



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

Buenas Prácticas para el Desarrollo del Turismo Inclusivo en Hoteles
de 4 y 5 Estrellas en Miraflores, 2022

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

AUTORA:

Cienfuegos Rodriguez, Claudia Edith (orcid.org/000-0002-8761-2071)

ASESORA:

Mg. Velásquez Viloche, Leli Violeta (orcid.org/0000-0001-9985-0344)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social Pública y Corporativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

La presente investigación es dedicada a toda mi familia quienes me inculcaron desde pequeña atravesar todos los obstáculos para así lograr mis objetivos, el apoyo constante, por su amor, por su dedicación.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por un día más de vida y poder sobrevivir a esta pandemia, a mis padres por apoyarme en cada paso que doy, a la universidad privada César Vallejo por darme la oportunidad de retomar mis estudios a pesar de los años transcurridos y a mi asesora de tesis Mg. Velásquez Viloche Leli Violeta por la paciencia y su sabiduría para alcanzar terminar el proyecto.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	11
3.3. Escenario de estudio.....	12
3.4. Participantes	12
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.6. Procedimiento	13
3.7. Rigor científico	13
3.8. Método de análisis de datos	14
3.9. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	16
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICES DE TABLAS

Tabla 2: Matriz De Consistencia.....	29
Tabla 3: Matriz De Categorización.....	30

RESUMEN

El proyecto de investigación denominado “Buenas prácticas para el Desarrollo del Turismo Inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores” tiene como objetivo Determinar la aplicación de las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores. La metodología fue de enfoque cualitativo, estudio tipo básica y diseño fenomenológico; dirigido a personal, supervisor y huéspedes de los establecimientos mediante los instrumentos la entrevista y el check list para recaudar información para así obtener los resultados en base a las categorías Infraestructura y servicios generando un panorama con respecto a la accesibilidad que se desarrolla en nuestro país. En conclusión, se verifica que no se aplican las buenas practicas manera total en la industria hotelera y hay muchos factores que se deberían mejorar para que personas con discapacidades diferentes puedan pernoctar en un lugar seguro, accesible sin ayuda de ninguna persona.

Palabras clave: Turismo inclusivo, accesibilidad, hoteles, discapacidad.

ABSTRACT

The current research project called "Good practices for the development of inclusive tourism in 4 and 5 star hotels in Miraflores" aims to determine the application of good practices for the development of inclusive tourism in 4 and 5 star hotels in Miraflores. . The methodology was a qualitative approach, basic type study and phenomenological design; directed to staff, supervisor and guests of the establishments through the instruments of the interview and the check list to collect information in order to obtain the results based on the categories Infrastructure and services, generating a panorama regarding the accessibility that is developed in our country. In conclusion, it is verified that good practices are not fully applied in the hotel industry and there are many factors that should be improved so that people with different disabilities can spend the night in a safe, accessible place without the help of any person.

Keywords: Inclusive tourism, accessibility, hotels, disabil

I.INTRODUCCIÓN

Las personas con discapacidad participan con mayor frecuencia en actividades turísticas como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social, pero aún persisten muchas barreras e impedimentos de todo tipo que dificultan el acceso a la gran mayoría de servicios turísticos. (OMT, 2020)

La OMT (2016) presentó el compendio de las buenas prácticas para la accesibilidad y el desarrollo del turismo inclusivo denominado MANUAL ON ACCESSIBLE TOURISM FOR ALL ofreciendo un marco de referencia sobre las intervenciones, herramientas y recursos necesarios en la prestación de servicios turísticos y gestión, la idea fue alentar a los actores claves del sector implementando a medida que obtengan resultados con una mayor participación de diferentes grupos de la población.

En República Dominicana se organizó la premiación donde destacaron por sus buenas prácticas a favor de la inclusión de personas con discapacidad denominado como “RD incluye 2021” por la CONADIS, Catalonia Hotel & Resorts obtuvo el premio en las categorías de Oro y plata a favor de la inclusión plena, preocupándose para eliminar las barreras físicas, práctica de la sensibilidad y formar a sus colaboradores para que ofrezcan un trato digno a todos sus compañeros y huéspedes, con la idea de seguir incorporando a personas con discapacidad a su talento humano, afianzando la cultura de inclusión y continuando con las mejoras estructurales. (Ballester,2021)

En la cumbre Iberoamericana de Cuba se presentó temas sobre las buenas prácticas, las experiencias internacionales y avances en materia de accesibilidad para el sector turístico para el conocimiento del desarrollo del turismo inclusivo, por otro lado Rafael Blanco presidente de la Asociación de Hoteles y Turismo capacitó al personal que trabaja en los hoteles para sensibilizarlos y sirvan a las personas que tengan una discapacidad o condición especial, la próxima cumbre será en Santo Domingo en Junio 2022. (Valverde,2022)

Actualmente en el país aún no se han implementado la premiación anteriormente mencionado, tratamos impulsar el desarrollo turístico en un largo plazo e invita a conocerla en cualquier época del año para el disfrute de las personas con discapacidad,

adultas mayores y con movilidad reducida que tengan condiciones especiales que por lo general suelen viajar en temporadas bajas con acompañantes y por su comodidad optan tomar servicios de buen nivel. (Buendía, 2021)

Por otro lado, Luis Barboza el vicepresidente de AHORA indicó que la inclusión de las personas con habilidades diferentes dentro de la posibilidad de poder disfrutar de la actividad turística, es clave para el desarrollo y la creación de conciencia de las personas con discapacidad que constituyen un segmento poblacional que aporta un porcentaje importante tanto al producto bruto interno como la población económicamente activa. (El peruano, 2021)

La Guía accesibilidad turismo para todos creado por la dirección de innovación de la oferta turística a mando de la dirección estrategia turística perteneciente al ministerio de comercio exterior y turismo, plantea en el documento que tiene como objetivo promover la implementación del marco normativo que regula las buenas prácticas para creación y adaptación de servicios turísticos accesibles , innovadores seguros y de calidad en base a las característica y necesidades de las personas con discapacidad personas adulta mayores y personas con movilidad reducida.(MINCETUR, 2021)

La CONADIS realizó un foro donde abordaron temas con respecto sobre la problemática de las personas con discapacidad, dificultades, barreras en la defensa y promoción de los derechos y una visión del empoderamiento de las personas con discapacidad para un desarrollo para que el Perú sea un país más inclusivo (gob.pe, 2021)

De acuerdo a lo antes dicho se plantea el siguiente problema general ¿De qué manera se aplica las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores?, con esto conlleva a formular los siguientes problemas específicos: ¿De qué manera se aplican la infraestructura para el desarrollo del turismo inclusivo de los hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores? y ¿De qué manera se aplican los servicios para el desarrollo del turismo inclusivo de los hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores?

Esta investigación tiene como justificación teórica aumentar de conocimientos e información al público en general, a los 7 huéspedes y 8 trabajadores de los hoteles

sobre las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en las categorías de 4 y 5 estrellas en Miraflores, beneficiando a personas con discapacidad en especial las que pretenden hacer un viaje pero desisten por la carencia de información y que el hospedaje elegido no cumpla con las condiciones requeridas para la movilidad, también a los establecimientos de hospedaje descubrir que tiene un público objetivo abandonado con la intención de pernoctar una o más noches y que sería imposible de recibirlos si no cuenta con una infraestructura y servicios requeridos especialmente para ellos y para el Perú al grado de considerar ser uno de los tantos países que pone en práctica de la inclusión.

Como aporte científico las variables que se utilizó presenció el estudio realizado con información, organización y resultados auténticos para que futuros estudiantes o personas interesadas que representa el tema sobre el desarrollo del turismo inclusivo considere el proyecto utilizar como respaldo de base o referencia para el desarrollo de su tema de interés,

La justificación práctica desarrollo las acciones correctivas con la finalidad de plantear la importancia del turismo inclusivo: toma de decisiones en la eficiencia, la eficacia de la productividad de las empresas hoteleras, realizar oportunidades de mejora para un desarrollo positivo y aplicar las buenas prácticas de los hoteles en base a guías, reglamentos, informes, etc.

El objetivo general de la investigación plantea determinar la aplicación de las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores con la finalidad de verificar el cumplimiento de la resolución ministerial de MINCETUR y los objetivos específicos fueron los siguientes: Analizar la infraestructura para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores y analizar los servicios para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores.

II. MARCO TEÓRICO

Para el estudio planteado se mencionan antecedentes nacionales e internacionales con el objetivo de profundizar la variable de estudio:

Según Castro (2016), el objetivo de la investigación fue conocer las necesidades de los turistas con discapacidad y determinar las empresas de la provincia de Tungurahua que prestan servicios accesibles, en enfoque cuali-cuantitativo con la ayuda de 30 encuestas a 15 empresas hoteleras, nivel exploratorio y descriptivo donde evaluaran de primera a tercera categoría en el Cantón Ambato Tungurahua. Según los resultados el 53% no capacita al personal por un desinterés de los dueños de los hoteles, el 73% recibe turistas discapacitados, mientras un 80% considera que en Cantón no desarrolla el turismo inclusivo en el Ecuador, el 27% desconocen la ley orgánica donde amparan a los turistas discapacitados y el 67% creen que está adecuado para atender de manera adecuada al segmento del mercado.

Según Cantuta(2015), el objetivo fue de conocer e identificar las facilidades de instalaciones accesibles en servicios turísticos en la ciudad de la paz, investigación descriptiva, diseño no experimental sin manipular variables, cuestionarios gerentes o administradores de agencias de viajes y hoteles obteniendo los siguientes resultados: 57% no cuentan con servicios para personas con capacidades diferentes, un 77% no cuentan con rampa, un 37% no capacita al personal, el 97% sin guía para el braille, el 80% personal no sabe el lenguaje de señas, el 62.9% no cuenta con habitaciones especializadas y un 69% no tiene servicio higiénico adaptado negando la dependencia al utilizar el servicio. Llegando a concluir la carencia de instalaciones accesibles, falta de interés, la atención del personal es limitada por el déficit de mecanismos de ayuda con la que cuentan.

Según Alva (2017), la investigación tuvo como objetivo evaluar y analizar el turismo accesible en las cadenas hoteleras Casa Andina y Posada del Inca de la ciudad de Puno en el 2016, tipo investigación descriptiva, diseño no experimental, con el método de encuestas a 48 personas entre colaboradores y turistas de los hoteles. Obteniendo los resultados donde el 100% indica que la empresa capacita

constantemente a los colaboradores, mientras un 79.2% si está capacitado para atención, un 93.8% de los colaboradores mencionaron que si reciben capacitación, el 35.4% indica que sí atendió a turistas con discapacidad, mientras el 81.3% identificó que identificaron huéspedes que tenían discapacidad física, el 56.3% sí atendió a turistas perteneciente a una asociación, el 66.7% turistas vinieron acompañante de un familiar, 75% si pretende atender turistas discapacidad y por último un listado donde nombres de servicios adecuar en el hotel. Concluyendo que el nivel de accesibilidad Casa Andina y Posada del Inca de la ciudad de Puno han sido aplicados parcialmente y es de importancia la implementación del servicio del turismo accesible y una infraestructura adecuada.

Por otro lado, Díaz y Wong (2018), el objetivo fue informar la realidad del turismo inclusivo enfocado a gerentes y trabajadores de hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Trujillo por una mejora de calidad de producto, solución de problema, barreras y cumplimiento a los reglamentos y normas establecidos a través de las encuestas y entrevistas. Se utilizó el diseño no experimental, transversal tipo descriptiva a 18 hoteles y se identificó lo siguiente el 56% indican que las webs son inaccesibles, carecen de sistema brailles y parqueo, un 33% de habitaciones no cumplen con la normativa A.120 del ministerio de vivienda y el 61% de hoteles nunca capacita a su personal concluyendo que las empresas hoteleras consideran que el turismo inclusivo es colocar rampas y servicios higiénicos amplios lo cual serviría como un ejemplo para mejoras de accesibilidad en hospedaje y como imagen de compromiso en la sociedad.

Según Velastegui (2020), el objetivo fue diagnosticar la situación actual del turismo inclusivo en la ciudad de Ambato para potenciar potencial socioeconómico, el enfoque de la investigación fue cualitativo, tipo exploratoria y se aplicó encuestas a 365 miembros del CONADIS mediante Microsoft forms donde se obtuvo los siguientes resultados: un 83% tienen conocimiento del turismo inclusivo, el 78% en Ambato brindan servicios turísticos inclusivos, mientras que un 39% elige el turismo de aventura como actividad favorita, con respecto a la ruta turística Tungurahua sin límites el 90% lo desconoce y el 81% lo evalúa como un servicio regular. En conclusión, el nivel de calidad en la ciudad de Ambato es bajo por la falta de accesibilidad y se identificó el poco interés de la actividad turística en personas con discapacidad por ello es

importante fomentar valores para la promuevan la inclusión de todas las personas así buscando la igualdad al realizar un viaje.

