



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Accesibilidad en los establecimientos de hospedaje de tres estrellas  
para las personas con discapacidad en Lunahuaná - Cañete, 2022

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

**Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería**

**AUTORAS:**

Mori Villavicencio Claudia ([orcid.org/0000-0003-1589-0379](https://orcid.org/0000-0003-1589-0379))  
Yactayo Lazaro, Erika Marisol ([orcid.org/0000-0003-3966-5272](https://orcid.org/0000-0003-3966-5272))

**ASESOR:**

Mg. Lazaro Velasquez, Jose Francisco ([orcid.org/0000-0002-8545-8840](https://orcid.org/0000-0002-8545-8840))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Responsabilidad Social Pública y Corporativa

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres y familiares que nos brindaron su apoyo incondicional día a día para que podamos culminar satisfactoriamente nuestra carrera y así cumplir nuestros sueños y sigamos alcanzando nuestros objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

Estamos agradecidas con Dios, con nuestros familiares y amigos que nos han brindado su apoyo en todo momento y a aquellas personas que fueron parte importante para el desarrollo de esta investigación, a nuestro asesor por la paciencia y la orientación brindada en la elaboración de esta investigación.



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

#### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LAZARO VELASQUEZ JOSE FRANCISCO, 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: "Accesibilidad en los establecimientos de hospedaje de tres estrellas para las personas con discapacidad en Lunahuaná, Cañete, 2022", cuyos autores son MORI VILLAVICENCIO CLAUDIA, YACTAYO LAZARO ERIKA MARISOL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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, 09 de Diciembre del  
2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LAZARO VELASQUEZ JOSE FRANCISCO  DNI: 42444867 ORCID: 0000-0002-8545-8840	Firmado electrónicamente por: JFLAZARO el 09- 12-2022 23:16:42

Código documento Trilce: TRI - 0481232



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, MORI VILLAVICENCIO CLAUDIA, YACTAYO LAZARO ERIKA MARISOL estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Accesibilidad en los establecimientos de hospedaje de tres estrellas para las personas con discapacidad en Lunahuaná, Cañete, 2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CLAUDIA MORI VILLAVICENCIO <b>DNI:</b> 48509112 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1589-0379	Firmado electrónicamente por: CMORIM el 09-12-2022 14:24:04
ERIKA MARISOL YACTAYO LAZARO <b>DNI:</b> 70263116 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3966-5272	Firmado electrónicamente por: EYACTAYOL el 09-12- 2022 16:21:59

Código documento Trilce: TRI - 0481234

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Diseño y tipo de investigación	13
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	13
3.3 Escenario de estudio	13
3.4. Participantes	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.6 Procedimiento	16
3.7 Rigor científico	16
3.8 Método de análisis	16
3.9 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	34

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Validación de expertos

17

## RESUMEN

La presente investigación tiene como título “Accesibilidad en los establecimientos de hospedaje de tres estrellas para las personas con discapacidad en Lunahuaná-Cañete, cuyo objetivo principal fue analizar las condiciones de turismo accesible de los hoteles de tres estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná.

La investigación fue de tipo Básica, de enfoque cualitativo y se empleó como instrumento la guía de entrevista y la ficha de observación, asimismo fue de diseño fenomenológico. La muestra estuvo constituida por 5 gerentes o administradores de los establecimientos del lugar.

De los resultados se concluyó que la accesibilidad en los establecimientos de hospedaje en el distrito de Lunahuaná no está adecuada correctamente, debido a que no cumplen con las instalaciones y servicios especializados para personas con discapacidad, mientras que en la calidad de servicio se acomodan considerablemente a los requerimientos de las personas con algún tipo de discapacidad, a pesar que no se les está brindando a su personal una capacitación específica en atención para personas con discapacidad, todos los hospedajes manejan una política de buen trato con los clientes en general incluyendo personas con discapacidad, por lo tanto cuando se presentan casos de atender a este tipo de huéspedes estos quedan satisfechos.

**Palabras clave:** Accesibilidad, establecimientos de hospedaje y discapacidad.

## **ABSTRACT**

The present investigation has the title "Accessibility in three-star lodging establishments for people with disabilities in Lunahuaná-Cañete, whose main objective was to analyze the conditions of accessible tourism in three-star hotels for people with disabilities in Lunahuaná.

The research was of the Basic type, with a qualitative approach and the interview guide and the observation sheet were used as instruments, it was also of a phenomenological design. The sample consisted of 5 managers or administrators of the local establishments.

From the results it was concluded that the accessibility in the lodging establishments in the district of Lunahuaná is not properly adequate, because they do not comply with the facilities and specialized services for people with disabilities, while in the quality of service they accommodate considerably to the requirements of people with some type of disability, despite the fact that their staff is not being provided with specific training in care for people with disabilities, all lodgings have a policy of good treatment with clients in general, including people with disabilities Therefore, when there are cases of serving this type of guests, they are satisfied.

**Keywords:** Accessibility, lodging establishments and disability.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente, el turismo destaca como una de las principales actividades económicas dentro de un país. Dado que esta actividad se desarrolla cada vez con más fuerza en distintas partes del mundo, la demanda turística trae consigo exigencias y algunos requerimientos que se puedan adecuar a todo individuo que realiza esta actividad, por ello los servicios e infraestructura turística que se brindan deben ser aptos para todo tipo de personas convirtiendo así el turismo en una actividad más inclusiva y con las menores barreras posibles.

Sobre las personas con discapacidad, La Organización Mundial de la Salud (2011) calcula que más de 1000 millones de personas viven con algún tipo de discapacidad, esto representa el 15% de la población mundial. La discapacidad es una condición que va en aumento ya sea por aspectos de salud o edad y muchas veces la prestación de servicios para este grupo de personas es muy deficiente y no es la más idónea porque encuentran barreras que no son solo físicas, también con personas que no son las adecuadas para atender sus necesidades.

