utilizado para el estudio fue el análisis de contenido y según Marradi et al (2007). Sostienen que el análisis de contenido es una técnica para interpretar los textos [...] que se basa en procedimientos de clasificar y descomponer [...] los escritos de interés como transcripciones de entrevistas, protocolos de observación, notas de campos, fotografías, publicidades televisivas, artículos de diarios y revistas, discursos políticos, etcétera. Como método de análisis de la investigación se procedió a transcribir las respuestas de las entrevistas realizadas, clasificando las repuestas que más se repetían por parte de los entrevistados, llegando a las conclusiones de los objetivos y se respondió a las preguntas formuladas de la investigación.

### **3.9. Aspectos éticos**

En el presente trabajo de investigación está el derecho del autor que sirvió para la elaboración, además se respetó el uso de las Normas APA séptima edición. Así mismo, La guía de entrevista que se usó como instrumento y se respetó las identidades, forma de pensar, ideas y condiciones físicas de los entrevistados, por otro lado, se tuvo conciencia acerca de la realidad de los turistas con discapacidad motriz, los aspectos éticos de investigación científica se logran cumplir al no alterar la información recolectada. Por ello, la investigación cumple respetando lo que se plantea en el código de ética de la Universidad César Vallejo.

## **IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **RESULTADOS**

Como resultado de emplear la guía de entrevista a los turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, se obtuvo como respuestas a las 3 categorías planteadas de la investigación.

#### **A. Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz**

Los entrevistados de un total de 15 expresaron en gran mayoría de forma negativa que no hay promoción del turismo accesible en el distrito y que esto se debe a la mala coordinación y el poco interés que tiene los responsables públicos, aunque que sí observaron un mejoramiento y aumento de sitios que cuentan con lugares que están dirigidos para discapacitados, a su vez se identificó que estas respuestas guardan semejanzas entre ellas.

Los resultados evidencian que este turismo aún está en un proceso inicial porque se ve un aumento de sitios dirigidos a los discapacitados, pero en desarrollo hace falta promocionarse como una alternativa de turismo rentable al tener un gran número de discapacitados a nivel nacional y muchos de ellos desconocen sobre este turismo que va en crecimiento. De los testimonios el entrevistado número 08 digo que observó marketing del turismo accesible en las redes sociales, pero el entrevistado número 06 menciona que no se hace llegar de manera adecuada este marketing y esto se evidencia que muchos los entrevistados con discapacidad motriz desconocían el término de turismo accesible. Esto también afecta a su recreación al no conocer que existe un turismo que está, dirigido a ellos.

También, respondieron que contribuirán de manera escrita o verbal. Para dar a conocer este turismo a los demás, ya que muchos de los entrevistados fueron personas mayores de 40 años que no conocían este turismo y les pareció nuevo e interesante, también buscarían hacer diálogo con más personas discapacitadas y/o conocidos para fomentarlo. Respecto a los medios que promocioe el turismo accesible, la mayoría respondió que son pocos los medios que promocionan este turismo, siendo las redes sociales una de ellos donde vieron que se promociona este turismo, estos medios también ayudarían se logren fomentar de manera responsable e informativa este turismo que debería ser más incentivado en el distrito de Chorrillos ya que cuenta con varios lugares turísticos.

En lo que se refiere a la promoción existente de la zona que promuevan este turismo. Los entrevistados respondieron que no existe y talvez sea por la falta de interés o no logran llegar de manera adecuada a las personas con discapacidad, ya que muchos desconocen este turismo, por lo que en estrategia de promoción aún falta mayor parte de las instituciones turísticas que promuevan este turismo para lograr llegar a más público y hacer más inclusivo el turismo. En los beneficios que se obtendrían serían psicológico y emocional porque se les incluiría y respetaría las necesidades que requieren, con esto buscarían salir más, lo cual se sabe que muchos prefieren estar en sus casas por no encontrar lugares adecuados para ellos y el caminar en la calle les resulta complicado y estresante.

### **B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

En infraestructura respondieron que son pocos los establecimientos que cumplen, siendo la mayoría de ellos los centros que están especializados en rehabilitación para discapacitados que cuentan con mayores implementos para este grupo. Sobre los implementos como sillas de ruedas u otros dirigidos a este grupo de turista.

La mayoría observó rampas tanto en las veredas de la calle como en varios establecimientos, pero no todos los sitios tienen ello o no cumplen de manera adecuada al no respetar la altura requerida para rampas de sillas de ruedas, pudiendo ser peligroso usarlo porque podrían caerse e irse para atrás. De los testimonios, el entrevistado número 03 menciona que en algunos lugares de Chorrillos tienen rampas porque el interés va aumentando, mientras que el entrevistado número 04 dice que algunos implementos como los semáforos, por ejemplo, no están diseñados para la gente discapacitada y tienen dificultades a la hora de cruzar las pistas al ser más lentos al desplazarse.

Por lo que se requiere que se respete una buena planificación a la hora de realizar obras dirigidas a este grupo para darles una mayor facilidad y no mayores inconvenientes al emplear estos servicios. Además, que la señalización para estacionamiento de discapacitados son lo que más han podido observar, siendo a su vez la señalización poco visible porque algunos establecimientos no cuentan con carteles para identificarlos de manera rápida, esto hace evidencia la falta de una mayor implementación de carteles de señalización en los sitios que están dirigidos a las personas con discapacidad. Para mejorar la señalización en establecimientos. Respondieron que se debe adecuar, incentivar y promover la señalización en establecimientos turísticos porque algunos sí cuentan con servicios higiénicos, estacionamiento y rampas de acceso para discapacitados, pero no emplean los carteles de señalización.

### **C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

La mayoría respondió que el personal turístico no está capacitado, pero a su vez existen colaboradores que buscan brindarles un buen trato en todo lo que puedan preguntando e informando lo que ellos requieren, dando con esto una atención responsable e igualitaria sin distinción alguna a todos sus clientes.

De los testimonios recogidos, el entrevistado número 02 menciona que el trato que recibió del personal turístico fue malo, mientras que el entrevistado número 11 resalta que no a todos del personal que brindar servicio de atención se les puede decir que tratan de mal manera, ya que eso sería generalizar porque si existen algunos que brindan un buen trato. Por ello, para que el personal brinde una adecuada atención al turista con discapacidad debe estar informados respecto a la discapacidad, además de tener buen trato empático a la hora de atender, ya que se necesita conocer por qué existe diferentes tipos de discapacidad y requieren de otras atenciones.

Respecto al trato brindado de los colaboradores, la mayoría respondió que el trato fue malo y muchos no tiene vocación a su trabajo además que el trato brindado no fue el que esperaban, salvo algunos que otros sí tienen buen trato de respeto para atender a los demás. Lo que se puede entender que el trato en los servicios turísticos en Chorrillos es más o menos buena.

## **DISCUSIÓN**

El objetivo fue analizar el desarrollo del Turismo accesible para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023. Darcy et al (2020). Mencionan que el turismo accesible es un tipo de turismo que necesita de la colaboración del sector para brindar una atención igualitaria del mismo trato a las personas con discapacidad motriz con el fin de crear un producto en servicio legítimo y decente. En cuanto a Chorrillos, es necesario la involucración de los ciudadanos y autoridades competentes para hacer respetar las leyes y los productos dirigidos a las personas con discapacidad, con el fin que estos puedan ser usados por todos y se logre desarrollar de manera sostenible y responsable lo accesible en el distrito. En cuanto a este objetivo, Trejo (2019) buscó evaluar las condiciones del turismo accesible que ofrece la Huaca Pucllana al turista con discapacidad,

De los testimonios, el entrevistado número 15 digo que el turismo accesible está presente debido a que el alcalde anterior implementó obras para discapacitados, Pero el entrevistado número 08 mencionó que se debe mejorar estas obras de acuerdo a una buena estructura y función que respete las medidas reglamentarias de las personas con discapacidad. Por lo que se indaga que Chorrillos cuenta con obras ejecutadas para personas con movilidad reducida, las cuales están en una condición mal planificada y estructurada que afecta a la integridad y la salud de las personas con discapacidad motriz.

Por lo que se concluyó que las instalaciones del recurso se encuentran en estado regular, además que presenta falencias para que se pueda desarrollar este turismo. En cuanto al desarrollo, se evidencia que el atractivo no está adecuado del todo para el turista con discapacidad motora, por lo que hace falta una clara idea de lo accesible.

Los resultados de las entrevistas en mayoría respondieron que en Chorrillos son pocos los sitios que cuenta con acceso para silla de ruedas, además la gestión que realiza el municipio no es adecuada, aunque sí gestionan mejor las calles, como vías de acceso. Por lo que no hay un total compromiso de las autoridades competentes. Al analizar este criterio se identificó quejas de los entrevistados respecto a los servicios ofrecidos por parte del distrito.

Tal como menciona Rifai (2014). Lo accesible es un elemento fundamental de toda política de turismo responsable y sostenible. En relación con los derechos que todos los individuos poseen, se considera una oportunidad de negocio. Por consiguiente, debemos tener en cuenta que lo accesible en turismo no solo beneficiará a las personas que presentan discapacidad, sino a todos los demás en general. A su vez, La OMT (2015) señala que la aplicación de la accesibilidad debe estar presente en todas instalaciones, productos y servicios de turismo, ya que es una característica elemental en la estrategia del turismo responsable y sostenible. En consecuencia, Iturriaga (2020). Denomina que la accesibilidad en el turismo trae clientes diversos, mayor fidelización de los usuarios, cambio de paradigma en el turismo, integración más inclusiva y mejora de la calidad del destino.

### **Discusión específica 1:**

El objetivo fue analizar el Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023. Rodríguez (2010). Menciona que el marketing turístico ayuda a entender el mercado para crear ofertas atractivas, competitivas y diversas, que sean capaces de obtener clientes dispuestos a consumir productos o servicios, logrando que se fidelicen. Respecto a Chorrillos, el marketing en turismo es necesario para dar a conocer a sus pobladores los atractivos con los que cuenta y poder impulsar el turismo de la zona.

En cuanto a este objetivo, Villacis (2019). Realizo un estudio para examinar la oferta turística de Manta enfocada en ofrecer servicios a los turistas con discapacidad física motriz, con el propósito de explorar la oferta turística destinada a turistas con discapacidad física motriz y promocionarla a través de páginas web. Concluyendo que, a pesar de los esfuerzos y numerosos proyectos destinados a la inclusión de personas con discapacidades, la ausencia de servicios turísticos especializados para este segmento de mercado aún es evidente, ya que gran parte de los proveedores de servicios de establecimientos, atractivos, servicios turísticos y hoteleros carecen de una capacitación suficiente en cuanto al turismo accesible.

De los testimonios, el entrevistado número 04 respondió que no tenía idea de si se promociona lo accesible y aludió que esto podría ser a causa de ser lento por su edad ya avanzada, igualmente el entrevistado número 06 señaló que no observo y esto podría ser debido a que no se está promocionando de manera adecuada, lo cual dificulta que no se pueda llegar a todos los individuos con discapacidad y no logren conocer acerca de la existencia de este turismo. Con esto se evidencia que en Chorrillos las personas con discapacidad, no logran observar la promoción de este tipo de turismo debido a que la mayoría no usan redes sociales, por lo que se debería buscar otras estrategias que sean capaces de llegar a este grupo en específico.

En este sentido, se puede indagar que el marketing turístico es vital para conseguir un buen desarrollo en entidades públicas y privadas, además que genera beneficios psicológicos y emocionales para los turistas con discapacidad, debido a que se animarán a salir de su zona de confort, descubriendo nuevas formas de diversión de acuerdo a sus condiciones. Tal como mencionan, Garcés & Ferri (2012). Este turismo se define como el conjunto de ideas orientadas a ayudar a la involucración constante en el turismo de personas con discapacidades y traen beneficios en lo social para los usuarios/as y beneficios en lo económico tanto para la sociedad y el turismo.

En los resultados, los entrevistados comunicaron que no habían observado marketing turístico que promocioe a través de afiches, redes sociales u otros medios el turismo accesible, el cual no se desarrolla por parte de la municipalidad y agentes turísticos como hoteles, restaurantes y agencias de viaje del distrito. Se identificó que en Chorrillos no se desarrolla el marketing turístico, lo cual se deba al poco interés que tienen las autoridades y las empresas turísticas al no promover y concientizar acerca del turismo accesible, haciendo que el turismo no se expanda a más público como lo son las personas con discapacidad.

Por consiguiente, Guerra (2020). Denomina al turismo como una fuente de ingresos económicos que está presente en todo el mundo, por lo que el marketing ayuda a impulsar la actividad turística porque se hace de manera efectiva y coordinada para que el turismo sea más rentable.