Según Hernández, Hernández y Rodríguez (2021), la investigación tuvo como objetivo diagnosticar el nivel de accesibilidad de los hoteles de La Habana y Varadero en Cuba a través del método de Delphi, el tipo investigación fue descriptiva, diseño de manera cualitativa para ello primero realizaron la selección de hoteles potenciales que serán objeto de estudio mediante las entrevistas. Llegando a los resultados que en las plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida es el 96.5%, con respecto acceso principal el 86.2% presentan escalones para acceder al establecimiento, el 89.6% del establecimiento dispone rampas, cómodas y seguras, el 96.5% de mostrador no es considerado accesible para clientes con sillas de ruedas, el 58.6% que equivalen a 17 hoteles no obtuvieron resultados positivos en planta de acceso, el 55.2% obtuvo un nivel alto de accesibilidad. En conclusión, se determinaron varias insuficiencias en la mejora de la infraestructura en el cual se propuso 12 acciones para elevar índices accesibilidad.

Según Guaman-Guevara, Guaman-Guevara y Mancheno-Saá (2019), en el artículo científico midió el grado de satisfacción de los huéspedes con algún tipo de discapacidad que acudieron a empresas de servicios de hospedajes, su metodología tipo descriptivo, para la recolección de datos utilizaron la encuesta a través de la aplicación del instrumento SERVQUAL de calidad de servicio donde se obtuvo el siguiente resultado: que el 83% de los huéspedes no llena expectativa al visitar el hotel, mientras que el 95% incurrir en problemas con definición roles de competencia personal, el 69% huéspedes se sintieron frustrados por mala información en la página online. Llegando a concluir que la información real de los principales problemas es un futuro para posibles investigaciones futuras, planear mejora en la infraestructura que no cumplan con requisito indispensables y selección de personal.

Según Soriano (2016), el artículo tuvo como objetivo exponer el turismo accesible y presentar el turismo como respuesta de oportunidad en los destinos turísticos de El Salvador, donde el análisis de los datos nos permitirá observar puntos específicos para alcanzar un nivel de satisfacción en los turistas. Realizó encuestas obteniendo los resultados de la siguiente manera: un 74% afirman que practican el turismo a pesar de su discapacidad, mientras que el 74%, practican el turismo 3 veces

al año, las personas que cuentan con discapacidad motora equivalen al 84% y siempre están acompañados por alguien durante la práctica del turismo, mientras un 76% son acompañados por 3 acompañantes y el 84% ha dejado visitar el sitio turístico por no contar con accesibilidad a lo que concluimos: la necesidad de recordar que las personas podrán necesitar accesibilidad de forma permanente de manera temporal en algún momento e importancia de establecer el desarrollo con los integrantes del sector turístico para un aprovechamiento en el mercado.

Según Marcelo, Carrillo, Masaquiza (2018), el objetivo de la investigación fue en caracterizar al turista con discapacidad en la provincia de Tungurahua, Ecuador, para el desarrollo se utilizó la investigación transversal y descriptiva con la finalidad de indagar la incidencias y valores de las variables, se consideró 316 personas para la encuesta con recolección aleatoria de datos para entrevistas personales a directores, funcionarios cantonales y provinciales en la gestión del turismo y los resultados obtenidos en la provincia de Tungurahua que el 52,85% con discapacidad son hombres, el 38,61% equivalen a las personas con deficiencias físicas e el 26,58 % intelectuales, mientras se observa que existe 78,71 %, que ejercen alguna actividad en los diferentes campos laborales, el 21.29 % no ejercen ninguna actividad por diferentes causas, el 31.96% ocasionalmente van de viaje, 46,59% el acompañante es un familiar, se establece una tabla gráfica donde detallan los establecimientos turísticos accesibles son 5 donde ofrecen servicios de hospedaje-alimentación y 2 servicios recreativos como Samari spa resort y Luna Runtun The Adventure.

Según Avalos Avalos (2016), tuvo como objetivo determinar las condiciones de infraestructura y equipamiento de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Trujillo fue determinar las condiciones de infraestructura y equipamiento de los hoteles de cuatro y cinco estrellas, el método de investigación aplicado fue el descriptivo y el instrumento la observación, fichaje y guía de entrevista, los participantes fueron empresarios que administran los siguientes: Hotel Casa Andina, Hotel Costa Sol, Hotel Libertador y el Hotel el Gran Marquez donde se realizó las visitas de inspección donde se obtuvo resultados de óptimas condiciones para una atención de personas con habilidades diferentes por otro lado se verifica que siguen el compromiso de cumplir con los reglamentos dispongan para sigan considerados accesibles como conclusión

se comprometieron a seguir respetando y acondicionamiento del establecimiento de hospedaje.

Según Rodríguez (2018), Tuvo como objetivo analizar la accesibilidad de los principales atractivos y planta turística de Trujillo y la gestión de los organismos locales que impulsaron la actividad turística, método de investigación fue analítico – sintético y diseño etnográfico y el instrumento tuvimos libreta de campo, guía de entrevista, fichas textuales, cámara fotográfica, cuestionario de encuestas, los participantes fueron 85 personas con discapacidad y adicional entidades como GERCETUR y CONADIS. Donde los resultados fueron que se 33% accesibles, se evidencio la carencia sistema braille, lenguaje a señas, con respecto baños y estacionamiento no cumple con lo indicado en la norma, encuestados no encuentra comodidad en los hoteles a pesar tener una infraestructura sólida y rampas acondicionadas. Llegando a la conclusión que según planta turística los hoteles obtuvieron el 24% de accesibilidad y que se implementaría plan de mejora de algunas áreas dispensables para que huéspedes encuentren la comodidad.

Se identifica que actualmente no se encuentran referencias en base a las buenas practicas con respecto al turismo inclusivo en el rubro de hotelero para plantearlo en la investigación, por ello como base teóricas al tema de investigación Caltur (2013), definió las buenas prácticas como acciones que se utilizan para prevenir, corregir, mejorar ciertos aspectos del desarrollo turístico y se aplicarán en todas las áreas de servicios y operación de la empresa logrando planes, ejecutar acciones enfocadas en implementar soluciones proyectadas.

Mientras que turismo inclusivo según OMT (2016), se conoció como turismo para todos o turismo en barreras, es un conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidad restringidas que posibilita su plena integración funcional y psíquica obteniendo la plena satisfacción individual o social. Por otro lado, en el artículo Scheyvens y Biddulph (2018) definió como 'Turismo transformador en el que los grupos marginados participan en la producción o el consumo ético del turismo y comparten sus beneficios'.

Con respecto de la teoría de inclusión social según la Unesco (2005) definió como la relación del acceso, participación y logros de personas que están en riesgo de ser excluidos o marginados en referencia a la educación.

Por otro lado, Blanco (2006) como aspecto inclusivo obtuvo que las personas participen en diferentes ámbitos de la vida entre otros la dificultad de desarrollo, ausencia de participación con la sociedad, acceso a protección y bienestar, dejando en claro que todas las personas tienen la oportunidad de participar en un sinnúmero de actividades.

Como otra definición Acosta (2013) se entiende como una postura donde escucha, participa, coopera, pregunta, confía, acepta y acoge las necesidades de las variedades en este caso dirigido a personas con discapacidad.

Con respecto a las categorías fueron determinadas con la ayuda de la guía de accesibilidad, turismo para todos emitida por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, como primera categoría del turismo inclusivo a la infraestructura según Gurria (1992) lo definió como la edificación en un territorio donde crea para ofrecer un producto donde sea diferenciado a los demás; por otro lado, son instalaciones existentes para el desarrollo turístico de una zona donde su importancia dependerá de donde se ubica, del cual se obtuvieron 4 subcategorías que son áreas externas, áreas comunes, áreas privadas y salidas de emergencia con los siguientes fundamentos:

La primera subcategoría fue áreas externas según Anónimo (2020) es el acceso al ingreso del establecimiento de hospedaje, considerados la parte más importante dado que es la presentación del hotel, los espacios de mucho valor y que requieren personal para su mantenimiento.

Mientras la guía de accesibilidad del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2019) indica que el entorno urbano es una parte de las áreas externas y se le denomina al mobiliario urbano cercano al servicio turístico que tienen que ser accesibles para el desplazamiento seguro y guiado de manera independiente.

La segunda subcategoría denominada áreas comunes según Anónimo (2020) fueron conocidas como zonas nobles según lo define en su glosario el Fondo Social Europeo es una parte de la zona del hospedaje que son utilizadas por los huéspedes que no necesariamente son habitaciones y por el personal para el desempeño de sus labores en donde prestan servicios.

Mientras que Sánchez (s.f) Como definición general áreas comunes son los lugares disponibles para propietarios de manera equitativa, encaso edificios deben pagar una cuota por el mantenimiento respectivo. Mientras para el ámbito hotelero son para interacción social, relajación y entretenimiento para todos los huéspedes que se le brinda el servicio de pernocte en el establecimiento.

Tercera subcategoría fue áreas privadas según Mincetur (2019) definió como las habitaciones y servicios higiénicos pertenecen de este mismo donde debieron contar con condiciones óptimas para la estadía, especialmente para personas con discapacidad, como definió Urreta (2022) las habitaciones están conformadas en parte de superficie de un hotel, al ser una zona de descanso suelen estar ubicados lejos de toda la bulla y zona tranquila para el pernocte satisfactorio del huésped.

Y por último la cuarta subcategoría salidas de emergencia según Blanco (2006) son vías de salida que se utilizan por una situación riesgo o ante un sinfín de eventualidades las cuales deben estar ubicados y señalizado correctamente para evitar pérdidas mortales o lesiones mayores de parte de los huéspedes y protección del establecimiento de hospedaje.

Como segunda categoría del turismo inclusivo se determinó los servicios que según Lovelock y Wirtz (2009) fueron las actividades que realizan el cliente interaccionando con el personal a cargo obteniendo una satisfacción al consumidor, además es el trabajo realizado para otros con el único objetivo de llegar a la satisfacción mediante un factor económico donde se ofrece servicios de manera intangible de ello se obtuvo 3 sub categorías que son restaurantes, información y comunicación y por ultimo personal con los siguientes fundamentos:

Como primera subcategoría fueron los restaurantes según Reyes, Lazo y Granados (2017) son establecimientos donde ofrece alimentos y bebidas para los comensales mediante carta a menú con una variedad a elegir, los cual son atendido por mozo o azafatas para el servicio, comenzando con el mise en place y finalmente entregando el pedido para el consumo.

Segunda subcategoría fue la información y comunicación para Silva (2009) se comprende como una manifestación social y humano que da forma a la capacidad nativa y de alcanzar ideas, sensaciones y emociones con la finalidad de actuar con

otros y dar forma. Por otro lado, según la guía accesibilidad (2019) la información y comunicación siempre hay situaciones donde se dificultan la interacción la manera de como transmitir al ser zona nueva o con un sinfín de diferencias.

Y la tercera subcategoría fue el personal según Montoya y Boyero (2013) donde se determinó como el contacto a los huéspedes o clientes dentro una empresa de servicios, su desempeño en el trabajo es el más importante dado que es el contacto directo y como contribuye a la calidad del servicio ofrecido de manera positivo y eficaz.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación análisis de buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores se consideró el tipo de investigación básica según Baena (2017) se conoció como investigación pura, es el estudio del problema para la búsqueda de conocimiento, dado que desarrolla la disciplina en términos abstractos y desarrolla principios generales.

Mientras que Escudero y Cortez (2018) la investigación básica descubrió las leyes o principios básicos, indaga conceptos de una ciencia, considerando el estudio de los fenómenos o hechos.

El diseño fenomenológico según Salgado (2007) fue la percepción de las experiencias propias de los participantes que orientan a exponer sobre el fenómeno de manera individual, grupal o colectiva con la siguiente pregunta ¿Cuál es el significado, estructura y esencia de una experiencia vivida por el fenómeno elegido?

Por otro lado, Hernández, Fernández & Baptista (2006) la fenomenología lo determino como la descripción y comprensión de los fenómenos con la imaginación estudiando la experiencia de los participantes en base a temas específicos.

Para el investigador es importante lograr y aprender la experiencia de los participantes en las entrevistas, grupos de enfoque, recolección de documentos, materiales con la finalidad de encontrar temas sobre experiencias.

Por otro lado, el enfoque fue cualitativo según Vásquez (2016) informó que el estudio es flexible; permite e incluso estimula la realización de ajustes, a fin de sacar provecho a la información reunida en las fases tempranas de su realización.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

La presente investigación seleccionó como unidad temática el turismo inclusivo que según OMT es un conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidad restringidas que

posibilita su plena integración funcional y psíquica obteniendo la plena satisfacción individual o social.

