



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

**“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA CON  
DISCAPACIDAD FÍSICA EN LOS HOTELES DE 4 ESTRELLAS EN  
MIRAFLORES, LIMA, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**AUTORA:**

**CENTENO CHOQUE, CATHERINE ELENA**

**ASESOR:**

**Mgtr. Gabriel Campos, Edwin Natividad**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Antropología Cultural**

**LIMA-PERÚ**

**2016 - I**

**PÁGINA DEL JURADO**

---

**Mg. Sc. Álvaro Valdez**

---

**Mgtr. Carlos Tovar Zacarías**

---

**Mgtr. Miguel Ángel Ruiz**

## **DEDICATORIA**

A nuestro querido profesor  
por su enseñanza del día al día,

A mis abuelos, mi madre;  
por su apoyo y motivación  
en mis labores estudiantiles.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente un agradecimiento a Dios por darme el empuje en lograr mis objetivos planteados que me propongo y poder lograr este trabajo de investigación, a mis Abuelos y Padres por su aporte en que estudie y logre mis metas, a los turistas nacionales e internacionales del Distrito de Miraflores por ser tan atentos y amables en ayudarme con mi cuestionario, y por último a mi querido Profesor Tovar por sus aprendizajes y por supuesto al Profesor Huamaní por su ayuda y comprensión en la realización de mi Tesis.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Centeno Choque Catherine Elena con DNI N° 71849906, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 14 Julio de 2016.

---

Centeno Choque Catherine Elena

## **PRESENTACIÓN**

En nuestro Perú en la actualidad poseemos un gran flujo de turistas nacionales y extranjeros debido a que nuestro país favorece no solo al desarrollo económico sino también a los recursos étnicos, sociales, tradicionales, regionales, flora y fauna. Por consiguiente nuestro país es mega diverso gracias a la alta diversidad de ecosistemas, especies, recursos genéticos y cultural humana.

Por tanto, esto quiere decir que el sector turismo ayuda a nuestro País, hacer a un más conocido con sus diferentes tipos de turismo un ejemplo de esto es el turismo accesible que comprende aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos de manera conjunta sin distinción alguna entre unos y otros.

Por consiguiente con este trabajo de investigación espero obtener resultados satisfactorios frente al nivel de satisfacción de los turistas con discapacidad física en hoteles de 4 estrellas en el distrito de Miraflores, para conocer con esta investigación lo que falta o no mejorar en el manejo de infraestructura, accesibilidad y trato hacia las personas con alguna discapacidad, por tanto esto permitirá un desarrollo sostenible para la mejora que se necesita; para así mejorar su calidad de servicios hacia sus turistas.

# ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>13</b>
2.1. Diseño de la investigación	<b>13</b>
2.2. Variables, operalización	<b>13</b>
2.3. Población y muestra	<b>15</b>
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	<b>15</b>
2.5. Métodos de análisis	<b>15</b>
2.6. Aspectos éticos	<b>16</b>
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>17</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>30</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>34</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>36</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>38</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>43</b>

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación que tiene como objetivo principal determinar el nivel de la satisfacción del turista con discapacidad física en hoteles de 4 estrellas en el distrito de Miraflores, Lima, 2016. Esta investigación tiene como idea fundamental mostrar teorías de autores que responden de manera correcta y responden el problema en cuestión como es ¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista con discapacidad física en hoteles de 4 estrellas en Miraflores, Lima, 2016? Se realizó un cuestionario con una muestra de 24 turistas encuestados que se hospedaron en 4 hoteles de Miraflores para poder determinar el nivel de satisfacción con eficacia en los turistas por lo que se incluyeron 24 turistas en donde se pudo obtener como resultado que un 70% de los turistas están conformes con la calidad de los servicios brindados en los hoteles de Miraflores; además se logró tener como resultado que un 60% de los turistas encuestados nos brindaron como información de que según ellos el análisis de satisfacción frente a la calidad de los servicios brindados es “de acuerdo” por lo que se logró determinar el objetivo principal. Esta investigación tiene como conclusión que las expectativas de los turistas con discapacidad sobre la satisfacción de estos turistas es favorable debido a todos los factores que intervinieron para esta investigación que nos han dado como resultado a que el distrito de Miraflores es uno de los distritos de nuestra capital, que es elegido con mayor amplitud para aquellas personas que tienen alguna discapacidad.

Palabras claves: Accesibilidad, satisfacción, amabilidad, infraestructura y expectativas.

## SUMMARY

In the present research work whose main objective to determine the level of tourist satisfaction with physical disabilities in 4 star hotels in the district of Miraflores, Lima, 2016. This research is fundamental idea theories authors show that respond they respond properly and the problem in question as what is the level of tourist satisfaction with physical disabilities in the 4 star hotels in Miraflores, Lima, 2016? A questionnaire with a sample of 24 tourists from respondents 4 hotels Miraflores stayed to determine the level of satisfaction with efficiency tourists so 24 tourists were included where you can get was made as a result that 70% of tourists are satisfied with the quality of services provided in hotels of Miraflores; also achieved result that 60% of those surveyed tourists gave us as information that the believe the analysis of satisfaction with the quality of services provided is “agree” with which it was determined the main objective. This research is finding that expectations of tourists with disabilities on satisfaction of these tourists is favorable because of all the factors involved in this research have given us as a result of the district of Miraflores is one of the district of our capital ques is chosen as greater range for those with disabilities.

Keyword: accessibility, satisfaction, friendly, infrastructure and expectations.