No obstante, English Federation of Disability Sport (2014). Señala que el marketing tradicional impide que los mensajes transmitidos sean captados de manera eficiente con el fin de obtener información fundamental sobre cualquier tipo de producto o servicio, por eso, se creó un nuevo concepto llamado marketing inclusivo que busca identificar las necesidades de personas discapacitadas y cumplir con sus expectativas a través de los productos o servicios. Por consiguiente, Maldonado et al (2018). Señalan que el marketing en turismo debe buscar estrategias para hacer más atractivo un lugar turístico, haciendo que este llegue a un público en concreto y esto se consigue a través de pasos estratégicos que fomenten el turismo de un lugar determinado.

## **Discusión específica 2:**

El objetivo fue diagnosticar las condiciones de la Infraestructura para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023. Blanco (2008). Señala que la infraestructura turística es un conjunto de bienes y servicios que posee un territorio para sostener sus estructuras en lo social y productivo, a su vez que aporta al desarrollo del turismo. En cuanto a Chorrillos, la infraestructura debe estar de acuerdo a los servicios básicos de todos y no de solo algunos de sus pobladores, logrando con esto un turismo inclusivo y responsable.

En cuanto a este objetivo, Figueroa & Sugizaki (2019). Pretendieron evaluar la infraestructura para promover el turismo a personas con discapacidad motriz en plazas, alamedas y parques del centro de la ciudad. El estudio concluyó que los atractivos presentan diversas carencias en el espacio adecuado, tales como la ausencia de plataformas para aquellos individuos con discapacidad, especialmente aquellos que emplean silla de ruedas. Por otro lado, muchos de los nueve parajes turísticos no tienen estacionamiento reservado ni servicios higiénicos que puedan ser accesibles a las personas con discapacidad motriz. De los testimonios recogidos, el entrevistado número 5 respondió que son pocos los lugares públicos como restaurantes y otros del distrito que cuenta en su infraestructura con algún implemento para unas personas con discapacidad, a su vez el entrevistado número 08 menciona que estos implementos existentes como estacionamientos que poseen no son respetados por todos como su uso ni al público al cual está dirigido.

En este sentido, se puede indagar que la infraestructura para las personas con discapacidad es necesaria porque al contar con implementos en señalización como el pase peatonal para discapacitados hace que los sitios sean más accesibles al público en general. En los resultados se observó que, de los cinco establecimientos de hospedaje visitados en Chorrillos, solo el hostel LunaQ cumple en gran mayoría con implementos para discapacitados como: ascensor, señalización, rampas de acceso y cochera, lo cual se evidencia una deficiencia en implementación de acceso para discapacitados en establecimientos de hospedaje del distrito.

En este criterio, se identificó un bajo desarrollo en infraestructura turística, que probablemente sea a causa del desconocimiento de la guía de Accesibilidad, Turismo para Todos del Mincetur dirigida a los prestadores de servicios turísticos y la falta de inclusión por parte de estas empresas al no considerar como posibles clientes a las personas con discapacidad en el rubro del turismo.

Tal como señala Buhr (2009). Menciona que la infraestructura son todos los materiales que conforman a la institución, tanto personal y físico que sostienen la economía y se promueve la contribución en la remuneración de los factores, considerando una asignación oportuna de recursos, lo que implica un nivel relativamente elevado de integración y un nivel más elevado de los derechos económicos de las actividades. A su vez, Quesada (2007). Denomina que los factores que conforman la infraestructura son fundamentales para que se pueda desarrollar el turismo, aunque la falta o el inconveniente de estos obstaculizan el buen funcionamiento de los servicios turísticos. En países menos desarrollados, la infraestructura puede ser un problema para invertir en una buena operación del turismo. Por lo tanto, Tite (2018). Denomina que la infraestructura tiene que ser acorde a las normativas de accesibilidad, con servicios accesibles para las personas con y sin discapacidad.

### **Discusión específica 3:**

El objetivo fue analizar la Capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023. Chiavenato (2007). Define la capacitación al personal como un proceso educativo de corto plazo que se realiza de modo entendible y ordenado, donde el sujeto obtiene conocimiento, desarrollo de su capacidad y habilidades en función a una meta planteada. Respecto a Chorrillos, el personal de turismo debe estar capacitado para tender a cualquier tipo de turistas sin distinción alguna de manera informada y atenta. En cuanto a este objetivo, Díaz (2022). Busco profundizar la información y formación que poseen los empleados del Hotel de la Provincia de Córdoba; Argentina respecto al trato y atención que deben tener hacia las personas con distintas discapacidades. La investigación concluyo que la falta de formación y el desconocimiento por parte del empleado descuida el trato hacia el segmento dicho y esto puede ocasionar una mala percepción e insatisfacción por parte del cliente. Por eso, se creó un plan para capacitar al personal para que puedan ayudar a personas con discapacidad.

De los testimonios recogidos, el entrevistado, el entrevistado número 4 respondió que se debería contratar a un colaborador que esté informado respecto al tema de la discapacidad o con estudios técnicos, de ello a sí mismo el entrevistado número 11 menciona que algunos no son empáticos a la hora de atender y que se debería tener un personal que sienta esa misma empatía por la persona que está en silla de ruedas y que se le debe capacitar en esto para que pueda brindar una atención de calidad.

Por lo que se indaga que la capacitación al personal en el rubro del turismo, es necesaria para poder saber atender a cualquier tipo de turista, además que esto genera un impacto positivo en la atención del usuario al responder a sus necesidades y dudas. En los resultados hallados, los entrevistados informaron que el personal de Chorrillos tiene que estar capacitado como también informado respecto al tema, para que pueda brindar una buena atención al turista con discapacidad motriz.

Se identificó que existe un buen trato hacia las personas con movilidad reducida por parte del personal turístico producto de la capacitación que reciben para atender al turista, esto denota una buena atención al cliente, porque se muestra interés en responder sus inquietudes, aunque los establecimientos no tengan los medios adecuados para este grupo, buscan atenderlos con respeto, amabilidad e igualdad.

Como lo menciona la OMT (2014). El sector del turismo mundial tiene un gran desafío para lograr turismo accesible. En cuanto a mejorar las políticas e inversiones para conseguir estos objetivos de manera general a corto y largo plazo. A sí mismo, Carribero & Piña (2017). Denominan que, en el caso de un cliente con discapacidad, intervienen elementos como los derechos humanos, la sensibilidad y la ética como elementos adicionales para brindar un servicio especial, lo cual es fundamental para satisfacer las expectativas y perspectivas del cliente, como se indica. En consecuencia, Parra & Rodríguez (2015). Señalan que la capacitación se ve en un cambio debido a que los dirigentes de los establecimientos invierten en la mejora de la habilidad y competencia de todo su personal con el objetivo de que ellos puedan adaptarse de manera rápida a los cambios en un tiempo reducido y prolongado, lo que permitirá que la competitividad y el crecimiento de la empresa lleven un buen funcionamiento.

## **V. CONCLUSIONES**

Se analizó el desarrollo del turismo accesible para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023, se identificó que el turismo accesible está presente en el distrito, sin embargo, los servicios dirigidos a las personas con discapacidad realizados por el distrito es deficiente porque no fue bien planificado para el uso de las personas que usan silla de ruedas y presentan algunos errores de construcción que dificultan su movilidad dentro de la zona además este grupo son los que tienen más dificultades en acceder a los lugares de establecimiento, ya que la mayoría de estos no cuentan con rampas de acceso para silla de ruedas. A partir de esto, los entrevistados informaron que prefieren utilizar prótesis y muletas para poder movilizarse con menor problema, porque el diseño que tiene el distrito no está bien estructurado para las personas con discapacidad motriz.

Se analizó el marketing turístico para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023, de tal manera se consideró que el marketing es inexistente porque no se observó promoción de este tipo de turismo en la zona por parte de municipalidad y los agentes turísticos al no ofrecer un producto dirigido a estos turistas. Sin embargo, algunos de los entrevistados conocían sobre el turismo accesible y observaron que se promociona este turismo, pero en redes sociales, mientras que la gran mayoría de personas que rondan los 40 años a más no conocían. Por lo que el turismo accesible no se está desarrollando o no se les hace llegar a este público en específico por parte de las autoridades competentes de la zona, los cuales deberían tener a este turismo como una alternativa al ver la gran cantidad de discapacitados que existe en el país como clientes potenciales.

Se diagnosticó las condiciones de la infraestructura para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023, de esta manera se comprendió que en diseño y equipamiento para turistas con discapacidad motriz son pocos los establecimientos que posee una infraestructura adecuada para estos turistas teniendo solo 1 establecimiento de hospedaje de un total de 5 visitados cuenta con: señalización, ascensor, rampas de acceso y cochera. Como resultado de las entrevistas se identificó que el único establecimiento que cumple con la mayor implementación para personas con discapacidad motriz es el Hostal LunaQ, mientras que los demás hospedajes solo cuentan con uno o ninguno de estos implementos que estén dirigidos a las personas con discapacidad.

Se analizó la capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023, de este modo se encontró que todos los establecimientos que fueron visitados tienen a su personal capacitado para la atención del cliente, además que brindan un buen trato a la persona con movilidad reducida a pesar de que no cumplan del todo con las medidas reglamentarias para atenderlos, buscan ofrecer un trato sin distinciones alguna en todas las medidas que le sea posible. Además, que las personas con discapacidad confirmaron que en Chorrillos sí existe un buen trato de algunos prestadores de servicios y no todos los tratan mal. Por lo que se concluye que la capacitación al personal turístico es aceptable porque están capacitados y no hacen diferencias a la hora de atender a sus huéspedes.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda referente al marketing turístico, que los establecimientos de hospedaje se involucren en fomentar el turismo accesible, ya sea por medios de redes sociales o busquen nuevas alternativas de marketing capaces de llegar a los turistas con discapacidad y de edad avanzada animándolos a realizar la actividad turística. Con el objetivo de que puedan ampliar su clientela y logre generar en el rubro turístico del distrito una mayor inclusión de este tipo de turistas.

En cuanto a la infraestructura turística, se recomienda la implementación de más rampas en establecimientos de hospedaje y señalización que esté dirigido a las personas con discapacidad, debido a que pocos lugares sí logran cumplir con el reglamento de la persona discapacitada. Además de adecuar los servicios con los que cuenta los establecimientos a las personas con movilidad reducida, como por ejemplo el añadir un cartel a fuera del ascensor que señale que puede ser usado tanto por discapacitados como personas sin discapacidad y otros servicios que se puedan adecuar a este grupo. Por otro lado, se recomienda que los sitios que sí cuentan con implementos para este grupo hagan uso de los carteles de señalización para que sean más visibles a los huéspedes con discapacidad motriz.

Finalmente, en capacitación al personal turístico, se recomienda a los trabajadores del sector del turismo que tengan vocación para atender al público y los requerimientos que conlleva brindar una atención a la persona con discapacidad, como son: la empatía, la ética, la salud, la atención personalizada y una correcta información o conocimiento que necesitan estos turistas porque no todos pueden presentar los mismos requerimientos y estos varían dependiendo de su discapacidad. Y a los gerentes de los centros de hospedaje se les recomienda que capaciten a su personal para que puedan atender a todos los turistas, incluyendo al turista con discapacidad y tengan presente que ellos también forman parte de este grupo.