La categoría a desarrollar se planteó de la siguiente manera:

C1: Infraestructura obtenido como subcategorías las áreas externas, áreas comunes, áreas privadas y salidas de emergencias.

C2: Servicios obtenido como subcategorías restaurante, información, comunicación y personal.

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio se ubicó en el distrito de Miraflores perteneciente a la ciudad de Lima, Perú donde encontramos hoteles de las categorías de 4 y 5 estrellas específicamente para el desarrollo del tema de la investigación.

El distrito de Miraflores según el buscador wikipedia (2022) fue uno de los cuarenta y tres distritos de la provincia de Lima, posee muchos atractivos turísticos por su grado de seguridad, un alto número de turistas de todo el mundo lo prefieren por esta misma razón cada vez hay más hoteles de todo tipo de categorías.

3.4. Participantes

Los participantes de esta investigación fueron los supervisores, personal de diferentes áreas y clientes de los hoteles de 4 y 5 estrellas en el distrito de Miraflores que colaboraron con el estudio de investigación sobre el turismo inclusivo como se desarrolló en el establecimiento.

Como indica en el directorio de establecimiento de hospedaje clasificados y/o categorizados del MINCETUR nos detalla que en Miraflores contamos con 18 hoteles categorizados con 4 estrellas mientras que 11 hoteles corresponden a 5 estrellas.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El proyecto se implementó la guía de entrevista de esa manera se recogió información sobre las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores, permitiendo alcanzar la interacción con los participantes de esa manera manifestó sobre el tema, se recolectó las evidencias

de la participación mediante fotos, videos y grabaciones donde comprueba la veracidad de la investigación y estos datos fueron de vital importancia para corroborar con otras referencias de la problemática anteriormente mencionada.

El Check list se implementó para una inspección de hoteles, según Arias (2021) se realiza para la comprobación de actividades en el trabajo garantizados, es importante para la empresa para la organización de manera rápida, eficaz, para la evaluación de objetivos y reducción de errores que comete y la aplicación sería cada cierto tiempo dependerá el área de control.

3.6. Procedimiento

El proyecto de investigación se apoyó de documentos para corroborar la información del estudio de interés mediante tesis nacionales e internacionales, artículos científicos, libros digitales, noticias virtuales nacional e internacional, revistas digitales y páginas web, después que se colocó como palabra clave: turismo inclusivo, turismo accesible, buenas prácticas en hoteles en español e inglés con la ayuda de la biblioteca virtual de la universidad César Vallejo con los buscadores Dialnet, Ebsco, MyLoft, repositorios de universidades y entre otras plataformas google libros y google académico.

Con respecto a la guía entrevista la mayoría se desarrolló presenciales, se acudió en el mismo establecimiento de hospedajes y algunos casos como los gerentes o personas encargadas del hotel mediante zoom dicha reunión fue grabada para luego ser transcrita para el análisis de la información brindada.

3.7. Rigor científico

Según Rada (2007) el rigor estuvo relacionado con la calidad científica de los estudios cualitativos y los criterios a tratar son: la credibilidad, la confirmabilidad y la transferibilidad.

La credibilidad se definió como los resultados de un estudio verdadero para las personas que fueron estudiados y los que participaron en la investigación, mientras que la confirmabilidad es la estrategia que permite examinar los datos y llegar a conclusiones iguales o similares cuando se tenga perspectivas análogas y la transferibilidad es la posibilidad de ampliar estudios a otras poblaciones.

La siguiente investigación ha sido validada por los 3 expertos en base al tema del área en turismo y hotelería:

Tabla 1

Validación De Expertos

	APELLIDOS Y NOMBRES DE LOS EXPERTOS	GRADO ACADEMICO	INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA	PROMEDIO VALORACIÓN
1	Lázaro Velásquez José Francisco	Magister en Educación	Universidad César Vallejo	82%
2	Zevallos Gallardo, Verónica	Magister en Docencia Universitaria.	Universidad César Vallejo	90%
3	Reyes Castañeda Pedro	Magister	Universidad César Vallejo	85%

FUENTE: Elaboración propia

3.8. Método de análisis de datos

Se utilizó la herramienta de Microsoft Excel para ingresar resultados obtenidos de las entrevistas a colaboradores, supervisores de los hoteles de 4 y 5 estrellas y huéspedes.

Se analizó el estado de los hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores, apoyándonos con la guía de accesibilidad emitido por MINCETUR si cumplen con las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo.

3.9. Aspectos éticos

El proyecto de investigación se realizó de manera correcta el derecho de los autores de referencias bibliográficas y citas como detalla en la norma APA, además se utilizó la herramienta turnitin para verificar si se cumplió con la veracidad y no se realizó algún procedimiento irregular.

Con respecto a las entrevistas se obtiene bajo el anonimato y se solicita el permiso correspondiente para la toma de fotografía o alguna grabación, para la autorización se solicitó una carta a la escuela de la universidad donde certifique que se planteó el proyecto para fines de investigación así obteniendo la aprobación para el desarrollo de los hoteles de 4 y 5 estrellas algunos mediante una cita por correo y otros por referidos que me dieron la oportunidad del apoyo.

IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados conseguidos de la investigación con el apoyo del personal de los hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores se dieron a base de entrevistas de manera participativa, otorgando el consentimiento y el anonimato correspondiente, se realizaron mediante zoom, llamada telefónica, grabación de audios, videos y fotos donde verifica que lo expuesto es totalmente verídico, en definitiva el marco teórico presentado con anterioridad fue sustentado en la parte de discusión con los autores correspondientes.

Los análisis se dieron por categoría y subcategoría correspondiente que fueron de ayuda para sacar resultados con respecto a los objetivos planteados para la investigación.

UNIDAD TEMATICA: TURISMO INCLUSIVO

La unidad temática se ha organizado con 2 categorías que son: Infraestructura y servicios, considerando el turismo inclusivo para el desarrollo en el ámbito hotelero en Miraflores específicamente en 4 y 5 estrellas. De las categorías en mención se estructuro las subcategorías en base a la guía de accesibilidad emitida por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo que son: áreas externas, áreas comunes, áreas privadas, salidas emergencia, restaurantes, comunicación e información por ultimo con respecto al personal del establecimiento de hospedaje.

CATEGORIA INFRAESTRUCTURA

Subcategoría: Áreas Externas

Según los resultados obtenidos en las entrevistas recolectadas vía zoom en diversos hoteles de categoría de 4 y 5 estrellas en Miraflores, obtuvimos las siguientes informaciones relacionadas para conocer las áreas externas, con respecto a la señalización y su importancia desde la primera mirada del entorno para el acceso al establecimiento de hospedaje donde se evidencia que si existe la señalética como tal para la comprensión de la distribución y orientación de la ubicación para personas con movilidad reducida o sillas de ruedas.

Se confirma que la mayoría de los hoteles carecen de un espacio para estacionamiento de clientes en el mismo edificio donde se brinda el servicio de alojamiento, por lo que significa una dificultad para el huésped con habilidades diferentes, puesto que el acceso no es inmediato, es incómodo para trasladarse y genera retraso en el desarrollo de las actividades. A pesar de la dificultad antes descrita también se conoció que en los estacionamientos si se respeta el número de espacios de estacionamiento para personas con discapacidad (02)

El sistema de acceso al hotel para personas con discapacidad se ha podido evidenciar que la mayoría tiene un personal calificado ubicado al ingreso cuya función es ayudar, dirigir y acompañar con la intención de dar soporte hasta el área de recepción. No cuenta con un protocolo estipulado más bien es un servicio como rol laboral que se desarrolla en los hoteles.

“Hay una capacidad de 4 estacionamiento de los cuales 2 son para personas con discapacidad luego de ello, el estacionamiento se encuentra media cuadra del hotel, no se encuentra en la misma dirección” (E02 – RECEPCIÓN)

“Una persona que está en la parte externa del hotel que guía, direcciona y si ve una persona que necesita algún apoyo se brinda las facilidades” (E04- AREA DE VENTAS)

Subcategoría: Áreas Comunes

La recepción forma parte de las áreas comunes del hotel, este lugar es el más importante dado que se realiza la atención directa con el huésped que se hospedan en el establecimiento. El área de recepción ocupa la mayor parte del lobby siendo el espacio más visible y considerado por su amplitud para el desplazamiento de personas con discapacidad o diferentes habilidades sin perjudicar a otra persona del entorno.

Con respecto a lo recopilado, sobre el diseño del mobiliario de la recepción es apto desde la perspectiva de los entrevistados para la atención al huésped a pesar de no seguir con lo estipulado en la norma técnica A.120 del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento que informa con respecto al cumplimiento de

la aplicación de los requisitos de dimensiones en zonas de atención que es obligatorio por temas de accesibilidad sea propiedad privada o pública.

El ascensor es el medio por donde los huéspedes se desplazan de un piso a otro del hotel donde la capacidad es un factor muy importante para el traslado y se identificó que actualmente por protocolo sanitario varía entre establecimientos donde el rango es de 5 a 8 personas, pero en caso de personas con silla de ruedas puedes ser entre 1 a 3 acompañamientos.

Por ultimo con respecto a los ambientes dentro de las áreas comunes como son los baños y lavatorios accesibles según lo entrevista existe un alto porcentaje de descuido por los establecimientos de hospedaje, teniendo en cuenta que las categorías de 4 y 5 estrellas según el Registro Ministerial del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento del 2019 informa que es un requisito obligatorio contar con baños de uso público diferenciados por sexos (mínimo 1 por cada uno).

“Le hemos brindado las facilidades porque entendemos básicamente de que el huésped tiene silla de ruedas o algún otro tipo de discapacidad, necesita como tanto la mayor comodidad tanto indica al ingreso en las instalaciones y en sus habitaciones”. (E04– ÁREA DE VENTAS)

“Los servicios higiénicos no tenemos para discapacitados”. (E01– ÁREA DE RESERVAS)

Subcategoría: Áreas Privadas

Con respecto a las áreas privadas, en todo establecimiento de hospedaje como requisito deben tener implementado habitaciones para personas con discapacidad según el total de habitaciones como mínimo deben existir el 2% de habitaciones accesibles, con dicha información podemos percibir que en el distrito de Miraflores se cumple con la cantidad solicitada que es 2 - 3 y que están ubicadas específicamente en la planta baja por motivo que puede ser difícil para el desplazamiento en caso estuvieran en pisos altos y se generaría la incomodidad para los huéspedes.

Anteriormente para el ingreso a las habitaciones se utilizaban las llaves metálicas convencionales, pero a través de esta entrevista en la actualidad en los hoteles de las categorías 4 y 5 estrellas han optado por el cambio en los diseños, son tarjetas magnéticas para mayor facilidad y por un beneficio principal que es la seguridad del huésped y esto permite que sea renovada cada cierto día por el área de recepción.

El restaurante en cada hotel tiene una capacidad permitida que requiera el ingreso a sus comensales, de las cuales no cuentan con un protocolo de circulación para el desplazamiento de personas con discapacidad según los entrevistados tienen 2 espacios accesibles en la parte interior y tienen salidas para circulación libre pero no están señalizados.

“De todo el hotel de las 105 habitaciones, 2 son de este tipo y todas las cerraduras son llaves magnéticas” (E03 – ÁREA ADMINISTRATIVA)

“En el restaurante del hotel eh es hay 2 espacios accesible uno que está apegado a la ventana y otro a la puerta, tiene casi una forma de L tiene las ventanas grandes para ambiente por el COVID ahora están con una capacidad de unas 60 personas”
(E02 – RECEPCIÓN)

Subcategoría: Salidas De Emergencias

En los establecimientos de hospedajes cumple el rol fundamental como vía que utilizan los huéspedes para salvaguardar su vida en caso de fenómenos naturales, sismo o accidentes que se presente en un momento inesperado, donde la gran mayoría describe que los sistemas de las puertas son herméticos a presión y como mínimo se cuenta con una salida de emergencia por piso en el hotel cabe resaltar que la puerta principal también se considera para uso de escape.

Con respecto a la cantidad de extintores que posee el establecimiento de hospedaje se detectó que están distribuidos en todas las áreas: como restaurante, cocina, recepción y en especial en todos los pisos, caso contrario sobre las alarmas que deberían cumplir el rol de ser el instrumento que ayudaría notablemente en caso de incendios y que es obligatorio en la categoría de 4 y 5 estrellas, con estos

resultados se deduce que el personal no cuenta con la información según los entrevistados es nula la presencia dentro del establecimiento.