El rubro turístico en el Perú no es ajeno a encontrar a turistas que con alguna discapacidad o limitación realizan la actividad, por ello se ha tenido que ir adecuando a los requerimientos que estos demandan al momento de obtener algún tipo de servicio turístico con infraestructuras que permitan prestar un servicio de calidad.

Pero no todos los peruanos con alguna discapacidad pueden acceder a servicios turísticos. Según el INEI (2015) refieren que la accesibilidad en el país es limitada, basándose en una encuesta, se determinó que el 52.1% de mujeres presenta algún tipo de discapacidad al igual que un 47.9% de hombres, es decir, existen personas con discapacidades físicas que podrían ser turistas potenciales, ya que toda persona tiene espacios y derecho a la recreación del turismo, sin embargo, las condiciones actuales de los servicios y atractivos turísticos aún no cuentan con todas las implementaciones adecuadas para facilitar el arribo de personas con discapacidad,

siendo este contexto, una problemática importante para abordar y mejorar en la planificación turística.

En la presente investigación se formula el siguiente problema principal: ¿Qué condiciones de turismo accesible tienen los hoteles de tres estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná, Lima, 2022?; así como también los siguientes problemas específicos: a) ¿En qué condiciones se encuentran la infraestructura en los establecimientos de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná?, b) ¿En qué condiciones se encuentra la comunicación e información de los establecimientos de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná?, c) ¿En qué condiciones se encuentran los servicios para la atención del cliente en los establecimientos de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná?, d) ¿Cuál es la condición actual en cuanto a Inclusión en los establecimientos de hospedaje de 3 estrellas en para personas con discapacidad en Lunahuaná?.

Respecto a la justificación teórica de esta investigación, el estudio de esta investigación cuenta con el respaldo de otras investigaciones previas del tema, que dan soporte para desarrollar la temática de turismo accesible en los establecimientos de hospedaje.

Para la justificación metodológica esta investigación se empleó dos instrumentos originales para la recolección de datos con el fin de conocer cuales son las condiciones de accesibilidad de los establecimientos de hospedaje en el distrito.

En cuanto a la justificación práctica la presente investigación, basándonos en los resultados obtenidos se brindan recomendaciones que en un futuro pueden ser empleadas tanto por los establecimientos como por los gobiernos locales y regionales con el fin de impulsar a Lunahuaná como un destino accesible e inclusivo.

En la parte social esta investigación busca que se despierte un mayor interés por parte de la empresa públicas y privadas relacionadas al turismo para que estas le brinden mayor importancia a los temas de accesibilidad turística en el distrito, y que con ello se despierte el interés de las personas con discapacidad al para que puedan visitar este distrito.

Se tiene que tener en cuenta que en la actualidad se está considerando a las personas con discapacidad por que el turismo trasciende a todas las partes del mundo y esto ayudará que todos puedan disfrutar de los diferentes atractivos turísticos sin necesidad de poder abstenerse. Los hoteles son de gran ayuda contando con una accesibilidad que ofrecen permite la gran afluencia de huéspedes en los destinos como Lunahuaná.

El objetivo principal de la presente investigación está referido para analizar las condiciones de turismo accesible de los hoteles de tres estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná, Lima, 2022.

De igual forma, podemos señalar como objetivos específicos: a) Evaluar las condiciones de la infraestructura en los establecimientos de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná. b) Evaluar las condiciones de comunicación en establecimientos de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná, c) Evaluar las condiciones de accesibilidad de tecnologías de información en establecimientos de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná, d) Describir la condición actual en cuanto a inclusión que presentan los establecimientos de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná.

## II. MARCO TEÓRICO

En la búsqueda de investigaciones previas en referencia al tema de investigación, se menciona a la investigación de Ashenafi, Solomon y Engdu (2018) su propósito principal está orientado a precisar de qué manera el turismo le están haciendo frente a las diversas problemáticas respecto al acceso de distintos establecimientos y de los recursos que cuenta la zona de Amhara. Esta investigación se enfoca en los descriptivos mixtos. La entrevista es uno de los medios por el cual se llegó a tener la información necesaria, en el cual se da a notar que la mayor parte de los hospedajes no cuentan con mobiliarios ni áreas de señalización adecuados para el uso de personas con discapacidad.

También está Khalil y Fathy (2018) Su propósito es impulsar que el acceso en distintos alojamientos sea mediante vía web, ya que de esa manera se podría crear un formato de estudio para el uso de clientes con discapacidad y de esta forma acceder con facilidad de información en la línea de hoteles. Este estudio utiliza como método, la inspección de contenido respecto a la accesibilidad de los diferentes hoteles categorizados en 5 estrellas en Alejandría. En una conclusión general coincidieron los autores que los establecimientos no cuentan con una adecuada información que ofrece su sitio web, ello va a conllevar que estos hoteles no sea lo que vean los turistas como su primera opción si no tienen alguna información adecuada.

Respecto al mismo tema Soares et al., (2018) cuyo propósito primordial es analizar cómo se está desarrollando la infraestructura en los distintos hospedajes, de la ciudad de Río de Janeiro, mencionando que este estudio es descriptivo y de enfoque mixto y para la recopilación de datos se está utilizando el método de la encuesta y como muestra se está teniendo cuatrocientos hospedajes. Para finalizar los hoteles cumplen con las normas de infraestructura, pero no están informados respecto al tema de tener una accesibilidad adecuada, esto conlleva que un porcentaje no cuentan con el equipamiento apropiado.

Mohd (2019) Dispone como su objetivo si los distintos hospedajes cuentan con la infraestructura necesaria para personas con discapacidad y de esta manera poder analizar la concientización que tiene los encargados hoteleros en la ciudad de Kuala Lumpur. Este estudio es descriptivo, su enfoque es cualitativo, el cuestionario se

utilizará para tener información y la entrevista. Se deduce que no se tiene la concientización necesaria con los clientes que tienen alguna discapacidad y ello se refleja con la respuesta negativa durante su estadía.