## REFERENCIAS

- Alqarni, T., Mahmoud, B. y Bani Abduh, Y. (2023). Challenges Facing Tourism for People with Disabilities (Accessible Tourism) in the Kingdom of Saudi Arabia. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(11), 16-39. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i11.1639>
- Andraus, C., Lazo, O., & Limonta, R. (2020). La necesidad de los estudios semióticos en el marketing. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/n40/2528-7907-rsan-40-00216.pdf>
- Anila, S., Dhamo, E., Kondi, B. and Kambo, A. (2021). Assessment of Accessibility of Disabled Students in the Public University Infrastructure in Albania. *Journal of Educational and Social Research*. <https://doi.org/10.36941/jesr-2021-0064>
- Barrientos, T., & Sandoval, M. (2019). El turismo accesible en Chile: articulación y pertinencia de la oferta. *Revista Cartografía*, (99), 125-145. <https://revistasipgh.org/index.php/rcar/article/view/589>
- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento De Las MYMES. <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Cantú, P. (2014). Educación ambiental y la escuela como espacio educativo para la promoción de la sustentabilidad. *Revista Electrónica Educare* (núm. 3). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194131745003>
- Casanova, P. (2021). *Turismo accesible en la ciudad de Lugo: Propuestas de actuación* [Trabajo de fin de máster, Universidad de Coruña]. [https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/28441/CasanovaFernandez\\_Pablo\\_TFM\\_2021.pdf?sequence=3](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/28441/CasanovaFernandez_Pablo_TFM_2021.pdf?sequence=3)
- Cassia, F., Castellani, P., Rossato, C. and Baccarani, C. (2021). Finding a way towards high-quality, accessible tourism: the role of digital ecosystems. *The TQM Journal*, Vol. 33 No. 1, pp. 205-221. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2020-0062>
- Clemente, J., Bote, M., & Sánchez, P. (2018). El turismo social accesible como nuevo modelo turístico. *Cuadernos de Turismo*, (41). <https://doi.org/10.6018/turismo.41.326981>

- Cota, J., & Rivera, J. (2016). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6056989>
- Cruz, A., Bello, E., Enríquez, P., & Mondragón, R. (2020). The perception of accessible tourism for people with disabilities, the case of the El Arcotete Ecotourism Center, Chiapas, Mexico. Pag 222-240. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000505934500009>
- Cueva, M., Romero, A., Salguero, N., & Palma, E. (2021). Capacitación dirigida a servidores públicos para la atención al cliente de personas con discapacidad. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1162>
- Delmanto, A., & Strehlau, V. (2021). La elección de los destinos turísticos por el turista con discapacidad visual que utiliza un perro guía: motivaciones, facilitadores e inhibidores de elección. *Artigos – Turismo e Sociedad*. Archivo Digital. <https://www.redalyc.org/journal/5041/504171075022/html/>
- Devile, E. & Kastenzholz, E. (2018). Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10:3, pp 265-285. <https://doi.org/10.1080/19407963.2018.1470183>
- Dias Olim, L. y Pereira Carvalho, A. (2023). Promoting Accessibility and Inclusion: Analyzing Good Practices in Accessible Tourism in the Autonomous Region of Madeira. *Journal of Law and Corruption Review*, 4. <https://doi.org/10.37497/CorruptionReview.4.2022.61>
- Díaz, M. (2021). Plan de capacitación al personal del Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz sobre turismo accesible y atención a personas con discapacidad. 2021. [s. l.], 2021. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=ir01086a&AN=rus.ues21.23316&lang=es&site=eds-live>.

Domínguez, J., Vega, J., Rodríguez, F., & Espitia, S. (2020). La economía verde en el desarrollo empresarial del Siglo XXI. *Diálogos y prácticas interdisciplinarias*.

[https://www.researchgate.net/publication/353829118\\_LA\\_ECONOMIA\\_VE\\_RDE\\_EN\\_EL\\_DESARROLLO\\_EMPRESARIAL\\_DEL\\_SIGLO\\_XXI](https://www.researchgate.net/publication/353829118_LA_ECONOMIA_VE_RDE_EN_EL_DESARROLLO_EMPRESARIAL_DEL_SIGLO_XXI)

Duignan, M., Brittain, I., Hansen, M., Fyall, A., Gerard, S., Page, S. (2023). Leveraging accessible tourism development through mega-events, and the disability-attitude gap. *Tourism Management*, Volume 99, 2023, 104766, ISSN 0261-5177. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2023.104766>

Durán Solórzano, S. A. y Martínez Minda, H. A. (2020). Capacitación del Talento Humano y la Gestión de la Calidad en Instituciones del Sector Salud: Artículo de Revisión. *Revista Científica Arbitrada En Investigaciones De La Salud GESTAR*, 3(6), 2-15. <https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0013>

Fasabi, J., & Gonzales, J. (2022). *Turismo de bienestar en el distrito de San Roque de Cumbaza, provincia de Lamas, San Martín 2022* [Tesis de Título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97079/Fasabi\\_BJI-Gonzales\\_GJ-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97079/Fasabi_BJI-Gonzales_GJ-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

Figueroa, J., & Sugizaki, J. (2019). *Evaluación de la infraestructura para la práctica de turismo a personas con discapacidad motriz en plazas, alamedas y parques del Centro Histórico de Lima, 2019*. [Tesis de Título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2633>

Galeana., E., & Valenzo, M. (2019). *La competitividad como estrategia de crecimiento en las organizaciones*. [https://www.ecorfan.org/handbooks/Handbooks\\_La\\_competitividad\\_como\\_estrategia\\_de\\_crecimiento\\_en\\_las\\_organizaciones\\_TI/Handbooks\\_La\\_competitividad\\_como\\_estrategia\\_de\\_crecimiento\\_en\\_las\\_organizaciones\\_TI\\_1.pdf](https://www.ecorfan.org/handbooks/Handbooks_La_competitividad_como_estrategia_de_crecimiento_en_las_organizaciones_TI/Handbooks_La_competitividad_como_estrategia_de_crecimiento_en_las_organizaciones_TI_1.pdf)

- Ghaly, M. (2021). The Models of Disability Impact on the Attitudes Towards Accessible Tourism. *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City*, 5. <https://www.researchgate.net/publication/357016425> The models of Disability impact on the attitudes towards Accessible Tourism
- Ghaly, M., Atef Alakhras, H., Galal Eid, N. y El Rahman Higazy, M. (2020). Human Resources Capacity Building in Accessible Tourism in Egypt. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 17(2), 82-89. <https://www.researchgate.net/publication/346005102> Human Resources Capacity Building in Accessible Tourism in Egypt
- Gómez, J. (2015). *Análisis de la situación actual y propuesta de mejora de un negocio en marcha: Eventos Togo* [Tesis para optar el grado de maestro en gestión de organizaciones, Universidad Veracruzana]. <https://cdigital.uv.mx/handle/123456789/42039>
- González, C., & Morales, B. (2022). Turismo Accesible en Guanajuato, Ciudad Patrimonio De La Humanidad. *Revista de Administração da UNIMEP, [s.l.]*, v.19, n.11, p.57–69, 2022. Disponible em: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=160967006&lang=es&site=ehost-live>.
- Hernández, F., Hernández, Y., & Rodríguez, M. (2021). Hacia un turismo inclusivo en los hoteles comercializados por Ecotur en la Habana y Varadero. *Tendencias*, 22(2), 76–106. <https://doi.org/10.22267/rtend.212202.169>
- Huang-Ping, Y., Po-Chi, C. y Kung-Cheng, H. (2021). Analyzing Destination Accessibility from the Perspective of Efficiency Among Tourism Origin Countries. *SAGE Publications: Sage Journals*, 11. <https://doi.org/10.1177/21582440211005752>
- Huete, R., & García, A. (2022). Barreras y oportunidades para la inserción laboral de las personas con discapacidad en el sector turístico de la provincia de Alicante. [Universidad de Murcia]. Archivo Digital. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/521791/324891>

- Ismail, A., Singh, R., Sibi, P. y Kuppusamy, K. (2023). Universal Accessibility Issues: An Assessment Statement of Online Travel Aggregators' (OTAs) Websites Towards Accessible Tourism. *Journal of Applied Research in Open and Distance Education*, 28. [https://www.researchgate.net/publication/367377077\\_Universal\\_Accessibility\\_Issues\\_An\\_assessment\\_statement\\_of\\_Online\\_Travel\\_Aggregators'\\_OTAs\\_websites\\_towards\\_Accessible\\_Tourism](https://www.researchgate.net/publication/367377077_Universal_Accessibility_Issues_An_assessment_statement_of_Online_Travel_Aggregators'_OTAs_websites_towards_Accessible_Tourism)
- Jaramillo, P. (2022). Discapacidad y derechos a la ciudad en la producción social del espacio público. [Scielo]. Vol. 37 no.104. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-83582022000100152&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-83582022000100152&script=sci_arttext)
- Larson, M., Cronkleton, P., Barry, D., & Pacheco, P. (2009). Más allá de los derechos de tenencia el acceso comunitario a los recursos forestales en América Latina. CIFOR. <https://pdfs.semanticscholar.org/db1a/c7465ba5b07e16b112e461612032365eb12e.pdf>
- Lezama, J. (2018). Teoría social, espacio y ciudad. Alicante: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, 2018. <https://www.cervantesvirtual.com/nd/ark:/59851/bmc0897778>
- Lievano, K., Mazó, M., & Torres, F. (2018). Percepción y planificación del turismo sostenible en comunidades indígenas de México. *RETOS: Revista de ciencias de la administración y economía*. Vol. 8 Núm. 15. <https://doi.org/10.17163/ret.n15.2018.08>
- Liu, Y., Ali Koseoglu, M., King Fung Wong, A. and Kim, S. (2023). Contributions of people with disabilities to the research on the intellectual structure of the hospitality and tourism literature. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Volume 54, 2023, pp 42-55, ISSN 1447-6770. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.10.007>

- Lizano, E., & Villegas, A. (2019). La satisfacción del cliente como indicador de la calidad. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoF\\_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoF_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Lugo Hernández, L. T. (2023). Importancia y beneficios de la capacitación del personal en los spas de Guasave, Sinaloa, México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 9586-9604. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.5160](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5160)
- Madero, S. (2023). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y administración* 68 (1), 2023, 235-259. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3416>
- Marulanda-Valencia, F. Ángela., Arango Muñoz, D. G., & Restrepo Montes, J. A. (2021). La gestión estratégica en tiempos de Covid-19: una mirada desde el sector turístico - subsector de alojamiento. *Revista Universidad y empresa*, 23(41). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10376>
- Mayca, J. (2021). *Propuestas para promover el turismo social y educativo en personas con discapacidad en Lima Metropolitana, 2021*. [Tesis de título profesional, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/9190>
- Mejía, E., Jaramillo, J., Restrepo, S., Gutiérrez, V., & Maya, L. (2014). Diseño inclusivo: Comunicación para personas con discapacidad visual aplica al punto de venta. *Revista Publicidad vol. 3, n°1*, pp. 102-14. [Diseño inclusivo Comunicación para personas con discapacidad.pdf \(upb.edu.co\)](#)
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2021). Política pública de infraestructura turística propendiendo por la articulación eficiente para el fomento de la infraestructura turística estratégica en Colombia abril 2021 (p. 21). Colombia: Ministerio de Comercio. Industria y Turismo. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-infraestructura-turistica/09-07-21-politicavmt2020-baja-esp.aspx>

- Montoya Agudelo, C. A., Boyero Saavedra, M. R., y Guzmán Monsalve, V. T. (2016). La Gestión Humana: Un Socio Estratégico Organizacional. *Revista Científica Visión De Futuro*, 20(1). <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/50>
- Nonome, E. (2019). *El Neuroturismo y su relación con el turismo accesible como una propuesta para la ciudad de Lima* [Tesis de grado académico de doctor en turismo, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5294>
- Olaya, J., Rebolledo, M., Landera, N., & Montecé, M. (2022). Metodología del diseño de guión de audioguías para turistas con discapacidad visual. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/siembra/v9n2/2477-8850-siembra-09-02-03819.pdf>
- Paredes Rodríguez, B. F., Chiriboga Mendoza, F. R., y Zambrano Pilay, E. C. (2022). Competitividad Empresarial y Desarrollo de Mercado Turístico. *Revista Científica Arbitrada De Investigación En Comunicación, Marketing Y Empresa REICOMUNICAR*, 5(9), 2-7. <https://doi.org/10.46296/rc.v5i9.0032>
- Paredes, B., Becerra, M. y Macias, M. (2021). Marketing Turístico y Calidad de Servicio. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 5(9), 57-62. <https://doi.org/10.46296/yc.v5i9edespdic.0138>
- Pedreschi, R. y Nieto, O. (2023). Marketing Turístico, Vía para Promocionar el Turismo en el Área de Coclesito. *Centros Revista Científica Universitaria*, 12(2), 243-265. <https://doi.org/10.48204/j.centros.v12n2.a4181>
- Ríos, M., & Adrover-Roig, D. (2013). La atención [https://www.researchgate.net/publication/257268510\\_La\\_atencion](https://www.researchgate.net/publication/257268510_La_atencion)