“Salidas de emergencia ya solo tenemos la puerta principal” (E01- ÁREA DE RESERVAS)

“Extintores en cada piso estoy casi segura pero no podría precisar sé que es por un tema de seguridad ocupacional lo han manejado en cada piso, pero dato exacto no lo tengo sinceramente” (E04 – ÁREA DE VENTAS)

CATEGORIA SERVICIOS

Subcategoría: Restaurante

El restaurante es el ambiente donde los huéspedes acuden para el consumo de alimentos y bebidas, el instrumento que se utiliza es denominado carta donde se detalla la variedad de platos sean nacionales e internacionales a elección, con respecto al diseño que se utiliza es una carta convencional algunos casos es un libro y en otros es de material plastificado duro, actualmente en la pandemia la mayoría de hoteles han implementado las cartas QR para que tengan el menor contacto posible ante las normas sanitarias estipuladas por el gobierno.

En caso que una persona con discapacidad visual o auditiva llegue para la atención según los entrevistados no serían autosuficientes para solicitar el pedido por su propia cuenta por ser un material sin sistema braille o alto relieve, con lo dicho anteriormente se deduce que el huésped dependería del apoyo del personal o el pedido sería a través de la persona que acompaña al huésped.

El room service es el servicio que presenta todo hotel con la finalidad que el huésped solicite sus alimentos y bebidas desde la comodidad de su habitación, actualmente no se lleva a cabo el protocolo habitualmente por pandemia y cumplir con el distanciamiento social, el procedimiento a seguir es de esta manera: comienza con el primer contacto que es la llamada al área de recepción o restaurante con los detalles del pedido, el área de cocina elabora lo solicita y que es derivado a un personal que será el encargado dejarlo en la habitación solicitada y para finalizar es recepcionado por el huésped o el acompañante.

“Si hay room service el huésped se contacta directamente con el restaurante hacer sus pedidos eh la persona encargada o colaborador sube por un elevador solo para utilizado por ellos para el personal” (E02 –RECEPCIÓN)

“Ahorita solo están manejando cartas con ósea no sé si tengan ese tipo de cartas, pero todas son QR” (E03 - ÁREA ADMINISTRATIVA)

Subcategoría: Información y Comunicación

La comunicación es el medio donde huésped y personal comienzan una conversación con la finalidad de brindarle ayuda o petición a solicitar, dejando evidencias que en las entrevistas con respecto a los hoteles de 4 y 5 estrellas la comunicación a base de señas aún no se estaría implementando, pero el personal del hotel identifica la importancia para la comunicación con personas con discapacidad auditiva, destacando que ayudaría en casos para poner en practica la inclusión dado que es un derecho, por lo indicado anterior el motivo por el cual aún no se implementa es porque las personas con discapacidad con dichas características no suelen presentarse o siempre lo realizan con un acompañante o familiar.

Por otro lado, con respecto al diseño al material informativo que los hoteles presentan a sus huéspedes son los habituales dejando evidencia que las personas con discapacidad no entenderían sin ayuda de un acompañante.

“No tenemos ese sistema” (E03 – ÁREA ADMINISTRATIVA)

“No tenemos la comunicación a base de seña, creo que si es importante por el momento no tenido experiencia con un huésped que tenga esa discapacidad, pero yo creo que si sería muy útil siempre sería necesario no solamente nosotros podamos comunicarnos por la inclusión que el huésped se sienta apreciado de algún modo importante” (E02 – RECEPCIÓN)

Subcategoría: Personal

La opinión del personal es muy valiosa para el hotel dado que son ellos que desarrollan el trato directo con el huésped, por tal motivo contaron que hubo diversas experiencias según el cargo que desempeñan que fueron manejables, otros difíciles por un tema que no tiene nada que ver con el servicio que ellos

transmiten si no por un tema que esta fuera del alcance del personal finalmente se concluye que la atención es personalizada siempre está presente para todos los huéspedes por igual.

El protocolo como tal de atención no se plasma en el establecimiento de hospedaje dado que se realiza el procedimiento de como dirigirse al huésped y con respecto al protocolo de evacuación no está definido aún, pero el procedimiento habitual es asegurar en caso de evacuación esperando que todos los huéspedes estén ubicados en la zona de refugio y salvaguardando las vidas de los mismo.

Con respecto a capacitaciones son identificados como información de mejora que el personal pone en práctica para futuros sucesos que podrían desarrollarse en el hotel, de esta manera según las entrevistas se identificaron que anteriormente se ponían en práctica de manera mensual en la actualidad se identifica que están en un rango cada 4 o 6 meses al año con respecto atención al cliente y evacuación, en otros casos particulares que afecta directamente al huésped o hotel se programan en la semana para prevenir dificultades en un futuro.

“Tuvimos un evento hace años y con personas con sillas de ruedas si nos fue un poco difícil porque para esa época no teníamos rampa, si al ingreso pero lo único que tuvimos en ese momento no teníamos habitaciones para minusválidos eh bueno ninguna otra señalización solo teníamos la rampa y si nos fue un poco difícil, la atención ha sido bueno no pero el tema es que si hubo quejas por ese tema nosotros tenemos tinajas en las habitaciones a raíz de ello implementamos las 3 habitaciones como para minusválido” (E01- SE RESPETA DATOS PERSONALES – AREA DE RESERVAS)

“Evacuación en caso sismo en realidad manejamos un protocolo general sí que es por las salidas de emergencia todos hacia el primer piso en el caso bueno las escaleras serian el tema porque están en otros pisos por criterio general yo creo yo que el personal los ayudaría de una manera no, pero no tenemos algo preciso y claro como protocolo”. (E04- SE RESPETA DATOS PERSONALES – AREA DE VENTAS)

4.2. DISCUSIÓN

En la infraestructura se consideró que las instalaciones de los hoteles están caracterizadas dependiendo de la categoría asignada, en el caso de la señalización en las áreas externas se cumple de manera parcial, la gran mayoría están con letreros informativos sobre las medidas sanitarias estipuladas por el gobierno frente al COVID-19, en Miraflores Colon Hotel fue de los pocos que estaba correctamente distribuido la zona externa y existe la señalética para el ingreso de los huéspedes, por lo cual esto difiere a Hernández, Hernández y Rodríguez (2021) donde se identificó que en las cadenas hoteleras de prestigio de La Habana al 100% de los establecimientos están señalizados correctamente y la aceptación de la accesibilidad exterior es del 75.90%, se diferencia dado que el análisis fue para cadenas hoteleras y en el caso no se pudo acceder a ninguna.

Mientras el estacionamiento se ubica en la parte externa o en sótano dependiendo de la distribución por ejemplo en el IBEROSTAR se encuentra ubicado en 2 sótanos, con respecto a la cantidad de espacios accesibles la mayoría de los establecimientos cumplen dando facilidad a las personas con discapacidades diferentes que debe hacer uso de estos, esto sería diferente a lo expuesto por Diaz y Wong (2018) de los 17 establecimientos de hospedaje carecen de estacionamiento accesible excepto del hotel Libertador de Trujillo que si cuenta con el espacio y debidamente señalizado, la categorización tiene un papel fundamental como a menor calidad no es tanto el compromiso y como no es obligatorio de 3 estrellas no dan importancia el implemento de dicha zona.

Por otro lado, los elementos que ayudarían al acceso por lo general son las rampas, pasamanos y barandas en el caso del Hotel Radisson Decapolis se cumpliría de manera mínima dado que solo se encontró barandas que apoyan a las escaleras y así facilitar el ingreso mientras que en otros establecimientos la gran mayoría está presente las escaleras según ello difiere a Avalos (2016) que en Trujillo los de categorías de 4 y 5 estrellas si están cumpliendo con todos los elementos para el ingreso, en Miraflores el acceso es por el sótano es decir no hay una rampa presente en el exterior, pero si en el interior y con ayuda de los ascensores los dirigiría al lobby siempre y cuando el acceso sea por el estacionamiento.

Para que la recepción sea considerado accesible debe contar con un mobiliario con medidas establecidas para la atención de huéspedes discapacitados por ejemplo la gran mayoría no lo aplican excepto en el hotel IBEROSTAR que tienes dos niveles diferenciados, estos resultados son iguales a lo informado por Diaz y Wong (2018) la dimensión aplicada sería de 1 metro para adelante por esa razón no cumpliría y sería una barrera para la atención en caso de tener un huésped con baja estatura y en silla de ruedas, es importante disponer de una recepción amplia pero también con las características correctas para así dar comodidad y mostrar confianza de ser autosuficiente al huésped.

En la mayoría de los hoteles en el distrito de Miraflores cuenta con un mínimo de 2 ascensores por cada uno, donde la gran mayoría son amplios, la botonera visible con sistema braille y con las dimensiones correspondientes para el uso esto concuerda con Alva (2017) en la ciudad de Puno con respecto a las 2 cadenas hoteleras como Casa Andina y Posada Inca al ser considerado adecuado y valido para el uso del servicio dando un panorama que a mayor cantidad de pisos en el establecimiento es de gran importancia la cantidad debidamente estructurado para el facilidad desplazamiento en las áreas comunes.

En la categoría servicios se examinó el análisis de la buenas practicas desde el punto de vista de los restaurantes ubicados en el primer piso por un tema accesibilidad esto conllevaría a que se vean a la necesidad de habilitar más espacios con una temática que quieren transmitir en dicho establecimiento, el inconveniente que es nula la ruta de circulación como en el caso del hotel Radisson Decapolis por otra parte lo que se puede destacar son las dimensiones y amplitud y hay detalles que mejorar como el mobiliario de diferentes tamaños donde carecen de ello con lo descrito anterior concuerda con Hernández, Hernández y Rodríguez (2021) con respecto que el área de restaurante es considerado accesible en La Habana y Varadero con una aceptación del 60% aproximadamente y las dimensiones de mesas son las correctas pero difiere con Alva (2017) Los hoteles del Lago Titicaca tiene deficiencias de comodidad más para el ingreso de las piernas a la mesa, la distancia entre muebles es estrecha por ende es notorio el incumplimiento de las dimensiones , los asientos son fijos demostrando la incomodidad para el comensal y el mismo personal, se debe cumplir con los

requerimientos necesarios para brindar satisfacción y comodidad, la accesibilidad es necesario para dar una calidad de servicio para todo tipo de público y se puedan llevar una buena experiencia.

En Casa Andina Premiun Miraflores se identificó que es el único lugar donde tiene el conocimiento básico del lenguaje a base a señas mientras que el resto no le da el interés por implementar el lenguaje porque no es recurrente el pernocte de personas con discapacidad visual, por otro lado con respecto al sistema braille es nula en folletería y en el restaurante los formatos son los convencionales en el caso de las cartas el diseño actualmente es según las normas sanitarias en formato QR con lo expuesto anterior concuerda con Rodríguez (2018) En los hoteles de Trujillo se evidencia lo mismo que tanto en la planta hotelera como turística y restaurante en la actualidad carecen del sistema braille dando a completar que la inclusión en nuestro país está lenta en temas de comunicación siendo de importante de esta manera los huéspedes si deberán ser acompañados con un familiar y puedan dar el soporte.

Cada vez que se navega en las páginas webs observamos el detalle de hacer una reserva mientras en las redes sociales encontramos publicidad de los servicios que otorgan, descuentos, alimentación, un evento entre otros, pero carece sobre los detalles de la infraestructura, temas inclusión o de qué manera el establecimiento es accesible que ayudaría a determinar elección de viaje de futuros clientes donde sería igual lo que interpreta Clemente (2015) nos informa que en la región de Murcia dando su perspectiva que las páginas web son entendibles, de uso rápido que equivale a un 84% pero no hay evidencia que cumplieran con la información relevante para un persona que tiene discapacidad y debe informarse antes de tomar una decisión y también concuerda Diaz y Wong (2018) el 56% indica que las páginas webs no cumplen con temas accesibilidad pero que son importantes para el entendimiento de personas con discapacidad en especial las visuales y auditivas, es de importancia la creación una página web bien estructurada que este dirigido a cualquier tipo de turista, que se visualice la inclusión, la información este actualizada así la percepción de la persona que observa sea positiva para un futuro viaje sea de corto o largo plazo.

En hotel Radisson Decapolis cuando realizas una reserva por consumo desde la primera comunicación te brindan la información del servicio adquiriendo dando opción a visitar otras áreas del hotel como fue la zona terraza pero cuando estas solo de observador el trato cambia totalmente están al pendiente que es lo que haces y por ello se puede decir que la atención no es igual para todos la importancia de todo hotel contar con un protocolo, por otro punto las capacitaciones deben ser de manera recurrente en la mayoría solo se aplica una vez al año como son por temas de evacuación y primeros auxilios y en raras veces sobre el inconveniente que no se supo manejar en el debido momento, lo expuesto está acorde con Avalos (2016) Los establecimientos hospedajes en estudio tienen capacitaciones de importancia como parte de un plan de entrenamiento para transmitir el buen servicio otorgado con la coordinación entre áreas esto se da en base a las encuestas realizadas por satisfacción cuando se realiza el check out, se disminuyó esta praxis por el problema mundial del COVID-19, en especial varios de los establecimientos recién están recuperando las funciones al 100% esto sería una razón que amerita el desempeño y fortalecimiento de conocimientos más aún si hay un personal nuevo que este desactualizado o retornando después de un gran tiempo al rubro.