También Zapata (2019) tiene como finalidad verificar si el municipio de la ciudad de Luján está cumpliendo con los procedimientos para que las personas con discapacidad puedan movilizarse con tranquilidad. Este estudio se enfocó en un diseño no experimental, mixto y como recaudación de datos se utilizaron las encuestas, entrevistas y las guías de observación. Como conclusión se dio a conocer que en la actualidad el poder cambiar la infraestructura genera un fuerte gasto y no se cuenta con el dinero para realizar aquellos cambios, se dio a conocer también que los colaboradores no se encuentran capacitados ni tampoco cuentan con las herramientas de comunicación necesarias para la atención de los clientes que cuentan con alguna discapacidad.

También tenemos a Zhang y Yang (2019) su enfoque se basó en poder manejar las bases científicas y datos que se maneja en el rubro hotelero para ver de qué manera los clientes perciben su servicio, al tener aquella información importante se tomarán decisiones efectivas para que el servicio con sus huéspedes con alguna discapacidad pueda disfrutar su estadía. Esta investigación se realizó con el método empírico sistemático y se enfocó en lo cuantitativo. Esta investigación llegó a la siguiente conclusión, que los usuarios se preocupan más en la infraestructura de los establecimientos de hospedaje, el servicio personalizado, la ubicación del hotel y la actitud de los empleados.

Tenemos a Brugiatti y Cabré (2020) su enfoque se dirige el cómo se está dando la situación de acceso a clientes con discapacidad. Esta investigación es de método inductivo y se enfoca en lo cuantitativo, mientras que la técnica empleada para la obtención de información fue el cuestionario y como instrumentos se usaron; las encuestas y entrevistas; para finalmente complementarlas con la observación a las empresas calificadas como establecimientos de hospedaje. Finalmente se llegó a la conclusión que los tamaños de hotelería que ofrece la provincia de Veraguas no están orientadas a satisfacer las necesidades de los turistas que padecen alguna discapacidad ya que, los administradores se preocupan más por ofrecer un servicio y un producto de acuerdo a las exigencias tradicionales.

En España, según Guaman et al., (2019) en su investigación el cual tuvo como objetivo medir el grado de satisfacción de los huéspedes con algún tipo de discapacidad. El estudio de investigación fue tipo descriptivo y el instrumento de recolección de datos utilizado fue una encuesta adaptada del modelo SERVQUAL de calidad de servicio aplicada a los huéspedes con algún tipo de discapacidad. Concluyendo, que los hoteles de Ambato deben mejorar su infraestructura, la capacitación a su personal los cuales atienden a sus huéspedes y también implementar una política que mejore el turismo accesible.

Según Granda et al., (2021) tuvieron como objetivo principal analizar el grado de accesibilidad para personas con discapacidad de los hoteles de 3 a 5 estrellas de la ciudad de Loja, Ecuador. La metodología empleada es un estudio de caso con carácter exploratorio se elaboró un instrumento de recolección de datos, una lista de verificación para evaluar el grado de accesibilidad, de lo cual se obtuvo que a mayor categoría de estrellas del hotel hay muchas más probabilidades de cumplir adecuadamente con las normas y son mayores los actos de mejoramiento que existen en las infraestructuras en especial para aquellas personas que tienen limitaciones físicas.

En el ámbito nacional se encontraron las siguientes investigaciones, Cáceres & Regalado (2018) Tuvieron como principal objetivo, hallar los factores que limitan la accesibilidad de los turistas con discapacidad en los hoteles de 4 estrellas. La investigación es de tipo explicativo, así como descriptivo con un enfoque cualitativo, con un muestreo no probabilístico, con una muestra no masiva, utilizando la entrevista como instrumento. Esta investigación pudo concluir que los hoteles no están del todo accesibles ya que, en algunos no existe una infraestructura básica y los mobiliarios no cumplen con la función necesaria; mientras que, en los servicios el personal no recibe una capacitación adecuada para atender a este segmento de personas. Por otro lado, las autoridades correspondientes no realizan una fiscalización correcta a los establecimientos y no se les multa por incumplir la norma técnica de accesibilidad.

Peña & Ulco (2019) tuvieron como objetivo principal: conocer las condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad motriz en el distrito de Paracas, 2019. Esta investigación fue descriptiva con un enfoque cualitativo, se utilizó el muestreo por conveniencia y una entrevista semiestructurada como instrumento.

Obteniendo como resultados saber cuál es la condición actual del servicio, los espacios públicos y la infraestructura de la planta turística en el distrito, Concluyendo, que las condiciones de accesibilidad no son las más adecuadas para un correcto desarrollo del turismo accesible, debido a que la infraestructura adecuada en las vías públicas y es sus principales atractivos no es la correcta.

Villanueva (2019) en su investigación Accesibilidad para personas con discapacidad física sensorial en los museos del distrito de Pueblo Libre, Lima. Tuvo como objetivo precisar el nivel de accesibilidad para personas con discapacidad física-sensorial en el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y Museo Larco de Pueblo Libre. La investigación es de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, su muestreo es no probabilístico y por conveniencia aplicando la encuesta como instrumento y la técnica del cuestionario. Concluyendo que las instalaciones del museo Larco no son adecuadas para este tipo de discapacidad de acuerdo a la experiencia de los mismos visitantes; ya que las infraestructuras y los espacios no son los adecuados.

Conforme a las bases teóricas sobre la accesibilidad se encontraron, las siguientes:

El término accesibilidad es aquel que permite a un individuo desplazarse sin barreras en el entorno construido, forma parte de todo diseño arquitectónico, según la teoría de Huerta (2006) "La accesibilidad es la condición mediante el cual las personas con discapacidad pueden llegar a participar de actividades tanto sociales como económicas en una infraestructura que ha sido construida adecuadamente para ello." (p.21). Así mismo Ibarra y Panosso (2016) mencionan que la accesibilidad consiste en ofrecer a las personas una apropiación sobre el lugar y que esta facilite un uso adecuado del espacio visitado, haciendo que todas las personas participen de manera autónoma, segura y cómoda dentro de la sociedad. Los autores enfocan su concepto de accesibilidad desde un aspecto colectivo, la cual mencionan que las actividades que realizan las personas deben integrarse a la sociedad sin importar la discapacidad que tengan.