- Rodríguez, G., & Martínez, C. (2022). Turismo responsable: propuesta para gestionar destinos turísticos regionales en la etapa post-COVID-19. *Revista Universidad y sociedad*, 14(1), 128-136. [\\_Turismo responsable: propuesta para gestionar destinos turísticos regionales en la etapa post-covid-19 \(sld.cu\)](https://sld.cu)
- Saeteros, A., Da Silva, E., & Flores, M. (2019). Turismo sustentable y los diferentes enfoques, aproximaciones y herramientas para su medición. *Pasos: Revista de turismo y patrimonio cultural*. Vol. 17 N.o 5. Págs. 901-914. [\\_Turismo sustentable y los diferentes enfoques, aproximaciones y herramientas para su medición \(ull.es\)](https://ull.es)
- Salazar, D. (2018). *Turismo accesible en centros de interpretación ambiental. Estudio de caso: Balneario El Cóndor, Viedma* [Tesis de Licenciatura en turismo, Universidad Nacional del Sur Departamento de Geografía y Turismo]. Archivo Digital. <https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/4403/TESES%20DANIEL%20ZALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salinas, P., & Navarro, D. (2023). Turismo accesible en áreas protegidas de Mendoza, Argentina. *Anuario turismo y sociedad*, [s. l.], v. 32, p. 187–217, 2023. DOI 10.18601/01207555.n32.08. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hjh&AN=163244571&lang=es&site=ehost-live>.
- Sánchez, J., Loarte, M., & Caisachana, D. (2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 225-231. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000100225](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100225)
- Sánchez, V. (2021). *Percepción del Turismo Accesible enfocado en personas con capacidades motrices limitadas en el distrito de Trujillo – 2021* [Tesis de Título profesional de licenciado en Administración en Turismo y Hotelería, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81035>

- Santiago, F. (2021). *Las experiencias turísticas de personas con discapacidad: una mirada al turismo accesible en puerto rico. propuesta de guía de turismo accesible, 2021* [Tesis de Grado Académico de Doctor en Turismo, Universidad San Martín de Porres] Repositorio USMP. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8654/SANTIAGO\\_HF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8654/SANTIAGO_HF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Senkin, M. y Tserklevych, V. (2021). Prerequisites of Development of an Accessible Tourism for Everyone in the European Union. *Journal of Geology Geography and Geoecology*, 30(3), 562-570. <https://doi.org/10.15421/112151>
- Simbisai, W. (2022) *Inclusive tourism for people living with a mobility disability in Zimbabwe* [Master thesis, Department of Geography of Umea University]. [FULLTEXT01.pdf \(diva-portal.org\)](https://diva-portal.org/fulltext01.pdf)
- Soliman, M., Al-Shanfari, L. y Guivady, S. (2023). Sensory Marketing and Accessible Tourism: An AI-Generated Article. *ROBONOMICS: The Journal of the Automated Economy*, 4, 53. [https://www.researchgate.net/publication/373330856\\_Sensory\\_marketing\\_and\\_accessible\\_tourism\\_An\\_AI-generated\\_article](https://www.researchgate.net/publication/373330856_Sensory_marketing_and_accessible_tourism_An_AI-generated_article)
- Suarez Henriquez, C., Hernandez Galán, J., De la Fuente, Y. y Ricoy Cano, A. (2022). The Past, Present, and Future of Accessible Tourism Research: A Bibliometric Analysis Using the Scopus Database. *Journal of Accessibility and Design for All*, 7(2). <https://doi.org/10.17411/jaccess.v12i1.350>
- Tite, G., Carrillo, D., & Ochoa, M. (2021). Turismo accesible: estudio bibliométrico. *Turismo y sociedad*, XXVIII, pp. 115-132. doi: <https://doi.org/10.18601/01207555.n28.06>
- Tomej, K. & EDuedahl. (2023). Engendering collaborative accessibility through tourism: From barriers to bridges. *Annals of Tourism Research*, Volume 99, 2023, 103528, ISSN 0160-7383. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2023.103528>

- Trejo, V. (2019). *Diagnóstico del turismo accesible en la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores* [Tesis de Título profesional de licenciado en Administración en Turismo y Hotelería, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46596>
- Valle, A. (2022). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación*. Facultad de Educación PUCP. Primera edición, marzo 2022. <https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>
- Veliz, K. y Llanos Encalada, P. (2023). Revista Científica Ecociencia la Capacitación, Activo para Alanzar el Desarrollo Organizacional y del Capital Humano en las Instituciones Públicas: Coordinación Zonal 5-Salud-Ecuador Training. *Revista Científica Ecociencia*, 8(5), 19-39. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.85.542>
- Villacis, G. (2019). *Estrategia de fomento e inclusión del sector turístico de Manta a turistas con discapacidad motriz para el periodo 2018 – 2020*. [Tesis de Título de Ingeniera en Ecoturismo y Guía de turismo Nacional, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/17101>
- Zárate, R. (2019). *Propuesta de mejora en el proceso administrativo para la provisión y contratación docente del departamento de ciencias sociales de la PUCP* [Tesis de Título de Licenciado en Administración de empresa, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/22777abe-9011-4226-919f-0f46b237d8c1>

## **ANEXOS**

**ANEXO N.º 1**

**Tabla 2 Matriz de Consistencia**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>					
"Turismo Accesible para turistas con discapacidad motriz, distrito de Chorrillos, Lima-Perú, 2023"					
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>UNIDAD TEMÁTICA</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>SUBCATEGORÍA</b>	<b>DISEÑO DEL MÉTODO</b>
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo se desarrolla el turismo accesible para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023?</p>	<p>Objetivo general Analizar el desarrollo del turismo accesible para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023.</p>	<p><b>TURISMO ACCESIBLE</b></p>	<p>Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz</p>	<p>a) Promoción d) Producto</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Cualitativa - descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> Fenomenológico</p> <p><b>Población muestra:</b> Fueron 20 entrevistados, incluidos los turistas que presenten alguna discapacidad motriz, además (personal de establecimientos de hospedajes como hoteles y hostales).</p>
<p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cómo se desarrolla el marketing turístico para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023?</p>	<p>Objetivos específicos: Analizar el marketing turístico para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023.</p>		<p>Infraestructura para turistas con discapacidad motriz</p>	<p>a) Señalización</p>	

¿Cómo son las condiciones de la infraestructura para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023?	Diagnosticar las condiciones de la Infraestructura para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023.				<b>Instrumento:</b> Guía de entrevista
¿Cómo se desarrolla la capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023?	Analizar la capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos, Lima 2023.		Capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz	a) Capacitación b) Atención c) Calidad	<b>Técnica de recolección de datos:</b> Entrevista

**Fuente: Elaboración propia, 2023**

**ANEXO N.º 2**

**Tabla 3** Matriz de categorización para turistas con discapacidad motriz

UNIDAD TEMÁTICA	Categorías	Subcategorías	P	ITEMS	CODIGOS	RESULTADOS
Turismo Accesible	Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz	Promoción	P1	¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿por qué?	no se desarrolla	En cuanto al marketing turístico para turistas con discapacidad motriz, se dividió en dos subcategorías: promoción y producto. La promoción identificada del turismo accesible en el distrito de Chorrillos no se ve reflejado porque <b>no promueven y no se desarrolla</b> , este tipo de marketing siendo pocos los lugares que cumplen con lo accesible para turistas con discapacidad. Por lo cual los entrevistados afirmaron que harían uso de las <b>redes sociales</b> para ayudar a la promoción de este turismo, son <b>pocos los lugares</b> que cuentan con las condiciones adecuadas para el turismo accesible respecto a esto los entrevistados manifestaron que <b>la municipalidad</b> debería promover este tipo de turismo lo cual esto significaría un beneficio <b>psicológico y emocional</b> para el turista con discapacidad al ver que se promoció un turismo acuerdo a sus condiciones.
			P2	¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible?	a través de redes sociales	
			P3	¿En qué medios ha visto que promoció el turismo accesible para turistas con discapacidad?	en la municipalidad	
			P4	¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿por qué?	no promueven	
		Producto	P5	¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?	psicológico y emocional	
			P6	¿Cree que los establecimientos de la zona cumplen con las medidas reglamentarias para las personas con discapacidad motriz? ¿de qué manera?	no son pocos los lugares	

	Infraestructura para turistas con discapacidad motriz	Señalización	P7	¿Cuál de estos implementos como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización etc., que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ha podido observar en algún establecimiento turístico? ¿por qué?	estacionamientos y rampas	En cuanto a la infraestructura para turistas con discapacidad motriz se divide en una subcategoría: señalización. En el distrito de Chorrillos están presentes los letreros de <b>estacionamientos y rampas</b> para discapacitados, son pocos los lugares que cuentan con señalización para este grupo y las vías públicas que cuentan con el <b>pase peatonal</b> , por lo que urge una <b>mayor implementación</b> de letreros en establecimientos de turismo.
			P8	¿Cree usted que los establecimientos turísticos, cuentan con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? mencione algunos.	pase peatonal	
			P9	¿Cómo cree que se podría mejorarse la señalización de los establecimientos respecto a los turistas con discapacidad?	mayor implementación	
	Capacitación personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz	Capacitación	P10	¿Cree usted que los colaboradores turísticos están capacitados para brindar una atención al turista con discapacidad?	si deben estar capacitados	En cuanto a capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz, se dividió en tres subcategorías: capacitación, atención y calidad. Los entrevistados afirmaron que el personal turístico <b>si debe estar capacitado</b> . Además, debe estar <b>informado</b> respecto al tema del turismo accesible, como el de las condiciones de las personas con discapacidad motriz para poder brindar un <b>buen trato</b> hacia su persona.
		Atención	P11	según usted ¿Cómo el personal turístico podría brindar una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?	estando capacitados e informados	
		Calidad	P12	Según usted ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte del personal turístico en general?	bueno	

--	--	--	--	--	--	--

**Fuente: Elaboración propia, 2023**

**ANEXO N.º 3**

**Tabla 4** Matriz de categorización para el personal de establecimientos de hospedaje

UNIDAD TEMÁTICA	Categorías	Subcategorías	P	ITEMS	CODIGOS	RESULTADOS
Turismo Accesible	Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz	Promoción	P1	¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué?	no se desarrolla	En cuanto al marketing turístico para turistas con discapacidad motriz, se dividió en dos subcategorías: promoción y producto. La promoción identificada del turismo accesible en el distrito de Chorrillos no se ve reflejado porque no se desarrolla siendo pocos los lugares que cumplen con lo accesible para turistas con discapacidad. Por lo cual, los entrevistados afirmaron que harían promociones a través de redes sociales para ayudar con el marketing, a su vez afirmaron que no se promueven este tipo de turismo en el distrito por parte de otros establecimientos turísticos.
			P2	¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible?	haciendo promociones	
			P3	¿Qué medios utilizaría para promocionar el turismo accesible para turistas con discapacidad?	a través de redes sociales	
			P4	¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué?	No se promueve	
		Producto	P5	¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?	inclusión	
			P6		no cumplen	

				¿Cumple su establecimiento con las medidas reglamentarias para una persona con discapacidad motriz? ¿De qué manera?		
Infraestructura para turistas con discapacidad motriz	Señalización	P7	Cuál de estos implementos, como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización, etc. que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿posee como establecimiento turístico? ¿Por qué?	Ascensores y rampas	En cuanto a la infraestructura para turistas con discapacidad motriz, se divide en una subcategoría: señalización. En el distrito de Chorrillos los establecimientos turísticos no cuentan con letreros de señalización, por lo que requiere una mayor implementación en letreros, además que algunos si cuentan con implementos como ascensores y rampas para que los turistas con discapacidad puedan moverse sin problema.	
		P8	¿Su establecimiento turístico, cuenta con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? Mencione algunos	no contamos		
		P9	¿Cómo podría mejorar la señalización de su establecimiento respecto a los turistas con discapacidad?	mayor implementación		
Capacitación al personal del sector privado	Capacitación	P10	¿Cómo capacita a sus colaboradores para brindar una atención al turista con discapacidad??	Brindándole una capacitación	En cuanto a capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz, se dividió en tres subcategorías:	
	Atención	P11	¿Cómo su personal brindaría una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?	ayudándolo		
	Calidad					

	para turistas con discapacida d motriz		P1 2	Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte de su personal turístico en general?	amable	capacitación, atención y calidad. Los entrevistados afirmaron que a su personal turístico les brindan una capacitación anticipada antes de realizar sus funciones, además que ayudan a las personas con discapacidad con todo en lo que esté a su alcance, por lo que consideran que brindan un trato amable, sin distinción alguna.
--	---	--	---------	---	--------	--

**Fuente: Elaboración propia, 2023**

## **ANEXO N.º 4**

### **FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Título de la investigación:** Turismo Accesible para turistas con discapacidad motriz, distrito de Chorrillos, Lima-Perú, 2023

**Investigadores:** Moya Cruz, Ricardo Daniel

**Asesor:** Huamani Paliza, Frank David

#### **Propósito del estudio**

Saludos Cordiales, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación titulada: Turismo Accesible para turistas con discapacidad motriz, distrito de Chorrillos, Lima-Perú, 2023, cuyo propósito es conocer el desarrollo del turismo accesible para turistas con discapacidad motriz en el distrito de Chorrillos. Esta investigación es desarrollada por Moya Cruz, Ricardo Daniel de la Facultad de Ciencias Empresariales de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería, de la Universidad César Vallejo.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales como edad, zona de domicilio, entre otros. No es necesario revelar su nombre completo, puesto que dicha evaluación protegerá su identidad personal-
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente de 2 a 3 minutos.