Para concluir la discusión con respecto al enfoque de la metodología aplicada en la investigación fue mediante la comprensión, identificación y percepción de los ciertos problemas en los establecimientos de hospedaje, gracias a ello fue fundamental para poner en énfasis la evidencia o no con respecto a las buenas prácticas de las experiencias transmitidas en base a los instrumentos invertidos desde la intervención del personal y como huésped de los hoteles de 4 y 5 estrellas.

Por otro lado, en las visitas programadas fueron de manera anónima del cual surgieron ciertas barreras como no tener accesos a todas las áreas y como única opción por la falta de otorgamiento de permisos para poder observar la realidad en el rubro hotelero del turismo inclusivo.

IV. CONCLUSIONES

En la actualidad se percibe que en los hoteles de 4 y 5 estrellas en el distrito de Miraflores se va desarrollando las buenas prácticas para el fomento del turismo inclusivo, a través de los años mediante reglamento de establecimiento de hospedaje por un tema de registro y categorización conllevando al cumplimiento de las especificaciones, otra norma llamada A.120: accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento con la finalidad ser considerados aptos para ante la ejecución de una edificación, asimismo apreciar la adaptación ante llegada de turistas nacionales o internacionales con discapacidades diferentes que tienen intención de alojarse.

Se analizó la infraestructura en los establecimientos de hospedaje con las intervenciones de los participantes, check list en las visitas realizadas, donde la más destacadas fueron las siguientes: en las áreas comunes se identificó que en el área de recepción es una zona de amplio acceso, en áreas privadas la innovación de llaves magnéticas para el acceso a la habitación conllevando ser de fácil uso para cualquier tipo de discapacidad y el cumplimiento de cantidad de habitaciones accesibles en un 100% como igual en las salidas de emergencia este último con respecto a la cantidad de puertas en cada piso y elementos como extintores y alarmas.

Se conoció que en los hoteles de Miraflores hacen énfasis el tema accesibilidad con respecto a los servicios en base entrevistas recolectados por trabajadores y huéspedes de los hoteles de 4 y 5 estrellas, el más destacado son los restaurantes que se encuentran aptos para requerimientos de cualquiera y el personal del establecimiento de cierta manera cumple con labor de atención para personas con habilidades diferentes.

VI. RECOMENDACIONES

Supervisión a los hoteles para el cumplimiento de la norma de accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores y la guía de accesibilidad, turismo para todos con el apoyo de MINCETUR y Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Compromiso y una evaluación para reestructurar de los establecimientos de hospedaje de parte de los dueños en mediano de y largo plazo para que la infraestructura sea adecuada los posibles huéspedes con discapacidades diferentes

Elaborar plan de acción para el mejoramiento de los servicios una guía sobre el protocolo atención que todo personal debería seguir para la atención de los huéspedes con discapacidad, proyección anual de capacitaciones sobre evacuación en caso sismos o incendio y primeros auxilios cada 3 meses y reestructura de las páginas web y redes sociales dando énfasis y practica sobre información e importancia de accesibilidad e inclusión capacitaciones sobre formación y la importancia sobre el lenguaje a base de señas, sistema braille y alto relieve en el hotelería dirigidos al personal y dueños con la ayuda de la municipalidad de Miraflores.

REFERENCIAS

Buendía, Percy. (10 de Abril del 2022). Turismo inclusivo: Oportunidad para dar un servicio de calidad. El peruano. <https://elperuano.pe/noticia/134867-turismo-inclusivo-oportunidad-para-dar-un-servicio-de-calidad>

Buendía, Percy. (10 de Abril del 2022). Turismo accesible: Al servicio de las personas con discapacidad. El peruano. <https://elperuano.pe/noticia/134083-turismo-accesible-al-servicio-de-las-personas-con-discapacidad>

n.f (21 de Diciembre del 2021).Gobierno presenta estrategia de turismo para personas con discapacidad. Andina. <https://andina.pe/agencia/noticia-gobierno-presenta-estrategia-turismo-para-personas-discapacidad-874289.aspx>

n.f (06 de Diciembre del 2021).Realizaron el foro “Problemática de las personas con discapacidad: Retos y desafíos hacia un país más inclusivo”. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/conadis/noticias/568164-realizaron-foro-problematica-de-las-personas-con-discapacidad-retos-y-desafios-hacia-un-pais-mas-inclusivo>

Promperu. (Octubre del 2017). Boletín 39.Turismo Inn. <https://www.promperu.gob.pe/turismoin/Boletines/2017/nov/rompiendo-barreras-con-un-turismo-accesible.html>

n.f. (11 de Abril del 2022).Turismo inclusivo, relevancia para Cuba y el mundo. Prensa Latina.<https://www.prensa-latina.cu/2021/12/15/turismo-inclusivo-relevancia-para-cuba-y-el-mundo>

Salgado, Ana.(02 Setiembre del 2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v13n13/a09v13n13.pdf>

Soriano, Layda.(10 octubre del 2016)El Turismo Accesible como respuesta a una Oportunidad de Mercado en El Salvador.

<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=92078f76-8bb1-4f4b-bd87-f94d2b6a2c4c%40redis>

Hernández,F.Hernández,Y.Rodriguez,M.(2021). Hacia un turismo inclusivo en los hoteles comercializados por ecotur en la habana y varadero.
https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_dialnet_primary_oai_dialnet_unirioja_es_ART0001465548

Díaz, L.Smith,L.Wong,K. (2018).Turismo inclusivo aplicado en los hoteles de 3 y 4 estrellas para las personas con discapacidad del distrito trujillo 2018.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/26715>

Castro,J. (2016).Las facilidades turísticas del sector hotelero y su contribución al turismo inclusivo del Cantón Ambato provincia de Tungurahua.https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25181/1/JA_QUELINE%20CASTRO.pdf

Guaman-Guevara,A.Guaman-Guevara,M.Mancheno-Saá,J(2019). Análisis del turismo accesible en la industria hotelera en la ciudad de Ambato.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6989268>

Clemente,J.(2015).Análisis sociológico en la región de Murcia.<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/47759/1/Juan%20Antonio%20Clemente%20Soler%20Tesis%20Doctoral.pdf>

Velastegui,A.(2020).La prestación de servicios turísticos inclusivos para la actividad turística en la ciudad de Ambato.<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31676/1/ANA%20ABIGAIL%20VELASTEGUI%20TESIS%20FINAL.pdf>

Cantuta,F.(2015).Accesibilidad en los servicios turísticos de hoteles y agencias de viajes de la ciudad de la Paz.
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/13785/TG-3601.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Alva.B.(2017). Turismo accesible en las cadenas hoteleras: Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca en la ciudad de Puno 2016. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8275/Alva_Tejada_Bency_Karem.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tite.G,Carrillo.D,Masaquiza.D.(2020).Accessible tourism in Ecuador: profile of tourists with disabilities in the province of Tungurahua.https://www.researchgate.net/profile/Gabriel-Tite-Cunalata/publication/341537800_Accessible_tourism_in_Ecuador_profile_of_tourists_with_disabilities_in_the_province_of_Tungurahua/links/5f10d794a6fdcc3ed70c31d9/Accessible-tourism-in-Ecuador-profile-of-tourists-with-disabilities-in-the-province-of-Tungurahua.pdf
- OMT(2016). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416486>
- OMT(2016).Módulo IV : Indicadores para el estudio de la PUBLICACIONES accesibilidad en el turismo. <https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/2019-08/150616turaccsmodulo4webacc.pdf>
- MINCETUR (2021). Guía de accesibilidad, turismo para todos.<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2480967/RM%20N%C2%B0199%20%2B%20Gu%C3%ADa.pdf.pdf>
- Rada,Dora(2007). El Rigor en la Investigación Cualitativa: Técnicas de Análisis, Credibilidad,Transferibilidad y Confirmabilidad. http://revistas.upel.edu.ve/index.php/sinopsis_educativa/article/viewFile/3539/1715
- Salgado, Ana (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v13n13/a09v13n13.pdf>
- Eguzkiñe, Okeranza (2022). Organización de los servicios de pisos en alojamiento uf0041.Editorial tutor formación

- Biddulph, R. Sheyvens, R (2018).Introducing inclusive tourism. <https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1486880>
- Calle, M. Lazo, A. Granados ,M. (2017) Gestión del sector alojamiento hotel.<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12486/3/GestionDelSectorAlojamientoHotel.pdf>
- Ramirez, Wilmar (2017). La inclusión: una historia de exclusión en el proceso de enseñanza-aprendizaje. <http://www.scielo.org.co/pdf/clin/n30/0121-053X-clin-30-00211.pdf>
- Blanco, Rosa (2006). La Equidad y la Inclusión Social: Uno de los Desafíos de la Educación y la Escuela Hoy. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55140302.pdf>
- Acosta, F. (2013). Inclusión educativa, empeño de la U. Gran Colombia. <http://www.cronicadelquindio.com/noticia-completa-nota-59259>
- Fondo social Europeo. (2016). Glosario hotelero. http://incual.mecd.es/documents/20195/1873855/HOT222_1_RV+-+A_GL_Documento+publicado/1c750ca5-a035-4cdb-9598-3cc353c2762e
- S.f. Domotica hotel. <https://www.domoticahotel.com/>
- S.f. Naisa: Ropa de Trabajo y Seguridad Laboral online. <https://naisa.es>
- Chaudhuri, Nimai Chandra (2019). Hotel Housekeeping. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzlyMjg2OTJfX0FO0?sid=cd8c0066-f0d0-4f28-98be-fe664919ef41@redis&vid=8&format=EB&rid=1>
- Duque, Edison (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Yang, Y. Saladrigas H.Torres, D.(2016) The guevarian ideology in education of young students the process of the communication in the step of knowledge.

a theoretic analysis of your behavior as from two typical models.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n2/rus21216.pdf>

Caltur (2013). Manual de Buenas Prácticas para Agencias de Viajes y Turismo.
https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/04_mbp_avt/MBP_Agencias_Viajes_Turismo.pdf

S.f. (2012). Alojamiento rural.
http://aurora.turiba.lv/training/ES/Accommodation_ES/Module.pdf

S.f. (2020). Estilos para tu hogar.<https://edifica.com.pe>

Sánchez, Rebull (s.f). Sector hotelero.
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8805/cap3.pdf>

Montoya, César y Boyero.(2013). El crm como herramienta para el servicio al cliente en la organización <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935480005.pdf>

Avalos, Katheryne (2016). Condiciones de infraestructura y equipamiento de los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la provincia de Trujillo para la atención del segmento de personas con discapacidad, 2015.
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8398>

Rodriguez, Sonia (2018). Causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino de Trujillo, 2018. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10747>

ANEXO N° 1

TABLA 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

UNIDAD TEMÁTICA	PROBLEMAS	OBJETIVOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	CÓDIGOS
TURISMO INCLUSIVO	<p>PG: ¿De qué manera se aplica las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores?</p> <p>PE1: ¿De qué manera se aplican la infraestructura para el desarrollo del turismo inclusivo de los hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores?</p> <p>PE2: ¿De qué manera se aplican los servicios para el desarrollo del turismo inclusivo de los hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores?</p>	<p>OG: Determinar la aplicación de las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores</p> <p>OE1: Analizar la infraestructura para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores.</p> <p>OE2: Analizar los servicios para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores.</p>	Infraestructura	Áreas externas	Diseño
				Áreas comunes	Distribución
				Áreas privadas	Ruta
				Salidas emergencia	Sistema
			Servicios	Restaurante	Diseño
				Información y comunicación	Material
				Personal	Atención

ANEXO N° 2

TABLA 3: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>TURISMO INCLUSIVO</p>	<p>También conocido como turismo accesible, turismo para todos o turismo en barreras, es un conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidad restringidas que posibilita su plena integración funcional y psíquica obteniendo la plena satisfacción individual o social.</p> <p>(OMT, 2016)</p>	<p>Permite conocer el instrumento o la herramienta a utilizar para tener resultados verídicos con la finalidad de medir las variables. (ARIAS,2021)</p>	<p>TIPO ESTUDIO Investigación básica</p> <p>DISEÑO Fenomenológico</p> <p>PARTICIPANTES Huéspedes en general Personal de hoteles</p>	<p>TÉCNICA Entrevista Check list</p> <p>INSTRUMENTO Guía de entrevista</p>