La accesibilidad busca mejorar el entorno para todas aquellas personas que presentan algún tipo de discapacidad, según Bernadelli et al., (2017) "la accesibilidad son aquellas características que posee un entorno, producto o servicio y que le

brindan un comodidad, seguridad, igualdad y libertad a cualquier persona y, en especial a aquellas que presentan algún tipo de discapacidad.” (p.23-24)

Según Sardón (2015) resalta que el turismo accesible es un derecho que la convención para la Defensa de los derechos Humanos de las Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas deben reconocer como tal, y que las autoridades deben colaborar para el cumplimiento de este derecho de forma obligatoria, logrando esta manera todas las personas puedan disfrutar de sus tiempos de ocio sin barreras y poder movilizarse con total libertad.

Martínez y Boujrouf (2020) mencionan que la accesibilidad universal se entiende como la acción que se debe cumplir para brindarle a todas las personas una mejor condición de vida de manera segura y cómoda (p.59). Los autores mencionados refieren que la accesibilidad universal parte de un diseño inclusivo sin distinción alguna, es decir que no busca diferenciar características y habilidades entre las personas discapacitadas y las que no presentan alguna dificultad.

En cuanto a la accesibilidad, nace el término de accesibilidad universal, del cual Clemente et al., (2018) nos dicen que radica en el principio del diseño para el uso de todas las personas de forma inclusiva, independientemente de que estas presenten una diversidad funcional (p.150). Esto representa una serie de aspectos positivos en concebir un entorno accesible tanto para las personas con discapacidad, sino también para los ancianos, niños, madres gestantes, etc.

Por tal motivo, algunos autores hablan sobre la importancia de la infraestructura, así como:

Guamán et al., (2019) los cuales mencionan que las infraestructuras de los hoteles, no cumplen con este requisito que hoy en día es indispensable, además la selección del personal para estos establecimientos de hospedaje no presenta el nivel adecuado de desempeño y no se logra la satisfacción del huésped. Esto indica que los hoteles no cuentan con una infraestructura adecuada y se nota una ausencia de capacitación a su personal en estos temas.

Damaish et al., (2022) mencionan que para cubrir las necesidades de los turistas con discapacidad o avanzada edad es necesario que se cuenten que con un stock de

instalaciones básicas y complementarias que apoyen las actividades turísticas. Con esto los autores indican que una correcta implementación de infraestructura básica para personas con discapacidad está relacionada a una mejora de la calidad de servicios brindadas por las empresas turísticas.

Entre las instalaciones tenemos las áreas externas, compuesta por los estacionamientos que, para la Organización Mundial de Turismo (2015) es el espacio especialmente diseñado para que puedan aparcar los vehículos que transportan o son conducidos por personas con discapacidad (p.69). Es indispensable que estos sitios cuenten con espacios reservados para los vehículos de estas personas y así permitirle un desplazamiento correcto de forma segura. El artículo 22 de la norma técnica A.120 de accesibilidad universal en edificaciones establece que la ubicación de los estacionamientos debe estar cerca al ingreso del edificio, además señala que las dimensiones mínimas de este espacio deben ser de un ancho de 3.70 m y de largo 5.0 m., así mismo este debe incorporar una señalización horizontal visible de 1.60 m. por 1.60 m. donde se indique que el espacio solamente debe ser usado como estacionamiento exclusivo y por último se debe incluir una ruta peatonal que guíe a las personas con discapacidad hacia el ingreso del edificio.

Existen dos tipos de barreras que se interponen en el turismo accesible estas con las barreras del entorno y las sociales:

Barreras del entorno, son aquellas que se dan entre el turista y el entorno al cual viaja, estas son las barreras arquitectónicas, de comunicación o en el transporte. Todo este tipo de barreras hacen difícil un libre acceso y el poder disfrutar adecuadamente de las infraestructuras o de aquellos servicios que se brinda en el destino turístico (OMT, 2014, p.41).

Por otro lado, en cuanto a las barreras sociales, son considerada así aquellas limitaciones relacionadas con la sociedad y el trato que se le brinda a una persona con discapacidad dentro de ella, en algunas ocasiones estas barreras se hacen más notorias que las barreras del entorno ya que la consideración de la sociedad sobre la accesibilidad es lo que puede llegar a generar los cambios políticos económicos y sociales (OMT, 2014, p.46).

La OMT indica que mientras existan barreras en el entorno físicos y de comunicación las personas con discapacidad no podrán disfrutar del destino turístico; esto también aplica a el trato que se le brinda a la persona en el destino ya sea por parte de los prestadores de servicio o el mismo entorno social si este es el adecuado la experiencia será la esperada por el turista con discapacidad.

Ainscow y Miles (2008) Nos dice que, el tema de inclusión se enfoca en identificar las dificultades, barreras y obstáculos que se presentan, para una gestión que ayuda a eliminar a estas.

Para el Banco Mundial del crecimiento inclusivo sería aquel que permite a las personas contribuir y beneficiarse del crecimiento económico, y que por tanto asocia crecimiento con igualdad de oportunidades (Bakker y Messerli, 2017; Rauniyar y Kanbur, 2010).

En cuanto a la integración, Tite et al., (2020) Las personas que en sus tiempos libres realizan actividades turísticas se les facilita una integración adecuada, en la que pueda lograr estar satisfecho tanto social como individualmente. Es importante dar la iniciativa para la integración de las personas que presentan estas condiciones, ya que tienen el mismo derecho que todos y deben desarrollarse sin ningún tipo de dificultades.