**Información general:** se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

**Participación voluntaria** (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar, puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo** (principio de no maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso de que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios** (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio para futuras investigaciones.

**Confidencialidad:** (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente. Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación sobre los datos que se ha otorgado.

**Información específica:** Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que sé Anexo N.º 2 a Formato para la obtención del consentimiento informado requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados solo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona.

De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés al participante voluntario. Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Huamani Paliza, Frank David al correo electrónico fhuamanipa@ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética de (indicar el correo del CEI de la Facultad/Escuela Profesional o Programa de Posgrado).

### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación, autorizo mi participación en la investigación. Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso de que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso de que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas]

## ANEXO N.º 5

### GUÍA DE ENTREVISTA

- **Guía de entrevista 1**

Para el personal de establecimientos de hospedaje (hoteles y hostales).

Consentimiento informado: ¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación? Por favor, marque con una (X) su respuesta.

SI	NO
----	----

Tema: Turismo Accesible para turistas con discapacidad motriz, distrito de Chorrillos, Lima-Perú, 2023

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS		
<b>Nº de registro:</b>	<b>Evidencia fotográfica</b>	
<b>Entrevistador:</b>		
<b>Nombre del entrevistado:</b>		
<b>Nombre del establecimiento:</b>		
<b>Edad:</b> 64 años		
<b>Nacionalidad:</b>	<b>Lugar de entrevista:</b>	<b>Fecha de entrevista:</b>
<b>A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz</b>		

1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué?
2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible?
3. ¿Qué medios utilizaría para promocionar el turismo accesible para turistas con discapacidad?
4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué?
5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?

**B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cumple su establecimiento con las medidas reglamentarias para una persona con discapacidad motriz? ¿De qué manera?
7. Cuál de estos implementos, como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización, etc. que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿posee como establecimiento turístico? ¿Por qué?
8. ¿Su establecimiento turístico, cuenta con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? Mencione algunos
9. ¿Cómo podría mejorar la señalización de su establecimiento respecto a los turistas con discapacidad?

**C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cómo capacita a sus colaboradores para brindar una atención al turista con discapacidad?
11. ¿Cómo su personal brindaría una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?
12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte de su personal turístico en general?

**Fuente: Elaboración propia, 2023**

● **Guía de entrevista 2**

Para turistas con discapacidad motriz

Tema: Turismo Accesible para turistas con discapacidad motriz, distrito de Chorrillos, Lima-Perú, 2023.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>		
<b>N° de registro:</b>	<b>Evidencia fotográfica</b>	
<b>Entrevistador:</b>		
<b>Nombre del entrevistado:</b>		
<b>Edad:</b>		
<b>Nacionalidad:</b>		
<b>A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz</b>		
1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué? 2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible? 3. ¿En qué medios ha visto que promocioe el turismo accesible para turistas con discapacidad? 4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué? 5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?		
<b>B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz</b>		

6. ¿Cree que los establecimientos de la zona cumplen con las medidas reglamentarias para las personas con discapacidad motriz? ¿de qué manera?

7. Cuál de estos implementos como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización etc., que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿ha podido observar en algún establecimiento turístico? ¿por qué?

8. ¿Cree usted que los establecimientos turísticos, cuentan con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? mencione algunos.

9. ¿Cómo cree que se podría mejorarse la señalización de los establecimientos respecto a los turistas con discapacidad?

**C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cree usted que los colaboradores turísticos están capacitados para?  
¿Brindar una atención al turista con discapacidad?

11. Según usted, ¿Cómo el personal turístico podría brindar una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte del personal turístico en general?

**Fuente: Elaboración propia, 2023**

## ENTREVISTAS

### Entrevista a turistas con discapacidad motriz

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS		
<b>N° de registro:</b> 01	<b>Evidencia fotográfica</b>	
<b>Entrevistador:</b> Ricardo Daniel Moya Cruz		
<b>Nombre del entrevistado:</b> Edwin		
<b>Edad:</b> 42 años		
<b>Nacionalidad:</b> peruana	<b>Lugar de entrevista:</b> Instituto Nacional de Rehabilitación (INR)	<b>Fecha de entrevista:</b> 02 de mayo del 2023
<b>A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz</b>		
<p>1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué? Si, he visto cuando voy caminando.</p> <p>2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible? Con el buen trato ya que algunos por la discapacidad no te tratan bien.</p> <p>3. ¿En qué medios ha visto que promocioe el turismo accesible para turistas con discapacidad? No eh visto.</p>		

4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué?

No tampoco he visto eso, no porque piensan que no es rentable.

5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?

Un buen trato, una buena atención porque a veces cuando uno estamos así cuando yo subo a las combis me gritan tratan mal.

#### **B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cree que los establecimientos de la zona cumplen con las medidas reglamentarias para las personas con discapacidad motriz? ¿de qué manera?  
No.

7.Cuál de estos implementos como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización etc., que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿ha podido observar en algún establecimiento turístico? ¿por qué?

En establecimiento si ahí para discapacitados estacionarse para bajar del taxi si eh visto.

8. ¿Cree usted que los establecimientos turísticos, cuentan con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? mencione algunos.

No.

9. ¿Cómo cree que se podría mejorarse la señalización de los establecimientos respecto a los turistas con discapacidad?

Que implementen más seguridad y todas esas cosas.

#### **C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cree usted que los colaboradores turísticos están capacitados para brindar una atención al turista con discapacidad?

Si debe estar capacitados para atender.

11. Según usted, ¿Cómo el personal turístico podría brindar una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?

Una buena capacitación que tenga un buen trato y paciencia.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte del personal turístico en general?

Bueno.

**TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS**

<b>N° de registro:</b> 02	<b>Evidencia fotográfica</b>
---------------------------	------------------------------

<b>Entrevistador:</b> Ricardo Daniel Moya Cruz	
--	--

<b>Nombre del entrevistado:</b> Domingo
---

<b>Edad:</b> 55 años
----------------------



<b>Nacionalidad:</b> peruana	<b>Lugar de entrevista:</b> Instituto Nacional de Rehabilitación (INR)	<b>Fecha de entrevista:</b> 02 de mayo del 2023
------------------------------	--	---

**A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz**

1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué?  
No, porque no hay interés.
2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible?  
A través de Facebook.
3. ¿En qué medios ha visto que promocióne el turismo accesible para turistas con discapacidad?  
Redes sociales.
4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué?  
no hay interés creen que no es rentable.
5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?

Mayor igualdad.

**B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cree que los establecimientos de la zona cumplen con las medidas reglamentarias para las personas con discapacidad motriz? ¿de qué manera? Si cumplen, ha podido observar que si cuentan.

7. Cuál de estos implementos como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización etc., que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿ha podido observar en algún establecimiento turístico? ¿por qué?

Sí, estacionamiento para silla de ruedas.

8. ¿Cree usted que los establecimientos turísticos, cuentan con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? mencione algunos.

No.

9. ¿Cómo cree que se podría mejorarse la señalización de los establecimientos respecto a los turistas con discapacidad?

Mayor implementación.

**C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cree usted que los colaboradores turísticos están capacitados para? brindar una atención al turista con discapacidad?

Si.

11. Según usted, ¿Cómo el personal turístico podría brindar una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?

Recibiendo capacitaciones.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte del personal turístico en general?

El trato fue malo.

**TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS**

**N° de registro:** 03 **Evidencia fotográfica**

**Entrevistador:** Ricardo Daniel Moya Cruz



**Nombre del entrevistado:** Carlos

**Edad:** 51 años

**Nacionalidad:** peruana

**Lugar de entrevista:** Instituto Nacional de Rehabilitación (INR)

**Fecha de entrevista:** 02 de mayo del 2023

**A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz**

1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué?  
No, no le dará un poco de importancia no se supongo.
2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible?  
Dando mi opinión o quejas en la página de la municipalidad.
3. ¿En qué medios ha visto que promocióne el turismo accesible para turistas con discapacidad?  
No eh visto.
4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué?  
No nada, porque no es rentable sería más inversión para ellos.
5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?

Un mejor trato de repente una especie de oferta para personas con discapacidad.

**B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cree que los establecimientos de la zona cumplen con las medidas reglamentarias para las personas con discapacidad motriz? ¿de qué manera? por esta zona si por las rampas yo eh visto si ahí.

7. Cuál de estos implementos como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización etc., que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿ha podido observar en algún establecimiento turístico? ¿por qué?

Si, en algunos lugares tienen sus rampas porque el interés va aumentado también para bañarse en las duchas tienen su agarrador.

8. ¿Cree usted que los establecimientos turísticos, cuentan con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? mencione algunos.

Eso si no ahí.

9. ¿Cómo cree que se podría mejorarse la señalización de los establecimientos respecto a los turistas con discapacidad?

Mayor implementación.

**C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cree usted que los colaboradores turísticos están capacitados para? brindar una atención al turista con discapacidad?

Yo creo que si a veces te dicen pasa por acá dan un buen trato.

11. Según usted, ¿Cómo el personal turístico podría brindar una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?

Dando un buen trato para informarles.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte del personal turístico en general?

Si son amables no habrá sus cosas, pero te dicen sube, pasa.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>		
<b>N° de registro:</b> 04	<b>Evidencia fotográfica</b>	
<b>Entrevistador:</b> Ricardo Daniel Moya Cruz		
<b>Nombre del entrevistado:</b> Jorge		
<b>Edad:</b> 66 años		
<b>Nacionalidad:</b> peruana	<b>Lugar de entrevista:</b> Instituto Nacional de Rehabilitación (INR)	<b>Fecha de entrevista:</b> 03 de mayo del 2023
<b>A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz</b>		
<p>1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué? Bueno hasta ahora no se nada al respecto porque no sé como ejemplo a veces cuando quiero tomar un ómnibus tal vez porque uno es más lento tal vez sea por eso.</p> <p>2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible? Bueno a través de la municipalidad definitivamente dando mis recomendaciones porque no soy la única persona con discapacidad acá en Chorrillos.</p> <p>3. ¿En qué medios ha visto que promocioe el turismo accesible para turistas con discapacidad? E visto pero para el adulto mayor o el día de la madre no para el de discapacidad.</p> <p>4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué?</p>		

Bueno yo no lo sé no tengo información al respecto y si lo hubieran hecho le faltó información le faltó publicidad porque no es irrefutable seguramente por eso.

5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?

El beneficio, sobre todo psicológicamente.

### **B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cree que los establecimientos de la zona cumplen con las medidas reglamentarias para las personas con discapacidad motriz? ¿de qué manera?  
No definitivamente no, no tienen bajada para la gente que usa silla de ruedas otro es que no se formó no se planificó para esto.

7.Cuál de estos implementos como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización etc., que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿ha podido observar en algún establecimiento turístico? ¿por qué?

Los semáforos, señales de tránsito no están acorde a la gente discapacitada.

8. ¿Cree usted que los establecimientos turísticos, cuentan con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? mencione algunos.

No son muy pocos los que ahí.

9. ¿Cómo cree que se podría mejorarse la señalización de los establecimientos respecto a los turistas con discapacidad?

promoverlo no solo con letreros también cada cierto tiempo anunciarlos por megáfonos con micro, parlantes que tienen ellos para que gente tenga más respeto hacia a la gente discapacitada.

### **C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cree usted que los colaboradores turísticos están capacitados para brindar una atención al turista con discapacidad?

No, siempre y cuando tenga a una persona que se dedique justamente a eso que pueda ayudarlos para que sea como tiene que ser.

11. Según usted, ¿Cómo el personal turístico podría brindar una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?

Contratado a una persona que sea discapacitada y/o sepa todo al respecto del tema imagino que con estudios o algo así debería a ver algo una carrera técnica de eso.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte del personal turístico en general?