ANEXO N° 3 – Guía De Entrevista

GUÍA DE ENTREVISTA SUPERVISORES Y PERSONAL DE HOTEL
<p>Hola mi nombre es Claudia, soy estudiante de la universidad privada César Vallejo, estoy realizando una entrevista para analizar las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores dirigido a supervisores y personal del establecimiento.</p> <p>Agradecería su consentimiento para elaborar la entrevista, no tomará más de 10 minutos, su colaboración para la presente investigación.</p>
Datos personales
Lugar de residencia:
Ocupación/ Profesión:
Categoría: Infraestructura
Áreas externas
¿Cómo es la distribución de la señalética en las áreas externas del hotel?
¿Qué características tiene el diseño del estacionamiento accesible del hotel para personas con limitaciones físicas?
¿Cómo es el sistema para abrir la puerta principal del hotel para personas con discapacidad?
Áreas comunes
¿El área de recepción del hotel se encuentra en un lugar visible y el diseño del mobiliario está adaptado para atención de personas con silla de ruedas o de baja estatura?
¿Cómo es el diseño del ascensor del hotel y cuál es la capacidad requerida para el acceso de personas con sillas de ruedas?
¿De qué manera está distribuido los servicios higiénicos y lavatorios accesibles y para cuanta capacidad está permitido?
Áreas privadas
¿Cuánto es la capacidad de habitaciones adaptadas en el hotel y que diseño de cerradura ingresan los huéspedes con discapacidad visual?
¿Describir cómo está compuesto la ruta de circulación libre y cuántos espacios accesibles hay en el restaurante del hotel?
Salidas de emergencia
¿Cómo es el sistema de acceso a las puertas de salidas de emergencia y qué cantidad tiene el hotel?
¿Qué cantidad de extintores y alarmas tienen las salidas de emergencias y donde están distribuidos?
Categoría: Servicios
Restaurantes
¿Cómo es el diseño de las cartas accesibles de alimentos y bebidas para el uso de personas con alguna discapacidad visual o auditiva?
¿Realizan room service a las habitaciones accesibles y como es el procedimiento?
Comunicación y información
¿En el hotel se ha implementado la comunicación a base de señas y de qué manera ha beneficiado?

¿En el hotel cuenta con material informativos impresos de diseño como pictogramas, sistema braille o alto relieve y como están distribuidos?

Personal

¿En qué casos particulares ha recibido huéspedes con discapacidad y cómo fue su primera experiencia de atención ?

¿Describir cómo es el proceso de atención y protocolo de evacuación que aplican en el hotel para personas con discapacidad?

¿Con qué frecuencia se programan las capacitaciones sobre simulacros y atención al huésped?

ANEXO N° 4 – Guía De Entrevista

GUÍA DE ENTREVISTA HUÉSPEDES
<p>Hola mi nombre es Claudia, soy estudiante de la universidad privada César Vallejo, estoy realizando una entrevista para analizar las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores dirigido para huéspedes con discapacidad.</p> <p>Agradecería su consentimiento para elaborar la entrevista, no tomará más de 10 minutos, su colaboración para la presente investigación.</p>
Datos personales
Lugar de residencia: Ocupación/ Profesión: Motivo de viaje:
Categoría: Infraestructura
Áreas externas
¿Tiene conocimiento sobre el estacionamiento y ruta accesible para ingresar al hotel y esto de qué manera ayudarían a las personas con discapacidad?
¿Podría describirnos qué elementos de acceso perciben en el exterior del hotel que ayudarían al ingreso?
Áreas comunes
¿Según su percepción cómo describiría los pasadizos del hotel y consideraría si son de libre acceso?
¿Cómo describe la sala de espera del hotel y el espacio reservado para personas con sillas de ruedas es amplio?
Áreas privadas
¿Cómo es la distribución del área de restaurante y cree que cumple con la ruta de circulación para personas con silla de ruedas o movilidad reducida?
¿Usted cree que el mobiliario de la habitación es accesible para personas con discapacidad?
Salidas de emergencia
¿Es fácil encontrar las salidas de emergencias en el hotel y cómo la identificas?
¿Cómo son las zonas de refugio en una posible evacuación y ha sido participe de algún simulacro en su estadía?
Categoría: Servicios
Restaurantes
¿Cómo describirías el servicio de barras accesibles para desayunos, almuerzo y cena buffet?
¿Cómo es el servicio en el restaurante y sus cartas son accesibles?
Comunicación e información
¿Usted comprende la información expresada en las redes sociales o página web del hotel y según su opinión qué cosas deberían mejorar?
¿Considera que la información impresa como folletería, trípticos o revistas del hotel son entendibles y cuáles son los diseños que ha identificado?
Personal
¿Cómo fue la experiencia con la atención recibida por el personal del hotel y cree que el trato es igual para todos?
¿Cree que el personal del hotel usa las expresiones correctas para la atención y por qué?

ANEXO 5: FORMATO CHECK LIST

INSPECCIÓN DE HOTELES			
FECHA			
HOTEL		CATEGORIA	
LUGAR			
AREAS EXTERNAS			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Esta correctamente señalizado el área			
Señalización vertical: 0.40 m. x 0.60 m. de altura			
Señalización horizontal : 1.60 m. x 1.60 m			
Por cada 50 espacios hay 2 estacionamiento accesible.			
Estacionamiento cerca al ingreso del establecimiento			
Estacionamiento : 3.70 m x 5.00 m			
Para el acceso al ingreso tiene rampas, pasamanos o barandas			
Puerta principal: 1.20 m. y de 0.90 m.			
AREAS COMUNES			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Lobby cuenta con un espacio para silla de ruedas : 0.90 m. por 1.20 m.			
Recepción accesible: dimensión del mobiliario 0.80 m. x 0.80 m. con una profundidad de 0.40 m			
Ascensores: 1.20 m. x 1.40 m.			
Pasamanos del ascensor 0.85m x 0.90m.			
En el ascensor la botonera y número de piso en sistema braille			
Pasadizos con dimensiones 25.00 m. x 1.50 m.			
AREAS PRIVADAS			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
La habitación es accesible para el ingreso de silla de ruedas			
La cerradura de una puerta está a 1.20 m.			
La dimensión del mobiliario de la habitación es de 0.40 m. a 1.20 m.			
Cuenta con circulación libre el restaurante			
Dimensiones 1.50 m. x 0.90 el área comensales			
SALIDAS DE EMERGENCIAS			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Cuentan con ruta de salidas emergencia			
Escaleras con señalización podotáctil			
RESTAURANTES			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Cuenta con espacios accesibles según cantidad comensales			
Mesas deberán ser estables, con 0.80 m. x 0.80 m (profundidad libre bajo de mesa de 0.40 m.)			
Restaurante tiene sillas con diferentes medidas			

ANEXO 6: CHECK LIST - HOTEL RADISSON DECAPOLIS

INSPECCIÓN DE HOTELES			
FECHA	11-06-2022		
HOTEL	RADISSON DECAPOLIS	CATEGORIA	4 ESTRELLAS
LUGAR	MIRAFLORES		
AREAS EXTERNAS			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Esta correctamente señalizado el área		X	
Señalización vertical: 0.40 m. x 0.60 m. de altura		X	
Señalización horizontal : 1.60 m. x 1.60 m		X	
Por cada 50 espacios hay 2 estacionamiento accesible.		X	No se llegó observar
Estacionamiento cerca al ingreso del establecimiento	X		
Estacionamiento : 3.70 m x 5.00 m	X		
Para el acceso al ingreso tiene rampas, pasamanos o barandas		X	Rampas no
Puerta principal: 1.20 m. y de 0.90 m.	X		Lo malo que solo abre una puerta
AREAS COMUNES			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Lobby cuenta con un espacio para silla de ruedas : 0.90 m. por 1.20 m.		X	Es amplio
Recepción accesible: dimensión del mobiliario 0.80 m. x 0.80 m. con una profundidad de 0.40 m		X	
Ascensores: 1.20 m. x 1.40 m.		X	Angostos
Pasamanos del ascensor 0.85m x 0.90m.		X	
En el ascensor la botonera y número de piso en sistema braille	X		
Pasadizos con dimensiones 25.00 m. x 1.50 m.	X		Solo se vio
AREAS PRIVADAS			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
La habitación es accesible para el ingreso de silla de ruedas			----
La cerradura de una puerta está a 1.20 m.			----
La dimensión del mobiliario de la habitación es de 0.40 m. a 1.20 m.			-----
Cuenta con circulación libre el restaurante	X		No está señalizado
Dimensiones 1.50 m. x 0.90 el área comensales	X		
SALIDAS DE EMERGENCIAS			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Cuentan con ruta de salidas emergencia	X		
Escaleras con señalización podotáctil		X	
RESTAURANTES			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Cuenta con espacios accesibles según cantidad comensales		X	
Mesas deberán ser estables, con 0.80 m. x 0.80 m (profundidad libre bajo de mesa de 0.40 m.)	X		
Restaurante tiene sillas con diferentes medidas		X	Sillas y sillones que es diferente

ANEXO 7: CHECK LIST - MIRAFLORES HOTEL COLON

INSPECCIÓN DE HOTELES			
FECHA	11-06-2022		
HOTEL	MIRAFLORES COLON	CATEGORIA	4 ESTRELLAS
LUGAR	MIRAFLORES		
AREAS EXTERNAS			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Esta correctamente señalizado el área	X		
Señalización vertical: 0.40 m. x 0.60 m. de altura	X		
Señalización horizontal : 1.60 m. x 1.60 m	X		Se visualizo
Por cada 50 espacios hay 2 estacionamiento accesible.	X		
Estacionamiento cerca al ingreso del establecimiento	X		
Estacionamiento : 3.70 m x 5.00 m	X		
Para el acceso al ingreso tiene rampas, pasamanos o barandas	X		
Puerta principal: 1.20 m. y de 0.90 m.	X		Se visualizo
AREAS COMUNES			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Lobby cuenta con un espacio para silla de ruedas : 0.90 m. por 1.20 m.		X	
Recepción accesible: dimensión del mobiliario 0.80 m. x 0.80 m. con una profundidad de 0.40 m		X	
Ascensores: 1.20 m. x 1.40 m.	X		
Pasamanos del ascensor 0.85m x 0.90m.	X		
En el ascensor la botonera y número de piso en sistema braille	X		
Pasadizos con dimensiones 25.00 m. x 1.50 m.			-----
AREAS PRIVADAS			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
La habitación es accesible para el ingreso de silla de ruedas			-----
La cerradura de una puerta está a 1.20 m.			-----
La dimensión del mobiliario de la habitación es de 0.40 m. a 1.20 m.			-----
Cuenta con circulación libre el restaurante	X		
Dimensiones 1.50 m. x 0.90 el área comensales	X		
SALIDAS DE EMERGENCIAS			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Cuentan con ruta de salidas emergencia	X		
Escaleras con señalización podotáctil		X	
RESTAURANTES			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Cuenta con espacios accesibles según cantidad comensales		X	
Mesas deberán ser estables, con 0.80 m. x 0.80 m (profundidad libre bajo de mesa de 0.40 m.)	X		
Restaurante tiene sillas con diferentes medidas		X	

ANEXO 8: CHECK LIST – HOTEL IBEROSTAR

INSPECCIÓN DE HOTELES			
FECHA	11 – 06 - 2022		
HOTEL	IBEROSTAR	CATEGORIA	5 ESTRELLAS
LUGAR	MIRAFLORES		
AREAS EXTERNAS			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Esta correctamente señalado el área		X	
Señalización vertical: 0.40 m. x 0.60 m. de altura		X	
Señalización horizontal : 1.60 m. x 1.60 m		X	
Por cada 50 espacios hay 2 estacionamiento accesible.			Estacionamiento en el sótano
Estacionamiento cerca al ingreso del establecimiento		X	
Estacionamiento : 3.70 m x 5.00 m			-----
Para el acceso al ingreso tiene rampas, pasamanos o barandas		X	No rampas
Puerta principal: 1.20 m. y de 0.90 m.	X		Se visualizo
AREAS COMUNES			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Lobby cuenta con un espacio para silla de ruedas : 0.90 m. por 1.20 m.		X	
Recepción accesible: dimensión del mobiliario 0.80 m. x 0.80 m. con una profundidad de 0.40 m	X		Se visualizo
Ascensores: 1.20 m. x 1.40 m.	X		
Pasamanos del ascensor 0.85m x 0.90m.	X		
En el ascensor la botonera y número de piso en sistema braille	X		
Pasadizos con dimensiones 25.00 m. x 1.50 m.	X		Se visualizo
AREAS PRIVADAS			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
La habitación es accesible para el ingreso de silla de ruedas	X		
La cerradura de una puerta está a 1.20 m.			-----
La dimensión del mobiliario de la habitación es de 0.40 m. a 1.20 m.			-----
Cuenta con circulación libre el restaurante	X		
Dimensiones 1.50 m. x 0.90 el área comensales	X		Se visualizo
SALIDAS DE EMERGENCIAS			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Cuentan con ruta de salidas emergencia	X		
Escaleras con señalización podotáctil		X	
RESTAURANTES			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Cuenta con espacios accesibles según cantidad comensales		X	
Mesas deberán ser estables, con 0.80 m. x 0.80 m (profundidad libre bajo de mesa de 0.40 m.)	X		
Restaurante tiene sillas con diferentes medidas	X		

ANEXO N° 9 – Tabla De Evaluación De Expertos

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

Lima, 09 de Mayo de 2022

Apellidos y nombres del experto: Reyes Castañeda Pedro

DNI: 19096422 Teléfono: 947297673

Título/grados: Magister

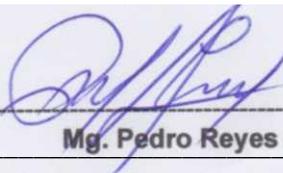
Cargo e institución en que labora: Universidad César Vallejo

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.