Dentro de la comunicación tenemos a la señalización, del cual la Organización Mundial de Turismo (2015) refieren que son aquellos elementos que posibilitan un tipo de información alrededor de un entorno turístico (p.102). Las áreas de los establecimientos de hospedaje deberán contar con una señalización básica, cumpliendo la función de orientadora, informativa y direccional a la persona con discapacidad, permitiendo así un correcto traslado interno entre los espacios públicos y privados del hotel.

El contenido de la información ayuda a la comprensión e interpretación de los avisos. Sobre el tema la Organización Mundial de Turismo (2015) menciona que el contenido debe ser accesible, clara, concisa, visible y comprensible para cualquier persona (p.103). El modelo de letra que presenta el rótulo de los carteles deberá ser sencillas; con parámetros y medidas legibles para los usuarios; mientras que el color es recomendable usar tonos que requieran un menor esfuerzo de lectura. A través del

contenido se intenta contribuir de forma directa un acceso libre de información, sin barreras y llegar de manera efectiva a la mayor cantidad de personas.

Las tecnologías de información forman también parte de las comunicaciones, esto refiere a la aplicación y equipos de telecomunicación utilizado actualmente por los negocios u otras empresas. Desde un enfoque turístico, Rodríguez (2018) precisa que son un conjunto de herramientas que facilitan la compra de productos y servicios turísticos en las personas (p.128). Las empresas hoteleras pueden beneficiarse de las tecnologías de información, tanto para la distribución de información como para mejorar los mecanismos de difusión, promoción y comercialización para las personas con discapacidad, de las que pueden usar la tecnología para el acceso a páginas web o selección de opciones en hospedajes y similares o para identificar preferencias en reserva, selección de habitaciones y todo tipo de servicios.

Otro de los aspectos considerados dentro de la accesibilidad turística es la calidad de servicio que se le brinda al cliente en los establecimientos de hospedaje. Según Veloz y Vasco (2016) la calidad de servicio es el efecto de una evaluación percibida donde el cliente relaciona sus expectativas frente a su percepción que inspira el servicio (p.21). De acuerdo con el autor, la percepción es indispensable para conocer las necesidades del cliente que acuden a una empresa hotelera, por ello la manera de comprender la calidad de servicio que ofrecen estos establecimientos es conocer aquellos elementos que la integran.

Uno de los elementos que intervienen en la calidad de servicio es la atención al cliente, la cual se entiende como la labor que realiza un trabajador para brindar información a un determinado cliente. Para García (2016) el servicio al cliente es el ofrecimiento intangible de actividades que ofrece una empresa al consumidor con el fin de proporcionar los productos básicos que posee (p.385). Sin duda se debe saber que el servicio al cliente es una de las prioridades a tener en cuenta una empresa, ya que la atención que se le está brindando debe ofrecer una buena información, todo lo contrario, sucede si tratamos de mala manera a nuestros clientes sin tener en cuenta sus sugerencias, reclamos o dudas respecto al servicio.

En cuanto a la Argentina, Iturroiz (2017) las define: “Es un impedimento tanto físicas, sensoriales o actitudinales de los visitantes con algún tipo de discapacidad que no permite que puedan desplazarse con facilidad y no puedan disfrutar de su estadía”

(p.38). Cabe resaltar que es importante poder mencionarlo ya que de esta forma se podrá ir desarrollando una actividad turística. (OMT,2014)

Barrientos (2017), en su investigación “Plan de Mejora Organizacional como Factor Determinante de la Calidad de Servicios del Hotel Perú Pacífico en Jesús María 2017”. Se enfoca a poder desarrollar una satisfacción para el cliente y de esa forma tener mayor afluencia. La metodología sintagma se proyecta a tener diferentes ideas que generen diferencia, y de esa forma poder implementar mejoras en la atención de sus clientes esto permitirá que tenga resultados positivos tanto internos como externos esto conlleva que el estudio que se está realizando genere una ventaja para la empresa.

Romaní (2017), en su investigación “Calidad Turística y Buenas Prácticas de Servicios Turísticos en Lima Metropolitana, 2016”. Indica que esto se está enfocando en poder hallar qué relación conecta la calidad turística y las buenas prácticas de servicios turísticos en Lima Metropolitana , enfocándose en su infraestructura y todo lo que conlleva a brindar un servicio de calidad , como resultado es que si hay una conexión entre calidad turística y buenas prácticas y como resultado es que la hipótesis que se generó es negativa y como conclusión se puede percibir que si hay un nivel medio de calidad en sus instalaciones y su equipamiento .

Respecto de Argentina, Iturrioz (2017) define a las barreras como “un impedimento, demora y diferentes trabas físicas, no solo ello si no también un retraso que dificultan y restringen el acceso y la distracción. Resultando así que no se pueda dar una buena conexión de las personas con discapacidad “(p.38).

Sardón (2017) indicó: La accesibilidad aplicada al turismo se va transformando de una manera verdadera a lo largo de estos últimos años, ya que no se están diseñando planes exclusivos para personas que tiene algún tipo de discapacidad como los tiempos anteriores sucedían. Ahora en la actualidad se puede ver se practica un turismo inclusivo y con ello las personas con discapacidad disfrutan y cumplen con los mismos planes de ocio con los demás turistas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño y tipo de investigación**

El presente proyecto de investigación es de tipo básica del cual según Esteban (2018) tiene como objetivo coleccionar información sobre características propiedades y aspectos o dimensiones de los individuos, agentes e instituciones de técnicas sociales, a su vez busca ampliar el conocimiento de la sociedad. Así mismo se usó un enfoque cualitativo que para Hernández, Fernández y Baptista (2014) se apoyan más en una lógica exploratoria y descriptiva que van de lo particular a lo general (p.8) este método nos ayuda a comprender la realidad desde diferentes puntos de vista. También tenemos a Rosero (2019) quien define que la investigación cualitativa es un proceso en el cual se recopilan de las experiencias de los mismos usuarios y se interpretan por los autores de acuerdo a su realidad. Además, se empleará un diseño fenomenológico el cual está definida como una investigación que explora, describe y entiende un fenómeno determinado en base a las experiencias de los mismos individuos con el fin de hallar los sucesos comunes de una determinada situación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 493).