Yo pienso que bien hacen lo que pueden hacer.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>		
<b>N° de registro:</b> 05	<b>Evidencia fotográfica</b>	
<b>Entrevistador:</b> Ricardo Daniel Moya Cruz		
<b>Nombre del entrevistado:</b> Audon		
<b>Edad:</b> 61 años		
<b>Nacionalidad:</b> peruana	<b>Lugar de entrevista:</b> Instituto Nacional de Rehabilitación (INR)	<b>Fecha de entrevista:</b> 03 de mayo del 2023
<b>A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz</b>		
<p>1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué? No, no porque no hay noticias ni nada.</p> <p>2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible? Sería por redes sociales.</p> <p>3. ¿En qué medios ha visto que promocioe el turismo accesible para turistas con discapacidad? No en ningún medio ni en redes no hay nada para discapacitados.</p> <p>4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué? No, no ahí porque no hay creo nos tienen olvidado a los discapacitados.</p> <p>5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?</p>		

para nosotros sería bien porque a veces estamos en nuestra casa sin salir no hay seguridad.

**B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cree que los establecimientos de la zona cumplen con las medidas reglamentarias para las personas con discapacidad motriz? ¿de qué manera?  
Ninguna difícil muy pocos son los lugares que cumplen casi nada.

7. Cuál de estos implementos como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización etc., que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿ha podido observar en algún establecimiento turístico? ¿por qué?

En la misma movilidad no hay acceso para discapacitados.

8. ¿Cree usted que los establecimientos turísticos, cuentan con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? mencione algunos.

Claro, que, si tiene, pero así en un restaurante no hay baños para discapacitados.

9. ¿Cómo cree que se podría mejorarse la señalización de los establecimientos respecto a los turistas con discapacidad?

Claro que implemente más en un restaurante no creo porque le quita espacio.

**C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cree usted que los colaboradores turísticos están capacitados para? brindar una atención al turista con discapacidad?

No he notado, no creo que esté capacitado.

11. Según usted, ¿Cómo el personal turístico podría brindar una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?

Siendo amables que tengan un buen trato.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte del personal turístico en general?

No hay un buen trato.

**TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS**

<b>N° de registro:</b> 06	<b>Evidencia fotográfica</b>	
<b>Entrevistador:</b> Ricardo Daniel Moya Cruz		
<b>Nombre del entrevistado:</b> Luis		
<b>Edad:</b> 23 años		
<b>Nacionalidad:</b> peruana	<b>Lugar de entrevista:</b> Instituto Nacional de Rehabilitación (INR)	<b>Fecha de entrevista:</b> 03 de mayo del 2023

**A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz**

1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué?  
Si porque fui a la playa y el serenazgo me apoyo.
2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible?  
Si a través de redes puede ser incentivando a más personas que creen el acceso y todo ello para los demás.
3. ¿En qué medios ha visto que promocioe el turismo accesible para turistas con discapacidad?  
Más que nada en las municipalidades, pero no lo masifican y en afiches no he visto en redes sociales.
4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué?  
No de la manera adecuada porque no prácticamente ahí personas que no le hacen llegar no logran encontrar esa forma de turismo.

5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?

Más que nada en el tema emocional para las personas con discapacidad, ya que a veces ellos no quieren salir ya que no hay lugares adecuados y dicen para que si salgo me estreso y se encierra prácticamente en eso en una burbuja por así decirlo.

**B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cree que los establecimientos de la zona cumplen con las medidas reglamentarias para las personas con discapacidad motriz? ¿de qué manera?

Ahí pocos lugares, la verdad alguna si no tienen acceso y todo eso.

7. Cuál de estos implementos como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización etc., que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿ha podido observar en algún establecimiento turístico? ¿por qué?

Acá en Chorrillos por las zonas principales, sí, pero sí te vas a las zonas con pendientes, no ahí.

8. ¿Cree usted que los establecimientos turísticos, cuentan con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? mencione algunos.

En su mayoría ahí pocos como se los menciono por ejemplo por acá para el pase peatonal para que te traslades y todo ello.

9. ¿Cómo cree que se podría mejorarse la señalización de los establecimientos respecto a los turistas con discapacidad?

Más que nada implementar este adecuar y incentivar.

**C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cree usted que los colaboradores turísticos están capacitados para brindar una atención al turista con discapacidad?

En su mayoría si te apoyan y todo eso más que nada te preguntan cómo podemos ayudarte y te sugieren como.

11. Según usted, ¿Cómo el personal turístico podría brindar una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?

Simplemente que te pregunten cómo podemos ayudarte si necesitas algo, ya que no todos tenemos el mismo caso, cada quien necesita diferente ayuda.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte del personal turístico en general?

Generalmente, la gente te apoya, te ayuda si es bueno.

**TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS**

**N° de registro:** 07 **Evidencia fotográfica**

**Entrevistador:** Ricardo Daniel Moya Cruz



**Nombre del entrevistado:** Amancia

**Edad:** 81 años

**Nacionalidad:** peruana

**Lugar de entrevista:** Instituto Nacional de Rehabilitación (INR)

**Fecha de entrevista:** 03 de mayo del 2023

**A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz**

1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué?  
Claro si porque debería estar, estaría de acuerdo.
2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible?  
Claro en la municipalidad misma.
3. ¿En qué medios ha visto que promocioe el turismo accesible para turistas con discapacidad?  
No ahí.
4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué?  
No se eso si no sé porque no les interesa, no le importa el peruano está cayéndose arrastrándose ni caso les hacen.
5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?

Que nos ayuden siquiera en algo.

**B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cree que los establecimientos de la zona cumplen con las medidas reglamentarias para las personas con discapacidad motriz? ¿de qué manera?

No cumplen.

7.Cuál de estos implementos como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización etc., que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿ha podido observar en algún establecimiento turístico? ¿por qué?

Eso si no he observado.

8. ¿Cree usted que los establecimientos turísticos, cuentan con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? mencione algunos.

No.

9. ¿Cómo cree que se podría mejorarse la señalización de los establecimientos respecto a los turistas con discapacidad?

Si tuviéramos ayuda siquiera con algo que implementen si tuviéramos ayuda sería diferente.

**C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cree usted que los colaboradores turísticos están capacitados para? brindar una atención al turista con discapacidad?

No creo.

11. Según usted, ¿Cómo el personal turístico podría brindar una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?

Sí, pues al menos que apoyen a uno en algo.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte del personal turístico en general?

Cómo sería no lo se puede ser bueno o malo no lo sé.

**TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS**

<p><b>N° de registro:</b> 08</p>	<p><b>Evidencia fotográfica</b></p>	
<p><b>Entrevistador:</b> Ricardo Daniel Moya Cruz</p>		
<p><b>Nombre del entrevistado:</b> Ulises</p>		
<p><b>Edad:</b> 65 años</p>		
<p><b>Nacionalidad:</b> peruana</p>	<p><b>Lugar de entrevista:</b> Instituto Nacional de Rehabilitación (INR)</p>	<p><b>Fecha de entrevista:</b> 04 de mayo del 2023</p>

**A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz**

1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué?  
No hay muchos obstáculos lamentables los responsables llámese el alcalde prepara las buenas pistas, avenidas, pero se olvida del paciente con discapacidad tenemos rampas muy inclinadas un bache y no tenemos acceso para el paciente o personas con discapacidad.
2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible?  
Mira cómo te digo yo trabajo en el instituto de rehabilitación y yo pertenezco al sindicato y lo promuevo a través del sindicato a través de la institución yo que tiene relaciones públicas y la municipalidad para que esto avance. En mi persona yo me acerco mucho a relaciones públicas y esta trabaja con la municipalidad.
3. ¿En qué medios ha visto que promocio el turismo accesible para turistas con discapacidad?  
En redes sociales Si bastante.

4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué?

Muy poco porque no lo veo.

5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?

Cómo te repito hay tiendas y sitios que no están reparados si tu entras a esta institución es espectacular pero afuera en la vida diaria muy poco el beneficio sería una mayor inclusión.

#### **B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cree que los establecimientos de la zona cumplen con las medidas reglamentarias para las personas con discapacidad motriz? ¿de qué manera? Pocos muy pocos están preparados si yo entro a un restaurante o pollería es para personas que no tiene discapacidad.

7. Cuál de estos implementos como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización etc., que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿ha podido observar en algún establecimiento turístico? ¿por qué?

Si ahí rampas, si ahí pero no todos los estacionamientos como te vuelvo a repetir que lo respetan.

8. ¿Cree usted que los establecimientos turísticos, cuentan con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? mencione algunos.

Si, señalización para estacionamiento ahí unos están ahí rampas las rampas deben tener una altura accesible ahí unas rampas tan altas que subes y te vas para atrás.

9. ¿Cómo cree que se podría mejorarse la señalización de los establecimientos respecto a los turistas con discapacidad?

Promoviéndolo definitivamente con las autoridades del distrito.

#### **C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cree usted que los colaboradores turísticos están capacitados para brindar una atención al turista con discapacidad?

Pocos.

11. Según usted, ¿Cómo el personal turístico podría brindar una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?

Con un entrenamiento con una capacitación a conciencia.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte del personal turístico en general?

El trato es bueno como que te ven con una discapacidad y son amables, pero de ahí que estén preparados no lo están.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS		
<b>N° de registro:</b> 09	<b>Evidencia fotográfica</b>	
<b>Entrevistador:</b> Ricardo Daniel Moya Cruz		
<b>Nombre del entrevistado:</b> Justiniano		
<b>Edad:</b> 75 años		
<b>Nacionalidad:</b> peruana	<b>Lugar de entrevista:</b> Instituto Nacional de Rehabilitación (INR)	<b>Fecha de entrevista:</b> 04 de mayo del 2023
<b>A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz</b>		
<p>1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué? No, no lo sé debe ser que no hay interés.</p> <p>2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible? No podría tener un problema para hablar.</p> <p>3. ¿En qué medios ha visto que promuevan el turismo accesible para turistas con discapacidad? No he visto.</p> <p>4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué? No estoy enterado, bueno podría ser que promuevan, pero no he visto.</p> <p>5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?</p>		

El beneficio para discapacitado, pero primero debe haber economía quién paga primero.

**B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cree que los establecimientos de la zona cumplen con las medidas reglamentarias para las personas con discapacidad motriz? ¿de qué manera?  
No.

7. Cuál de estos implementos como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización etc., que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿ha podido observar en algún establecimiento turístico? ¿por qué?  
No.

8. ¿Cree usted que los establecimientos turísticos, cuentan con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? mencione algunos.  
No estoy.

9. ¿Cómo cree que se podría mejorarse la señalización de los establecimientos respecto a los turistas con discapacidad?  
El gobierno tendrá que ayudar con su implementación.

**C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cree usted que los colaboradores turísticos están capacitados para? brindar una atención al turista con discapacidad?  
Si debe estar capacitado.

11. Según usted, ¿Cómo el personal turístico podría brindar una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?  
con que esté capacitado.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte del personal turístico en general?  
Bueno.

**TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS**

<b>N° de registro:</b> 10	<b>Evidencia fotográfica</b>	
<b>Entrevistador:</b> Ricardo Daniel Moya Cruz		
<b>Nombre del entrevistado:</b> Raúl		
<b>Edad:</b> 63 años		
<b>Nacionalidad:</b> peruana	<b>Lugar de entrevista:</b> Instituto Nacional de Rehabilitación (INR)	<b>Fecha de entrevista:</b> 04 de mayo del 2023

**A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz**

1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué?  
 No, no sé a lo mejor no hay principios no hay alguien que se dedique a eso o algo.

2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible?  
 Quizás si alguien promueve nos colamos de ahí no, también se podría gestionar pues.

3. ¿En qué medios ha visto que promocióne el turismo accesible para turistas con discapacidad?  
 La verdad que hasta el momento para mi es nuevo no he encontrado ninguno que promocióne.

4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué?

Creo que no porque en nuestra sociedad no les importa más que ellos mismos y el resto poco les importa.

5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?

El beneficio sería psicológico porque algo que nosotros no podíamos superar económico y psicológico.

**B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cree que los establecimientos de la zona cumplen con las medidas reglamentarias para las personas con discapacidad motriz? ¿de qué manera?  
Creo que no.

7. Cuál de estos implementos como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización etc., que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿ha podido observar en algún establecimiento turístico? ¿por qué?  
No.

8. ¿Cree usted que los establecimientos turísticos, cuentan con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? mencione algunos.

Quizás los establecimientos algunos pero el resto no.

9. ¿Cómo cree que se podría mejorarse la señalización de los establecimientos respecto a los turistas con discapacidad?

Con gestión nada más.

**C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cree usted que los colaboradores turísticos están capacitados para? brindar una atención al turista con discapacidad?

No están capacitados.

11. Según usted, ¿Cómo el personal turístico podría brindar una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?

Cuando lo capacitan y cuando estén conscientes de lo que conocen porque cuando ignoran que pueden ofrecer.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte del personal turístico en general?

Ser amables, ser atentos, ayudarlos. Ayudarlos más que nada.

**TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS**

<b>N° de registro:</b> 11	<b>Evidencia fotográfica</b>	
<b>Entrevistador:</b> Ricardo Daniel Moya Cruz		
<b>Nombre del entrevistado:</b> Lita		
<b>Edad:</b> 61 años		
<b>Nacionalidad:</b> peruana	<b>Lugar de entrevista:</b> Instituto Nacional de Rehabilitación (INR)	<b>Fecha de entrevista:</b> 04 de mayo del 2023

**A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz**

1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué?  
 No he visto en ninguna parte quizás una falta de coordinación de la municipalidad con los hospitales.

2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible?  
 De repente uno involucrándose.

3. ¿En qué medios ha visto que promocio el turismo accesible para turistas con discapacidad?  
 No he visto.

4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué?

No te puedo decir eso.

5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?

hubiera más ingresos yo que yo discapacitada quería ir a la temporada de la playa abajo y no ahí comodidad para acceder.

**B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cree que los establecimientos de la zona cumplen con las medidas reglamentarias para las personas con discapacidad motriz? ¿de qué manera? Algunas.

7.Cuál de estos implementos como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización etc., que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿ha podido observar en algún establecimiento turístico? ¿por qué?

el único establecimiento que cuenta es el metropolitano, en otros no he visto.

8. ¿Cree usted que los establecimientos turísticos, cuentan con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? mencione algunos.

En algunas partes si he visto.

9. ¿Cómo cree que se podría mejorarse la señalización de los establecimientos respecto a los turistas con discapacidad?

Ahí tiene que trabajar mucho la municipalidad, su trabajo en específico creo que es que tiene que hacer cosas para el bienestar de los discapacitados y el público en general.

**C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cree usted que los colaboradores turísticos están capacitados para brindar una atención al turista con discapacidad?

Algunas veces no toda la mayoría de personas aparte de eso no son empáticos deberían tener personal que sienta la misma empatía por la persona que está así en silla de ruedas bastones cosas así hay que preparar a las personas.

11. Según usted, ¿Cómo el personal turístico podría brindar una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?

Capacitándose en capacitación, ahí información boletines las personas apropiadas les enseñan esas cosas.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte del personal turístico en general?

Ahí algunas personas no a tampoco se le puede meter ahí algunas empáticas con las personas y otras que no les importa nada por ejemplo yo que quiero subir con silla de ruedas al micro no me dejan se pasa de frente el micro esas cosas.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>		
<b>N° de registro:</b> 12	<b>Evidencia fotográfica</b>	
<b>Entrevistador:</b> Jonathan Salazar Aquino		
<b>Nombre del entrevistado:</b> Nicolas		
<b>Edad:</b> 46 años		
<b>Nacionalidad:</b> peruana	<b>Lugar de entrevista:</b> Instituto Nacional de Rehabilitación (INR)	<b>Fecha de entrevista:</b> 04 de mayo del 2023
<b>A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz</b>		
<p>1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué? Creo que sí.</p> <p>2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible? Claro por redes sociales.</p> <p>3. ¿En qué medios ha visto que promocióne el turismo accesible para turistas con discapacidad? No he visto que promocionen.</p> <p>4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué? La verdad no.</p> <p>5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?</p>		

Económicamente.

**B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cree que los establecimientos de la zona cumplen con las medidas reglamentarias para las personas con discapacidad motriz? ¿de qué manera?  
Ya que no todos.

7. Cuál de estos implementos como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización etc., que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿ha podido observar en algún establecimiento turístico? ¿por qué?  
Si, claro.

8. ¿Cree usted que los establecimientos turísticos, cuentan con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? mencione algunos.  
No todos, hospedajes.

9. ¿Cómo cree que se podría mejorarse la señalización de los establecimientos respecto a los turistas con discapacidad?  
Poniendo señalizaciones o avisos.

**C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cree usted que los colaboradores turísticos están capacitados para? brindar una atención al turista con discapacidad?  
No tanto.

11. Según usted, ¿Cómo el personal turístico podría brindar una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?  
Claro.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte del personal turístico en general?  
Dando atención, un buen trato.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>		
<b>N° de registro:</b> 13	<b>Evidencia fotográfica</b>	
<b>Entrevistador:</b> Jonathan Salazar Aquino		
<b>Nombre del entrevistado:</b> Milton		
<b>Edad:</b> 49 años		
<b>Nacionalidad:</b> peruana	<b>Lugar de entrevista:</b> Instituto Nacional de Rehabilitación (INR)	<b>Fecha de entrevista:</b> 04 de mayo del 2023
<b>A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz</b>		
<p>1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué? Bueno, puede ser que sí, he visto que hay sitios para discapacitados, rampas eso ya han habilitado.</p> <p>2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible? De persona a persona, de divulgarlo como estas has visto eso en el distrito, uno puede divulgarlo de esa forma.</p> <p>3. ¿En qué medios ha visto que promocioe el turismo accesible para turistas con discapacidad? El metropolitano de ahí no he visto, el servicio público no tiene paciencia no te recoge por discapacitado.</p> <p>4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué?</p>		

No he escuchado, por el momento puede que lo haya hecho, pero por mí no lo he escuchado.

5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?

Uno quiere que le den facilidades que lo apoyen en ese sentido, porque a veces uno como ya ahorita vengo solo y necesito esa persona que me apoye en ese parte el turismo puede ser accesible que te apoyen.

#### **B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cree que los establecimientos de la zona cumplen con las medidas reglamentarias para las personas con discapacidad motriz? ¿de qué manera?  
Si hay el mall tiene su rampa ascensor para moverse en el establecimiento.

7. Cuál de estos implementos como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización etc., que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿ha podido observar en algún establecimiento turístico? ¿por qué?

Si, en el mall en metro, playa de estacionamiento para personas discapacitados.

8. ¿Cree usted que los establecimientos turísticos, cuentan con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? mencione algunos.

Si hay, pero aún no he ido a un establecimiento para poder ver las señalizaciones turístico.

9. ¿Cómo cree que se podría mejorarse la señalización de los establecimientos respecto a los turistas con discapacidad?

Claro, de mejorar se puede mejorar, señalizaciones gente más activa que te pueda ayudar.

#### **C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cree usted que los colaboradores turísticos están capacitados para brindar una atención al turista con discapacidad?

Mira te digo no he tenido la ocasión de ir de turista, pero del metropolitano que me ayudan si están capacitados.

11. Según usted, ¿Cómo el personal turístico podría brindar una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?

Preguntándole a dónde van a donde se van a movilizar, en qué forma lo puede ayudar esa ser la forma de darle un buen servicio.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte del personal turístico en general?

El que te va a guiar que sea amable, que se una persona cordial jovial para poder entablar una amistad rápidamente, poder decirle esto quiero o vamos a tal sitio ese sería un guía especial.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>		
<b>N° de registro:</b> 14	<b>Evidencia fotográfica</b>	
<b>Entrevistador:</b> Jonathan Salazar Aquino		
<b>Nombre del entrevistado:</b> Leo		
<b>Edad:</b> 62 años		
<b>Nacionalidad:</b> peruana	<b>Lugar de entrevista:</b> Instituto Nacional de Rehabilitación (INR)	<b>Fecha de entrevista:</b> 04 de mayo del 2023
<b>A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz</b>		
<p>1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué? Si, antes no había propaganda, especialmente en la calle el malecón, ha mejorado las vías, señalización, rampas, antes todo era tierra y piedras.</p> <p>2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible? En los consejos hay un local para personas con discapacidad para poder ingresar a un trabajo da la oportunidad para poder trabajar en una empresa.</p> <p>3. ¿En qué medios ha visto que promocióne el turismo accesible para turistas con discapacidad? Metropolitano, tren eléctrico ayudan a subir y bajar.</p> <p>4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué? Si, como yo te digo del consejo que ingresen a cualquier trabajo, yo soy comerciantes y otras diferentes profesiones ahí si entran promociones.</p>		

5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?

Si, pero en el turismo no veo mucho en las empresas si.

**B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cree que los establecimientos de la zona cumplen con las medidas reglamentarias para las personas con discapacidad motriz? ¿de qué manera?  
En hotel no hay, yo te digo porque no hay, en hotel si hay ascensor.

7.Cuál de estos implementos como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización etc., que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿ha podido observar en algún establecimiento turístico? ¿por qué?

Como te digo en hotel hay ascensor eso es lo bueno, como atraer a la gente de turismo.

8. ¿Cree usted que los establecimientos turísticos, cuentan con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? mencione algunos.

Hotel, restaurante.

9. ¿Cómo cree que se podría mejorarse la señalización de los establecimientos respecto a los turistas con discapacidad?

Si hay, porque realmente hay.

**C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cree usted que los colaboradores turísticos están capacitados para? brindar una atención al turista con discapacidad?

Si, antes de ingresar al trabajo al turismo a la persona nos ayude en ese aspecto.

11. Según usted, ¿Cómo el personal turístico podría brindar una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?

Especialmente orientando, un sitio como así parque para su condición.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte del personal turístico en general?

En general no he visto.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>		
<b>N° de registro:</b> 15	<b>Evidencia fotográfica</b>	
<b>Entrevistador:</b> Jonathan Salazar Aquino		
<b>Nombre del entrevistado:</b> Liliana		
<b>Edad:</b> 53 años		
<b>Nacionalidad:</b> peruana	<b>Lugar de entrevista:</b> Instituto Nacional de Rehabilitación (INR)	<b>Fecha de entrevista:</b> 04 de mayo del 2023
<b>A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz</b>		
<p>1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué? No.</p> <p>2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible? Mandando una carta al alcalde de chorrillos para que sea más accesible.</p> <p>3. ¿En qué medios ha visto que promocioe el turismo accesible para turistas con discapacidad? Redes sociales mayormente porque es lo que todo mundo ve.</p> <p>4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué? No.</p> <p>5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?</p>		

Para nosotros tener un acceso cómodo usted sabe que nos limita las escaleras.

**B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cree que los establecimientos de la zona cumplen con las medidas reglamentarias para las personas con discapacidad motriz? ¿de qué manera? En algunos casos sí pero que nos da mayormente el transporte metropolitano que nos ayuda bastante.

7. Cuál de estos implementos como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización etc., que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿ha podido observar en algún establecimiento turístico? ¿por qué?

Si, en eso si el alcalde anterior se ha esmerado mucho en poner rampas las personas con discapacidad.

8. ¿Cree usted que los establecimientos turísticos, cuentan con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? mencione algunos.

Si eh visto.

9. ¿Cómo cree que se podría mejorarse la señalización de los establecimientos respecto a los turistas con discapacidad?

Hasta ahí no he llegado porque no tenemos el acceso adecuado, lo que si nos gustaría en ese sentido con respecto a nosotros es que como instituto hay un paradero acá.

**C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cree usted que los colaboradores turísticos están capacitados para? brindar una atención al turista con discapacidad?

Si mayormente cuando nos ven así nos auxilia hasta las mismas personas de la calle.

11. Según usted, ¿Cómo el personal turístico podría brindar una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?

Dándole la facilidad de caso, guiándonos y acompañándonos.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte del personal turístico en general?

Bueno.

## Entrevista a establecimientos turísticos

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>		
<b>N° de registro:</b> 16	<b>Evidencia fotográfica</b>	
<b>Entrevistador:</b> Jonathan Salazar Aquino		
<b>Nombre del entrevistado:</b> Rut Administradora del Hotel		
<b>Nombre del establecimiento:</b> Hotel Olaya		
<b>Edad:</b> 64 años		
<b>Nacionalidad:</b> peruana	<b>Lugar de entrevista:</b> Av. Defensores del Morro 710 ex, Av. Prol. Huaylas, LIMA 09	<b>Fecha de entrevista:</b> 05 de mayo del 2023
<b>A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz</b>		
<p>1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué?</p> <p>No hay mucha información, la municipalidad como tal no hace ningún tipo de promoción respecto a la atención de personas con discapacidad motriz. Porque no lo hace, no hay políticas municipales al respecto, turismo no hay ninguna en chorrillos, no consideran a chorrillos como un destino turístico para turistas del extranjero.</p> <p>2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible?</p>		

Con promoción, como explique, nosotros lamentablemente no tenemos la infraestructura para atender a personas con discapacidad motriz, como te explicaba las normas y las reglas de la época en la que nosotros construimos, no lo exigía y lamentablemente por infraestructura estructuralmente es imposible en poder adecuarnos en este momento.

3. ¿Qué medios utilizaría para promocionar el turismo accesible para turistas con discapacidad?

Redes sociales.

4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué?

No, porque no hay empresas de rubro turístico en el distrito.

5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?