Buenas Prácticas para el Desarrollo del Turismo Inclusivo en hoteles de 4 y 5 Estrellas en Miraflores, 2022.

	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%



Mg. Pedro Reyes Castañeda.

FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO N° 10 – Tabla De Evaluación De Expertos

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

Lima, 09 de mayo de 2022.

Apellido y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Verónica.

DNI: 41726975 Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria.

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	¿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: 90%




Mg. Verónica Zevallos Gallardo.
Coordinadora E.P. Administración en Turismo y Hotelería
Lima norte

ANEXO N° 11 – Tabla De Evaluación De Expertos

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

Lima, 06 mayo de 2022

Apellidos y nombres del experto: José Francisco Lázaro Velásquez

DNI: 42444867 Teléfono: 973497136

Título/grados: Magister en Educación

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.

“Buenas Prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores, 2022”

	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: 82%

FIRMA DEL EXPERTO



ANEXO N° 12 – CARTA CONSENTIMIENTO INFORMADO - FORMATO
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____,

declaro que fui invitado(a) y comunicado(a) en la siguiente investigación titulada Buenas Practicas para el Desarrollo del Turismo Inclusivo en Hoteles de 4 y 5 Estrellas en Miraflores, 2022 de la Srta. Claudia Edith Cienfuegos Rodríguez alumna del décimo ciclo de la universidad César Vallejo campus Lima Norte, donde tiene como objetivo principal determinar la aplicación de las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores y la entrevista se llevara a cabo vía zoom el día _____ a las _____ donde responderé preguntas la cual tardaría 10 minutos aproximadamente.

Me indicaron que esta información es confidencial y que mi nombre no será revelado por ningún motivo, ni en el proceso de investigación y mucho menos en la publicación de los resultados. Estoy informada que por ser parte de esta entrevista no habrá una retribución monetaria de por medio dado que la participación es voluntaria y en cualquier momento puedo retirarme.

Aceptando la participación en el estudio y recibiré un duplicado del consentimiento con la firma y datos de la autora.

Lima ___ de Mayo del 2022



Firma Autora

Firma participante

Numero contacto: _____

En caso de tener una consulta adicional puede comunicarse al correo cienfuegosr29@ucvvirtual.edu.pe o al teléfono celular 947207754.

ANEXO N° 13 – Carta Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **Katherina Zelaya Ramírez**, declaro que fui invitado(a) y comunicado(a) en la siguiente investigación titulada Buenas Practicas para el Desarrollo del Turismo Inclusivo en Hoteles de 4 y 5 Estrellas en Miraflores, 2022 de la Srta. Claudia Edith Cienfuegos Rodríguez alumna del décimo ciclo de la universidad César Vallejo campus Lima Norte, donde tiene como objetivo principal determinar la aplicación de las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores y la entrevista se llevara a cabo vía zoom el día 12 de mayo a las 20:30 donde responderé preguntas la cual tardaría 10 minutos aproximadamente.

Me indicaron que esta información es confidencial y que mi nombre no será revelado por ningún motivo, ni en el proceso de investigación y mucho menos en la publicación de los resultados. Estoy informada que por ser parte de esta entrevista no habrá una retribución monetaria de por medio dado que la participación es voluntaria y en cualquier momento puedo retirarme.

Aceptando la participación en el estudio y recibiré un duplicado del consentimiento con la firma y datos de la autora.

Lima _12_ de Mayo del 2022



Firma Autora



Firma participante

Numero contacto: _____982438988_____

En caso de tener una consulta adicional puede comunicarse al correo cienfuegosr29@ucvvirtual.edu.pe o al teléfono celular 947207754.

ANEXO N° 14 – Carta Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **Carla Valladares Gonzales**, declaro que fui invitado(a) y comunicado(a) en la siguiente investigación titulada Buenas Practicas para el Desarrollo del Turismo Inclusivo en Hoteles de 4 y 5 Estrellas en Miraflores, 2022 de la Srta. Claudia Edith Cienfuegos Rodríguez alumna del décimo ciclo de la universidad César Vallejo campus Lima Norte, donde tiene como objetivo principal determinar la aplicación de las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores y la entrevista se llevara a cabo vía zoom el día 15 de mayo del 2022 a las 12:45 pm donde responderé preguntas la cual tardaría 10 minutos aproximadamente.

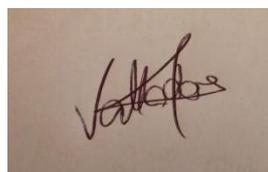
Me indicaron que esta información es confidencial y que mi nombre no será revelado por ningún motivo, ni en el proceso de investigación y mucho menos en la publicación de los resultados. Estoy informada que por ser parte de esta entrevista no habrá una retribución monetaria de por medio dado que la participación es voluntaria y en cualquier momento puedo retirarme.

Aceptando la participación en el estudio y recibiré un duplicado del consentimiento con la firma y datos de la autora.

Lima _12_ de Mayo del 2022



Firma Autora



Firma participante

Numero contacto: _____933917853_____

En caso de tener una consulta adicional puede comunicarse al correo cienfuegosr29@ucvvirtual.edu.pe o al teléfono celular 947207754.

ANEXO N° 15 – Carta Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **Verónica Rocío Chumpitaz Vera**, declaro que fui invitado(a) y comunicado(a) en la siguiente investigación titulada Buenas Practicas para el Desarrollo del Turismo Inclusivo en Hoteles de 4 y 5 Estrellas en Miraflores, 2022 de la Srta. Claudia Edith Cienfuegos Rodríguez alumna del décimo ciclo de la universidad César Vallejo campus Lima Norte, donde tiene como objetivo principal determinar la aplicación de las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores y la entrevista se llevara a cabo vía zoom el día 15 de mayo 2022 a las 17:00hrs donde responderé preguntas la cual tardaría 10 minutos aproximadamente.

Me indicaron que esta información es confidencial y que mi nombre no será revelado por ningún motivo, ni en el proceso de investigación y mucho menos en la publicación de los resultados. Estoy informada que por ser parte de esta entrevista no habrá una retribución monetaria de por medio dado que la participación es voluntaria y en cualquier momento puedo retirarme.

Aceptando la participación en el estudio y recibiré un duplicado del consentimiento con la firma y datos de la autora.

Lima _15_ de Mayo del 2022



Firma Autora

Verónica Chumpitaz

Firma participante

Numero contacto: 991866963

En caso de tener una consulta adicional puede comunicarse al correo ccienfuegosr29@ucvvirtual.edu.pe o al teléfono celular 947207754.

ANEXO N° 16 – Carta Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **Rosa Irene Febrero Mejía**, declaro que fui invitado(a) y comunicado(a) en la siguiente investigación titulada Buenas Practicas para el Desarrollo del Turismo Inclusivo en Hoteles de 4 y 5 Estrellas en Miraflores, 2022 de la Srta. Claudia Edith Cienfuegos Rodríguez alumna del décimo ciclo de la universidad César Vallejo campus Lima Norte, donde tiene como objetivo principal determinar la aplicación de las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores y la entrevista se llevara a cabo vía zoom **el día martes 17 de mayo a las 10pm** donde responderé preguntas la cual tardaría 10 minutos aproximadamente.

Me indicaron que esta información es confidencial y que mi nombre no será revelado por ningún motivo, ni en el proceso de investigación y mucho menos en la publicación de los resultados. Estoy informada que por ser parte de esta entrevista no habrá una retribución monetaria de por medio dado que la participación es voluntaria y en cualquier momento puedo retirarme.

Aceptando la participación en el estudio y recibiré un duplicado del consentimiento con la firma y datos de la autora.

Lima _12_ de Mayo del 2022



Firma Autora



Firma participante

Numero contacto: 981161767

En caso de tener una consulta adicional puede comunicarse al correo ccienfuegosr29@ucvvirtual.edu.pe o al teléfono celular 947207754.

ANEXO N° 17 – Carta Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **Natalia Reyes Sandoval**, declaro que fui invitado(a) y comunicado(a) en la siguiente investigación titulada Buenas Practicas para el Desarrollo del Turismo Inclusivo en Hoteles de 4 y 5 Estrellas en Miraflores, 2022 de la Srta. Claudia Edith Cienfuegos Rodríguez alumna del décimo ciclo de la universidad César Vallejo campus Lima Norte, donde tiene como objetivo principal determinar la aplicación de las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores y la entrevista se llevara a cabo vía zoom el día __31 de Mayo__ del 2022_____ a las __21:30____ donde responderé preguntas la cual tardaría 10 minutos aproximadamente.

Me indicaron que esta información es confidencial y que mi nombre no será revelado por ningún motivo, ni en el proceso de investigación y mucho menos en la publicación de los resultados. Estoy informada que por ser parte de esta entrevista no habrá una retribución monetaria de por medio dado que la participación es voluntaria y en cualquier momento puedo retirarme.

Aceptando la participación en el estudio y recibiré un duplicado del consentimiento con la firma y datos de la autora.

Lima _12_ de Mayo del 2022



Firma Autora

____NATALIA____

Firma participante

Numero contacto: _____

En caso de tener una consulta adicional puede comunicarse al correo ccienfuegosr29@ucvvirtual.edu.pe o al teléfono celular 947207754.

ANEXO N° 18 – Carta Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **Marcos Lionel Sánchez Velásquez**, declaro que fui invitado(a) y comunicado(a) en la siguiente investigación titulada Buenas Practicas para el Desarrollo del Turismo Inclusivo en Hoteles de 4 y 5 Estrellas en Miraflores, 2022 de la Srta. Claudia Edith Cienfuegos Rodríguez alumna del décimo ciclo de la universidad César Vallejo campus Lima Norte, donde tiene como objetivo principal determinar la aplicación de las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores y la entrevista se llevara a cabo vía zoom el día 20/05/2022 a las 19:30 donde responderé preguntas la cual tardaría 10 minutos aproximadamente.

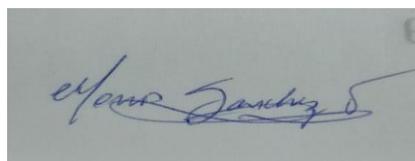
Me indicaron que esta información es confidencial y que mi nombre no será revelado por ningún motivo, ni en el proceso de investigación y mucho menos en la publicación de los resultados. Estoy informada que por ser parte de esta entrevista no habrá una retribución monetaria de por medio dado que la participación es voluntaria y en cualquier momento puedo retirarme.

Aceptando la participación en el estudio y recibiré un duplicado del consentimiento con la firma y datos de la autora.

Lima 12 de Mayo del 2022



Firma Autora



Firma participante

Numero contacto: _____

En caso de tener una consulta adicional puede comunicarse al correo ccienfuegosr29@ucvvirtual.edu.pe o al teléfono celular 947207754.

ANEXO N° 19 – Carta Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo LUIS ALBERTO SANCHEZ CALDOMISOE

declaro que fui invitado y comunicado en la siguiente investigación titulada Buenas Practicas para el Desarrollo del Turismo Inclusivo en Hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores, 2022 de la Srta. Claudia Edith Cienfuegos Rodriguez alumna del décimo ciclo de la universidad César Vallejo campus Lima Norte, donde tiene como objetivo principal determinar la aplicación de las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores y la entrevista se llevara a cabo en el hotel MIRAFLORES COLON el día LUNES 13 DE JUNIO a las 7:00 P.M donde responderé preguntas la cual tardaría 10 minutos aproximadamente.