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

La presente investigación tiene como unidad temática el turismo accesible en hoteles de tres estrellas. Las categorías que se presentaron para la investigación son: Infraestructura, Inclusión, comunicación y calidad de servicio, de las cuales se complementaron con las siguientes subcategorías: áreas de acceso, servicios básico y habitaciones, espacios y dimensiones, integración, señalización, contenido de la información, tecnologías de información, personal capacitado y atención al cliente, las cuales servirán para aplicar los instrumentos de recolección de datos: entrevista y ficha de observación. Estas categorías y subcategorías planteadas para la investigación nos permitirán identificar cuáles son las condiciones de accesibilidad en los hoteles del distrito de Lunahuaná. (Ver Anexo 1)

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

La presente investigación se realizó en Lunahuaná, el cual es uno de los 16 distritos que conforman la provincia de Cañete, es un territorio que se encuentra ubicado aproximadamente a 182 km al sur de Lima, con una superficie de 500,33 km<sup>2</sup> y una

altitud de 479 m.s.n.m. Cuenta con recursos turísticos de valor cultural y natural, además de contar con un clima templado recomendable para gozar del sol durante todas las estaciones del año. Así mismo, la población es de 4,082 habitantes según el INEI 2020, la comunidad se dedica en su mayoría, a las actividades como la agricultura y el turismo.

### **3.4. Participantes**

Este trabajo de investigación al ser de enfoque cualitativo no fue necesario determinar una muestra mediante una fórmula estadística, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “en los estudios cualitativos el tamaño de muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia” (p.382). Los participantes que se tomaron en cuenta en la presente investigación fueron determinados por conveniencia, ya que Velasco, Martínez, Roiz, Huazano y Nieves (2002) “se seleccionan a las unidades de estudio que se encuentren disponibles al momento de la recolección de datos” (p.18). Por ello para llevar a cabo esta investigación se entrevistará al área administrativa ya sean gerentes o administradores, de 5 hoteles de tres estrellas que funcionan en Lunahuaná.

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

En la presente investigación se aplicó como técnica la entrevista, mientras que el instrumento que se empleó es la guía de entrevista. Para Monje (2011) “la entrevista es un método diseñado para obtener respuestas verbales a situaciones directas o telefónicas, entre el entrevistador y el encuestado” (p.134). Por tanto, la guía de entrevista determinó las condiciones de accesibilidad que ofrecen los establecimientos de hospedaje, ya que a través de ella se obtuvo la información necesaria el conocimiento de gerentes o administradores del establecimiento. Por otro lado, se tiene a la técnica observación que para Monje (2011) es observar y registrar la información de un objeto, actividad o fenómeno con un mínimo de capacidad sin interferencia del investigador (p.153). Por ende, la ficha de observación nos permitió registrar la información registrada sobre las instalaciones y la comunicación existente

en los establecimientos de hospedaje, utilizando como soporte la norma técnica A.120 y el manual sobre turismo accesible para todos de la Organización Mundial del Turismo, que brindan un modelo adecuado que deben tener ciertos aspectos para ser utilizados por personas con discapacidad en los establecimientos de hospedaje.

### **3.6 Procedimiento**

El procedimiento que se empleó para el desarrollo de la investigación fue la recopilación de investigaciones previas y teorías tales como artículos científicos, libros, boletines informativos, tesis internacionales y nacionales todos relacionados a la presente unidad temática.

Para llegar a cumplir con el objetivo de la investigación, se aplicó una entrevista a 5 de los establecimientos hoteleros en Lunahuaná, del cual mediante una guía de entrevista se obtuvo la información que nos permitió conocer cuáles son las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad.

### **3.7 Rigor científico**

Para el estudio cualitativo se contó con los siguientes criterios de investigación, en referencia a la validez del contenido de nuestro instrumento el cual será revisado por tres profesionales especializados en la carrera de administración en turismo y hotelería de la Universidad César Vallejo.

Otro de los criterios que se aplicó en la investigación, fue la credibilidad de nuestros instrumentos de recolección de datos, el cual nos permitió obtener la información suficiente en la investigación.

Acerca de la confiabilidad se usaron criterios de evaluación en la investigación, revisado por especialistas y analistas, que permitió detectar ciertas dudas acerca de la elaboración del diseño de investigación.

Tabla 1: Validación de expertos

N°	Nombre del experto validador	Institución de procedencia	Promedio de validez (%)
1	Ancelmo García García	Universidad César Vallejo	80%
2	Vanessa Milagros Elizalde Gonzales	Universidad César Vallejo	90%
3	Zevallos Gallardo Verónica	Universidad César Vallejo	88%

### 3.8 Método de análisis de la información

El análisis de datos de la presente investigación, se desarrolló de manera exhaustiva, donde la información fue estudiada de forma cuidadosa. Para Niño (2011) sostiene que el análisis de los datos ayuda a buscar conceptos entre las relaciones, conclusiones, consecuencias y resultados que surgieron de la información recolectada (p.103), en el distrito de Lunahuaná, en donde se pudo evaluar a través del instrumento el cual es la entrevista, las condiciones de accesibilidad de los establecimientos de hospedaje para personas con discapacidad. Para ello se utilizó el método de análisis de contenido y codificación que para Hernández, Fernández y Baptista (2010) la codificación nos permite identificar las experiencias o piezas que van a ser categorizadas o codificadas y agrupadas que permitirán interpretar los datos (p.427), con esto se desarrolló un análisis diferenciado de forma objetiva separando los componentes temáticos, pues de estos surgieron las preguntas específicas de la investigación, donde se establecieron diversas categorías.