Mayor afluencia y la inclusión de la que se habla tanto ahora de personas con discapacidad.

#### **B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cumple su establecimiento con las medidas reglamentarias para una persona con discapacidad motriz? ¿De qué manera?

En este momento no tenemos en este momento licencia por parte del ministerio que nosotros fuimos construidos mucho antes de las normas que están actualmente, por eso es que no cumplimos.

7. Cuál de estos implementos, como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización, etc. que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿posee como establecimiento turístico? ¿Por qué?

No tenemos.

8. ¿Su establecimiento turístico, cuenta con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? Mencione algunos

Motriz no.

9. ¿Cómo podría mejorar la señalización de su establecimiento respecto a los turistas con discapacidad?

No me es posible por un tema de infraestructura de construcción.

**C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cómo capacita a sus colaboradores para brindar una atención al turista con discapacidad?

En general ellos saben que pueden atender en ese sentido no hay ningún problema en cuanto la atención del personal no hay problema.

11. ¿Cómo su personal brindaría una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?

Ayudándolo en las necesidades propias de su discapacidad.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte de su personal turístico en general?

En general, ellos tienen instrucciones de atender a todos los pasajeros con la misma cordialidad, amabilidad e interés, sean discapacitados o no.

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**N° de registro:** 17

**Evidencia fotográfica**

**Entrevistador:** Jonathan Salazar  
Aquiño

**Nombre del entrevistado:** Rubí  
Recepcionista del establecimiento

**Nombre del establecimiento:**  
Líder Hotel



**Edad:** 65 años

**Nacionalidad:** peruana

**Lugar de entrevista:**  
107, Calle  
Cap. Belisano Caceres  
y Osma

**Fecha de entrevista:**  
05 de mayo del  
2023

### **A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz**

1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué?

No lo he visto, no he visto que haya turismo en turismo, lo que más frecuenta son las playas y podría ser un punto favorable, pero, pues otras cosas, ninguno, lo único, la playa, morro solar.

2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible?

Tendría que mejorar la ciudad ósea las calles hubiera buenos parques.

3. ¿Qué medios utilizaría para promocionar el turismo accesible para turistas con discapacidad?

En realidad, en redes sociales está en todo el mundo es un buen punto para todo ciudadano para informarse todo ciudadano.

4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué?

No, porque vería turista, yo no veo acá gente que nos visite que el turismo se esté dando, ya claro que sé que ayuda mucho con los días feriados que se extendiendo digamos este como para conocer otra ciudad acá no se da en esta zona.

5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?

Bueno yo pienso que comercialmente se vería ese movimiento y habría más, la gente misma pondría negocios ósea de ver que hay turismo, pondrían algunos restaurantes, aquí hay restaurantes, pero no hay mucho éxito, ósea pasa un corto tiempo y paran cerrando.

#### **B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cumple su establecimiento con las medidas reglamentarias para una persona con discapacidad motriz? ¿De qué manera?

En parte contamos con un asesor, desde el primer nivel, para que puedan tener esa accesibilidad.

7. Cuál de estos implementos, como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización, etc. que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿posee como establecimiento turístico? ¿Por qué?

Acá lo único que tenemos de señalización como general, salida, ingreso, escaleras.

8. ¿Su establecimiento turístico, cuenta con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? Mencione algunos

No.

9. ¿Cómo podría mejorar la señalización de su establecimiento respecto a los turistas con discapacidad?

No.

**C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cómo capacita a sus colaboradores para brindar una atención al turista con discapacidad?

De apoyarlos, acompañarlos para que pasen momentos.

11. ¿Cómo su personal brindaría una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?

Es ayudándolos con sus cosas, ayudándolo en la salida, en sus cosas.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte de su personal turístico en general?

Se tratará de dar un buen servicio, pero en lo posible, no sé si se sentirán satisfechos si yo creo que se quedan acá por qué es lo más cerca para visitar.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>		
<b>N° de registro:</b> 18	<b>Evidencia fotográfica</b>	
<b>Entrevistador:</b> Jonathan Salazar Aquiño		
<b>Nombre del entrevistado:</b> Maritza recepcionista del establecimiento		
<b>Nombre del establecimiento:</b> Hotel Casa del Inka Perú		
<b>Edad:</b> 44 años		
<b>Nacionalidad:</b> peruana	<b>Lugar de entrevista:</b> Av. Alameda Sur 1206	<b>Fecha de entrevista:</b> 06 de mayo del 2023
<b>A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz</b>		
<p>1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué? Si, por las vías y las veredas, siempre hay el servicio, solo que no hay ascensor.</p> <p>2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible? Visitando Chorrillos, las playas, centros turísticos como pantanos de villa, centros recreacionales dentro del distrito.</p> <p>3. ¿Qué medios utilizaría para promocionar el turismo accesible para turistas con discapacidad? Por redes sociales.</p>		

4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué?

Si han promovido depende de cada establecimiento que contribuya al ascenso.

5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?

Un trato igualitario para que no se sientan discriminados.

#### **B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cumple su establecimiento con las medidas reglamentarias para una persona con discapacidad motriz? ¿De qué manera?

No, sinceramente le falta rampas para que puedan ingresar.

7. Cuál de estos implementos, como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización, etc. que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿posee como establecimiento turístico? ¿Por qué?

No.

8. ¿Su establecimiento turístico, cuenta con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? Mencione algunos

No.

9. ¿Cómo podría mejorar la señalización de su establecimiento respecto a los turistas con discapacidad?

Poniendo señalizaciones y poniendo algunas cosas que faltan.

#### **C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cómo capacita a sus colaboradores para brindar una atención al turista con discapacidad?

Ayudándolos al ingreso.

11. ¿Cómo su personal brindaría una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?

Capacitándolos.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte de su personal turístico en general?  
Sería bueno, un trato amable, apoyándolos.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS		
<b>N° de registro:</b> 19	<b>Evidencia fotográfica</b>	
<b>Entrevistador:</b> Jonathan Salazar Aquiño		
<b>Nombre del entrevistado:</b> Francisco Administrador del Hostal		
<b>Nombre del establecimiento:</b> Hostal LunaQ		
<b>Edad:</b> 40 años		
<b>Nacionalidad:</b> peruana	<b>Lugar de entrevista:</b> Prol. P. de la República, Chorrillos	<b>Fecha de entrevista:</b> 08 de mayo del 2023
<b>A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz</b>		

1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué?

Yo creo que sí, como la playa y centros comerciales tiene acceso para ellos.

2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible?

De no mirar a una persona discapacitada diferente es una persona como cualquier persona, través de redes sociales hablándoles.

3. ¿Qué medios utilizaría para promocionar el turismo accesible para turistas con discapacidad?

Redes sociales.

4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué?

Yo no sé si todas las empresas, pero algunas empresas sí.

5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?

Si es en una empresa premiar a la atención a ese tipo de cliente para poder digamos a motivar a promover más.

#### **B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cumple su establecimiento con las medidas reglamentarias para una persona con discapacidad motriz? ¿De qué manera?

Si tiene rampas para sillas de ruedas para discapacitados con muletas.

7. Cuál de estos implementos, como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización, etc. que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿posee como establecimiento turístico? ¿Por qué?

Si también los que viene en autos las rampas están marcadas.

8. ¿Su establecimiento turístico, cuenta con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? Mencione algunos

Mejorarlas no, serían más visibles para ello.

9. ¿Cómo podría mejorar la señalización de su establecimiento respecto a los turistas con discapacidad?

Digamos que sean unas personas más accesibles porque no es fácil entender a una persona discapacitada, yo creo que mi personal si está capacitado para eso.

**C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cómo capacita a sus colaboradores para brindar una atención al turista con discapacidad?

Dándole la bienvenida primero tomando las precauciones primero al ingreso como ejemplo puede ingresar por una parte que no es accesible y puede tener accidente.

11. ¿Cómo su personal brindaría una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?

Apoyándolos en todo momento.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte de su personal turístico en general?

En general no hay un trato especial es como a todos los clientes todo por iguales.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>		
<b>N° de registro:</b> 20	<b>Evidencia fotográfica</b>	
<b>Entrevistador:</b> Jonathan Salazar Aquiño		
<b>Nombre del entrevistado:</b> Marco Encargado del hostel		
<b>Nombre del establecimiento:</b> Hostal Paraíso del Sur		
<b>Edad:</b> 40 años		
<b>Nacionalidad:</b> peruana	<b>Lugar de entrevista:</b> Prol. P. de la República, Chorrillos	<b>Fecha de entrevista:</b> 08 de mayo del 2023
<b>A- Categoría: Marketing turístico para turistas con discapacidad motriz</b>		

1. ¿Cree usted que se está desarrollando de manera correcta la promoción del turismo accesible en el distrito de Chorrillos? ¿Por qué?

Es parte del sector turismo sí.

2. ¿Cómo contribuiría usted a promover el turismo accesible?

Promocionando.

3. ¿Qué medios utilizaría para promocionar el turismo accesible para turistas con discapacidad?

En el metropolitano hay promoción sobre ello, claro por redes.

4. ¿Consideraría que las estrategias de promoción por parte de las empresas o instituciones existentes de la zona han promovido el turismo accesible? ¿Por qué?

Es que más que todo no es promover sino fomentar.

5. ¿Cuáles serían los beneficios que se obtendría al promover el turismo accesible en establecimientos turísticos?

Tendría que implementar.

#### **B- Categoría: Infraestructura para turistas con discapacidad motriz**

6. ¿Cumple su establecimiento con las medidas reglamentarias para una persona con discapacidad motriz? ¿De qué manera?

Si, con señalización.

7. Cuál de estos implementos, como: rampas de acceso para silla de ruedas, señalización, etc. que estén dirigidas a los turistas con discapacidad ¿posee como establecimiento turístico? ¿Por qué?

Si.

8. ¿Su establecimiento turístico, cuenta con implementos de señalización que esté dirigida a las personas con discapacidad? Mencione algunos

Si tenemos rampas señalización y estacionamiento.

9. ¿Cómo podría mejorar la señalización de su establecimiento respecto a los turistas con discapacidad?

Si tenemos rampas señalización y estacionamiento.

**C- Categoría: capacitación al personal del sector privado para turistas con discapacidad motriz**

10. ¿Cómo capacita a sus colaboradores para brindar una atención al turista con discapacidad?

Los trabajadores están capacitados para la atención según se requiera.

11. ¿Cómo su personal brindaría una adecuada atención al turista con discapacidad motriz?

Atendiéndolos y guiándolos a las rampas.

12. Según usted, ¿Cómo describiría el trato que se les brindan a los turistas con discapacidad por parte de su personal turístico en general?

Todo servicio es por igual no discriminamos a nadie.

**ANEXO N.º6 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO  
Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 30 de noviembre del 2022.

Apellido y nombres del experto: Dra. Verónica Zevallos Gallardo.

DNI: 41726975                      Teléfono: 932371609

Título/grados: Dra. en Administración.

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo. Coordinadora de Escuela ATH.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES		
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100	
1										x			
2										x			
3										x			
4										x			
5										x			
6										x			
7										x			
8										x			

Promedio de valoración: 88%



Dra. Verónica Zevallos Gallardo.  
Coordinadora de la Escuela Profesional de Administración en  
Turismo y Hotelería –LN

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 30 de noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del experto: Salvador García Claribel Rosario

DNI: 40910480

Teléfono: 993808689

Título/grados: Lic. en Turismo y Hotelería / Dra. en Administración

Cargo e institución en que labora: Docente Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

N°	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											x	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										x		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?											x	
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?											x	
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											x	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?											x	

Promedio de valoración: 85



Dra. Claribel Rosario Salvador García

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
 TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, \_30 de noviembre del 2022

Apellido y nombres del experto: RAMOS LA ROSA PATRICIA

DNI: 42929056 Teléfono: 991352092

Título/grados: DR. ADMINISTRACIÓN EN NEGOCIOS GLOBALES. MASTER RRHH Y LIC. TURISMO H./ADMINISTRACION

Cargo e institución en que labora: DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										X		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?											X	
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?											X	
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											X	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										X		

Promedio de valoración: 93.75

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EXPERTO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAMANÍ PALIZA FRANK DAVID, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Turismo Accesible para turistas con discapacidad motriz, distrito de Chorrillos, Lima-Perú, 2023", cuyo autor es MOYA CRUZ RICARDO DANIEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 21 de Noviembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUAMANI PALIZA FRANK DAVID <b>DNI:</b> 41523590 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3382-1246	Firmado electrónicamente por: FHUAMANIPA el 01- 12-2023 12:10:05

Código documento Trilce: TRI - 0657626