Me indicaron que esta información es confidencial y que mi nombre no será revelado por ningún motivo, ni en el proceso de investigación y mucho menos en la publicación de los resultados. Estoy informada que por ser parte de esta entrevista no habrá una retribución monetaria de por medio dado que la participación es voluntaria y en cualquier momento puedo retirarme.

Aceptando la participación en el estudio y recibiré un duplicado del consentimiento con la firma y datos de la autora.

Lima 13 de JUNIO del 2022

Firma Autora

Firma participante

Numero contacto: 946407152

En caso de tener una consulta adicional puede comunicarse al correo ccienfuegosr29@ucvvirtual.edu.pe o al teléfono celular 947207754.

ANEXO N° 20 – Carta Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Rosimar Contreras,

declaro que fui invitado y comunicado en la siguiente investigación titulada Buenas Prácticas para el Desarrollo del Turismo Inclusivo en Hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores, 2022 de la Srta. Claudia Edith Cienfuegos Rodríguez alumna del décimo ciclo de la universidad César Vallejo campus Lima Norte, donde tiene como objetivo principal determinar la aplicación de las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores y la entrevista se llevara a cabo en el hotel _____ el día Domingo a las 12:00pm donde responderé preguntas la cual tardaría 10 minutos aproximadamente.

Me indicaron que esta información es confidencial y que mi nombre no será revelado por ningún motivo, ni en el proceso de investigación y mucho menos en la publicación de los resultados. Estoy informada que por ser parte de esta entrevista no habrá una retribución monetaria de por medio dado que la participación es voluntaria y en cualquier momento puedo retirarme.

Aceptando la participación en el estudio y recibiré un duplicado del consentimiento con la firma y datos de la autora.

Lima 12 de Junio del 2022

Firma Autora

Firma participante

Numero contacto: _____

En caso de tener una consulta adicional puede comunicarse al correo ccienfuegosr29@ucvvirtual.edu.pe o al teléfono celular 947207754.

ANEXO N° 21 – Carta Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Manuel Rodolfo Thiemme Cerrales,

declaro que fui invitado y comunicado en la siguiente investigación titulada Buenas Prácticas para el Desarrollo del Turismo Inclusivo en Hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores, 2022 de la Srta. Claudia Edith Cienfuegos Rodríguez alumna del décimo ciclo de la universidad César Vallejo campus Lima Norte, donde tiene como objetivo principal determinar la aplicación de las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores y la entrevista se llevara a cabo en el hotel _____ el día Domingo a las 1:00 PM. donde responderé preguntas la cual tardaría 10 minutos aproximadamente.

Me indicaron que esta información es confidencial y que mi nombre no será revelado por ningún motivo, ni en el proceso de investigación y mucho menos en la publicación de los resultados. Estoy informada que por ser parte de esta entrevista no habrá una retribución monetaria de por medio dado que la participación es voluntaria y en cualquier momento puedo retirarme.

Aceptando la participación en el estudio y recibiré un duplicado del consentimiento con la firma y datos de la autora.

Lima 12 de Junio del 2022

Firma Autora

06213636.

Firma participante

Numero contacto: _____

En caso de tener una consulta adicional puede comunicarse al correo ccienfuegosr29@ucvvirtual.edu.pe o al teléfono celular 947207754.

ANEXO N° 22 – Carta Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo VICTORIA GONZALES

declaro que fui invitado y comunicado en la siguiente investigación titulada Buenas Practicas para el Desarrollo del Turismo Inclusivo en Hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores, 2022 de la Srta. Claudia Edith Cienfuegos Rodríguez alumna del décimo ciclo de la universidad César Vallejo campus Lima Norte, donde tiene como objetivo principal determinar la aplicación de las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores y la entrevista se llevara a cabo en el hotel Iberostar Selection Miraflores el día 11/06/2022 a las 10:00 PM donde responderé preguntas la cual tardaría 10 minutos aproximadamente.

Me indicaron que esta información es confidencial y que mi nombre no será revelado por ningún motivo, ni en el proceso de investigación y mucho menos en la publicación de los resultados. Estoy informada que por ser parte de esta entrevista no habrá una retribución monetaria de por medio dado que la participación es voluntaria y en cualquier momento puedo retirarme.

Aceptando la participación en el estudio y recibiré un duplicado del consentimiento con la firma y datos de la autora.

Lima 11 de Junio del 2022

Firma Autora

Firma participante

Numero contacto: 986311313

En caso de tener una consulta adicional puede comunicarse al correo ccienfuegosr29@ucvvirtual.edu.pe o al teléfono celular 947207754.

ANEXO N° 23 – Carta Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo DANIELA ZARETH BUSTAMANTE DOLORIER,

declaro que fui invitado(a) y comunicado(a) en la siguiente investigación titulada Buenas Practicas para el Desarrollo del Turismo Inclusivo en Hoteles de 4 y 5 Estrellas en Miraflores, 2022 de la Srta. Claudia Edith Cienfuegos Rodríguez alumna del décimo ciclo de la universidad César Vallejo campus Lima Norte, donde tiene como objetivo principal determinar la aplicación de las buenas prácticas para el desarrollo del turismo inclusivo en hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores y la entrevista se llevara a cabo vía zoom el día Jueves 26 de mayo del 2022 las 1:05pm donde responderé preguntas la cual tardaría 10 minutos aproximadamente.

Me indicaron que esta información es confidencial y que mi nombre no será revelado por ningún motivo, ni en el proceso de investigación y mucho menos en la publicación de los resultados. Estoy informada que por ser parte de esta entrevista no habrá una retribución monetaria de por medio dado que la participación es voluntaria y en cualquier momento puedo retirarme.

Aceptando la participación en el estudio y recibiré un duplicado del consentimiento con la firma y datos de la autora.

Lima _12_ de Mayo del 2022

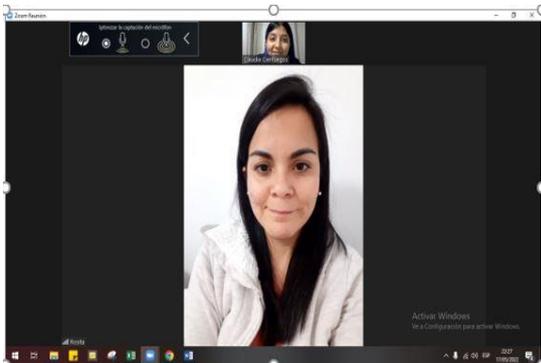
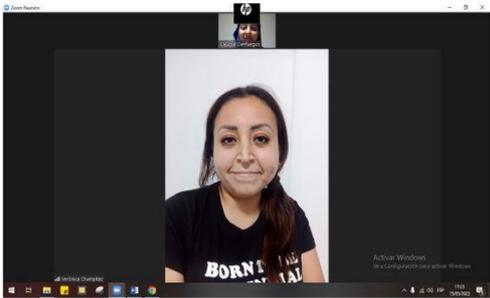
Firma Autora

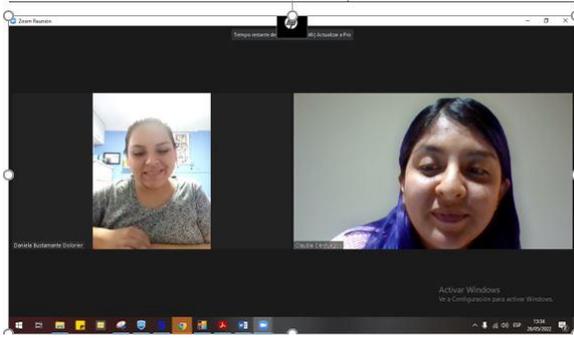
Firma participante

Numero contacto: 946 425 926

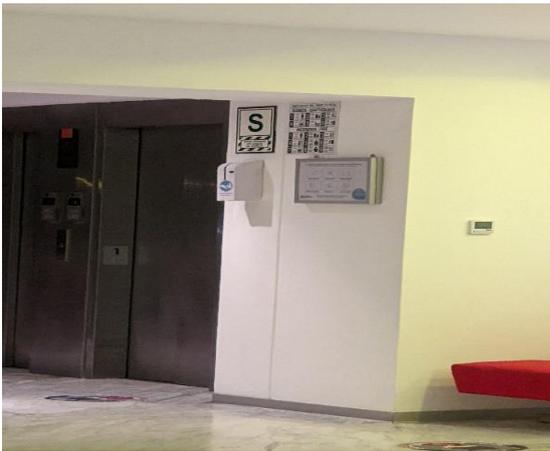
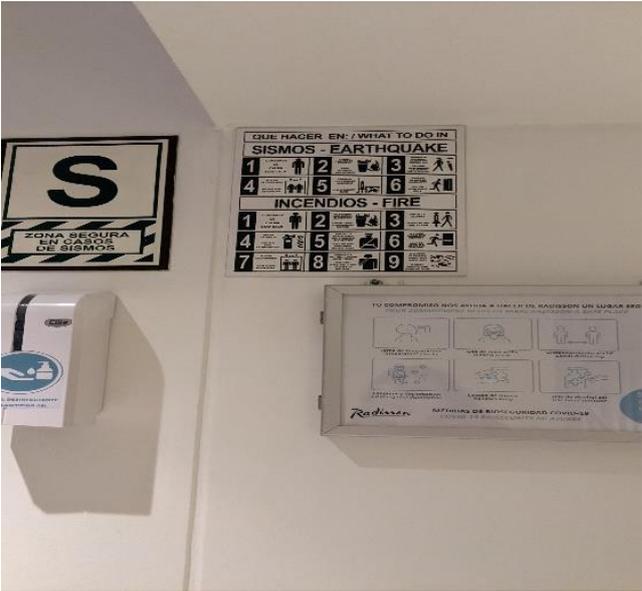
En caso de tener una consulta adicional puede comunicarse al correo ccienfuegosr29@ucvvirtual.edu.pe o al teléfono celular 947207754.

ANEXO N° 24 – EVIDENCIAS ENTREVISTADOS





ANEXO 24: VISITA HOTEL RADISSON DECAPOLIS





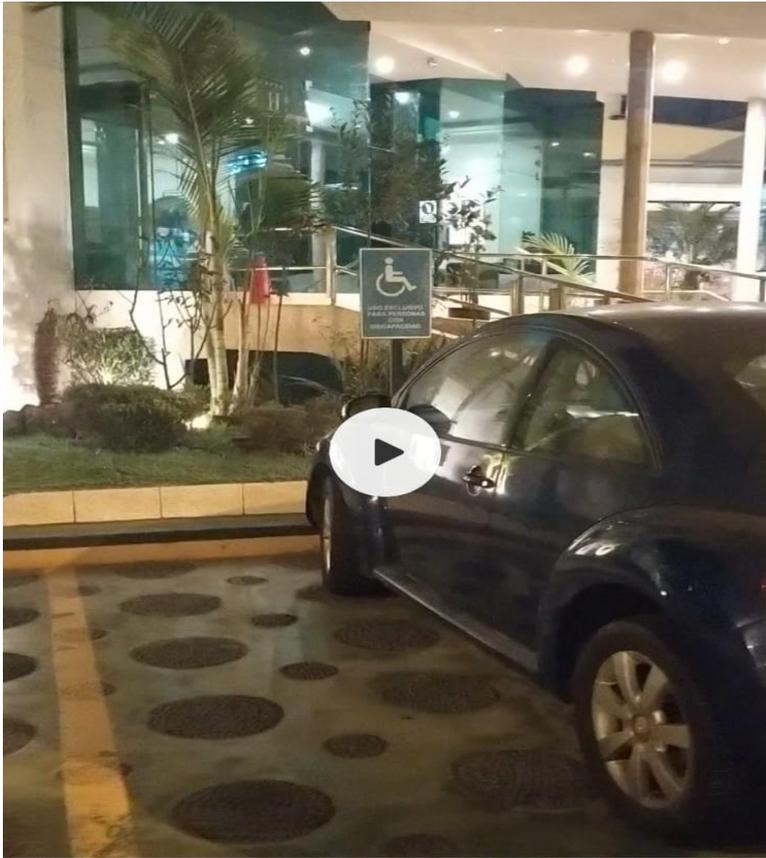


ANEXO 24 : VISITA HOTEL IBEROSTAR





ANEXO 25 : VISITA MIRAFLORES HOTEL COLON





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VELASQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA, 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: "Buenas Prácticas para el Desarrollo del Turismo Inclusivo en Hoteles de 4 y 5 Estrellas en Miraflores,2022", cuyo autor es CIENFUEGOS RODRIGUEZ CLAUDIA EDITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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, 08 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VELASQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA DNI: 18217577 ORCID: 0000-0001-9985-0344	Firmado electrónicamente por: LVVELASQUEZV el 18-07-2022 20:44:21

Código documento Trilce: TRI - 0330393