### 3.9 Aspectos éticos

En esta investigación se consideró ciertas bases éticas; para que así se respete los derechos de cada autor que fue citado, evitando de esta manera alguna copia o plagio en el desarrollo de la investigación; la veracidad y credibilidad de información que se

obtuvo fue de manera verídica sin ningún tipo de alteración; se respetara la privacidad y opinión de los entrevistados, además se usó correctamente las citas y referencias de acuerdo al manual de normas APA 7ma Edición.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A lo largo del trabajo de campo se recolectaron datos sobre las categorías que facilitan el turismo accesible en los hoteles del distrito, los cuales están confirmados por la infraestructura, inclusión, comunicación y calidad de servicio.

Con lo que respecta **al primer objetivo** de la investigación que fue evaluar las condiciones de la infraestructura en los establecimientos de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná. De acuerdo a las respuestas de los entrevistados las rampas, pasadizos, estacionamientos, así como también las habitaciones y servicios higiénicos acondicionados y las dimensiones son las que contribuyen para que se cumplan las condiciones de accesibilidad que necesitan las personas con discapacidad.

Este primer objetivo específico se asocia con la categoría de infraestructura, y en base a la información procesada se determinó tres códigos identificados: el primer código se denomina: rampas, pasadizo y estacionamiento. El segundo código se denomina: habitaciones y servicios higiénicos. Asimismo, el tercer código se denomina: dimensiones.

Referido al primer código los entrevistados manifiestan que los establecimientos cuentan con rampas, estacionamiento amplios y pasadizos. **“Sí, como puedes observar se cuenta con las rampas y los espacios tanto en los accesos a las habitaciones como en el estacionamiento.”. (E2), “Sí, se cuenta con las rampas y niveles en los pisos; los estacionamientos sí son amplios”. (E4), “Solamente contamos con rampas en el restaurante que es el lugar más complicado para llegar, en los que son estacionamiento y otras áreas no” (E3),** Entonces, si bien es cierto cumplen con las medidas establecidas y son amplios estos en su mayoría

son de un material rústico por la misma zona dificultan en algún momento el traslado de las personas por espacios del hotel.

Respecto al segundo código, las habitaciones y los servicios higiénicos con los que cuentan los hospedajes, para los cuales los administradores y gerentes de los establecimientos precisan que si bien es cierto no son habitaciones con todas las condiciones exactas, éstas se pueden adecuar ya que todas las habitaciones son amplias y tienen suficiente espacio. **“No, no exactamente, se tiene el espacio en habitaciones y baños, pero no otras facilidades como abrazaderas en baños.” (E2), “Si se cuenta con una habitación que sirve para este tipo de huéspedes. Justamente es la habitación N° 8 la que cuenta con las mejores comodidades de espacios tanto en la habitación como en el baño y la cercanía a los servicios para este tipo de huésped no tenga que desplazarse tanto.” (E1), “Si se cuenta con unas habitaciones amplias que se pueden adaptar, para la comodidad de un huésped que presente alguna limitación.” (E5).**

Respecto al tercer código, dimensiones y espacios del hotel los gerentes y administradores entrevistados afirman que las dimensiones de las habitaciones, servicios higiénicos, y los accesos que vienen a ser las rampas y pasillos de circulación cuentan con dimensiones amplias para una fácil circulación, **“En cuanto a las dimensiones y rampas se cumple con ello.” (E5), “Se tiene el espacio en habitaciones y baños, con los espacios adecuados para un desplazamiento cómodo.” (E4)**

Mediante la ficha de observación se evidenció información acerca de las dimensiones de los establecimientos, los espacios de las habitaciones si cumplen con las medidas adecuadas, y en el caso del piso de los accesos estos al ser compuestos de materiales rústicos no son lisos, esto no facilitaría una movilidad adecuada, uno de los hoteles presentó desnivel en los pisos entre habitaciones y baños.

Para el **segundo objetivo específico** el cual está referido a evaluar las condiciones de inclusión en establecimiento de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná, según lo manifestado por los entrevistados sobre la inclusión, los huéspedes con discapacidad deben tener el acceso a los beneficios y recursos del hotel lo cual mejora los niveles de accesibilidad del hotel.

El segundo objetivo está asociado a la categoría integración para el cual se halló el siguiente código: acceso a beneficios y recursos para personas con discapacidad,

respecto a este código los entrevistados refieren que aún no realizan actividades exclusivamente para personas con discapacidad, **“No en este momento.” (E2)** pero estos si tienen los mismos beneficios que un huésped común, **“Sí, ya que todos nuestros huéspedes tienen el mismo nivel de importancia en todo sentido.” (E3)**. Sobre la integración, los entrevistados manifestaron no tener incomodidades por parte de los huéspedes, todo lo contrario, los huéspedes del hotel siempre se muestran amables con este tipo de personas, **“No, los huéspedes no se muestran indiferentes ante este tipo de personas todo lo contrario.” (E1)**, **“En el tiempo que tengo aquí que son maso menos 5 meses hemos tenido huéspedes con discapacidad motora que estaban en silla de ruedas y no se ha notado ningún tipo de incomodidad por parte de los otros huéspedes. En general el tema de la inclusión hoy en día está en la cabeza de la gente.” (E2)**. Por otro lado. Sí están considerando por un tema de inclusión e integración invertir para una mejor infraestructura, ya que estos manifiestan que los huéspedes merecen movilizarse con total libertad en todos los espacios que brinda el hotel, **“Sí, sin duda por un tema de inclusión porque obviamente una persona con discapacidad debe recibir el mismo nivel de trato que una persona que no tiene ningún tipo de discapacidad.” (E2)**, **“sí, considero que ese es un tema muy importante primero para ser inclusivos, si bien es cierto que no todo nuestro público son personas con discapacidad si han llegado este tipo de huéspedes que se movilizan con silla de ruedas, si lo considero importante.” (E3)**

Para el **tercer objetivo específico** el cual busca evaluar las condiciones de comunicación en establecimientos de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná, de acuerdo a las respuestas brindadas por los entrevistados una señalización apropiada, contenido de la información y la actualización de la información son herramientas que contribuyen a las condiciones de la accesibilidad.

Este tercer objetivo específico se asocia a la categoría comunicación, y en base a la información obtenida se determinaron tres códigos: primer código, señalización apropiada, el segundo código se denomina, contenido de las herramientas digitales código, y el tercer código se denomina: actualización de la información en herramientas digitales.

Respecto al primer código los entrevistados manifiestan que sus establecimientos solo cuentan con señalizaciones básicas mas no señalizaciones apropiadas como los que requiere una persona con discapacidad **“Se, cuenta sólo con algunas, que son las básicas que se debe colocar en los establecimientos.” (E3), “No, en el establecimiento sólo se cuenta con señalizaciones básicas de las zonas seguras, salidas y estructura.” (E5).**

Respecto al segundo y tercer código, contenido de información y tecnologías de información todos los entrevistados coinciden con que ningún establecimiento en el distrito cuenta con herramientas digitales (páginas web, sistema braille) que faciliten a huésped con discapacidad acceder a información sobre los establecimientos y los servicios que dentro de ella se brindan. Lo cual, si es una desventaja y si lo ven como una oportunidad de mejora, **“No, eso no está implementado” (E4), “No, pero quizás ahí hay una oportunidad.” (E2),**

Con la ficha de observación se corroboró la información brindada por los entrevistados es la correcta en cuanto a las señalizaciones, los cinco establecimientos no cuentan con señalizaciones adecuadas para personas con discapacidad que son señalización podo táctil o braille, solo cuentan con las básicas que serían las que indican salida, ingresos, zonas seguras y los que indican los espacios del establecimiento, a su vez estas no siempre están en la altura adecuada.

Para el **cuarto objetivo** que refiere a describir la condición actual en cuanto Calidad de Servicio que presentan los establecimientos de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná, según las respuestas obtenidas de los entrevistados una capacitación especial influiría en la satisfacción de los clientes con discapacidad y a la vez ayudaría a que sus colaboradores puedan afrontar sin problemas alguna emergencia que presente este tipo de huéspedes.

Este cuarto objetivo está referido a la calidad de servicio y de acuerdo a la información obtenida se pudieron identificar dos códigos: el primer código denominado: capacitación al personal y el segundo código se denomina: satisfacción del cliente.

Respecto al primer código, capacitación del personal lo gerentes refieren que no se brinda una capacitación especial que facilite a sus colaboradores la atención adecuada para este tipo de personas, lo que si indican es que siempre les brindan algún tipo de orientación para que estos cumplan bien sus labores, ***“De hecho, no tenemos una capacitación especial, solo se brinda orientación sobre la atención.” (E3), “No exactamente una capacitación especial, solo se brinda la orientación si tenemos este tipo de huéspedes.” (E5). “No es que se les brinda una charla todos los meses, pero si han tenido alguna charla que deben estar en constante seguimiento de los huéspedes sean o no personas con discapacidad, ellos saben que si hay algún tipo de huésped que necesita de su disponibilidad ellos deben estar atentos y cumplir de inmediato.” (E1).***

Referido al segundo código la satisfacción del cliente, los entrevistados al ser preguntados sobre alguna queja o reclamo por parte de un huésped con discapacidad todos coinciden en no haber recibido reclamos algunos sobre la atención que de una forma u otra se brinda a las personas que llegan a sus establecimientos y que presentan alguna discapacidad tanto física como sensorial. ***“No, nunca.” (E1) “No en el tiempo que tengo aquí no” (E2).*** Todo lo contrario, estos siempre suelen irse satisfechos y esto se puede dar a conocer a través de las distintas páginas que poseen en las cuales los huéspedes dejan siempre sus agradecimientos y buenos comentarios sobre la atención que han recibido durante su estadía, ***“Sí, nuestro índice de satisfacción es bastante alto.” “El seguimiento que le hago yo a la experiencia del cliente es a través de TripAdvisor, es la plataforma que fomentamos mucho para que el huésped la use y comente ahí su experiencia y también Booking.com que es la plataforma mediante el cual llegan nuestros clientes les fomentamos que comenten ahí su experiencia.” (E2) “Sí, siempre lo comentan que han quedado muy satisfechos con la atención recibida.” “Sí mediante nuestras páginas en Facebook o Instagram, además de los comentarios de Booking y TripAdvisor.” (E5).***

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo fueron realizados mediante la técnica de entrevista y la observación, todo ello con el objetivo de analizar cuáles son las condiciones de accesibilidad hotelera para las personas con discapacidad que visitan

los establecimientos de hospedaje de 3 estrellas en el distrito de Lunahuaná. Dentro de los cuales se obtuvo como resultado que los establecimientos de hospedaje de categorización con 3 estrellas aún no están adecuados correctamente en temas de accesibilidad para personas con discapacidad, pero todos refieren que si considerarían invertir en sus establecimientos en condiciones que mejoren la accesibilidad, ***“Si, porque tenemos que vivir en una época de inclusión, todos tenemos derecho a gozar de todas las instalaciones y servicios que brinda el turismo hoy en día.” (E1) “Si considero que ese es un tema muy importante primero para ser inclusivos, si bien es cierto que no todo nuestro público son personas con discapacidad si han llegado este tipo de huéspedes que se movilizan con silla de ruedas, si lo considero importante.” (E3) “Si, sin duda por un tema de inclusión porque obviamente una persona con discapacidad debe recibir el mismo nivel de trato que una persona que no tiene ningún tipo de discapacidad.” (E2).***

De acuerdo a los resultados presentados, es posible abordar la ***discusión*** donde se compara con los resultados de otros antecedentes.

En la ***categoría Infraestructura*** se identificaron 3 códigos: Rampas, pasadizos y Estacionamiento acondicionados; Habitaciones y servicios Higiénicos acondicionados; dimensiones. Los resultados indican que el hotel cumple con las medidas establecidas por las autoridades, pero solamente en algunos espacios como; recepción y estacionamiento, pero si falta tomarle importancia a los otros espacios que forman parte del hotel. Estos resultados guardan relación con Cáceres & Regalado (2018) quienes indican que los hoteles no están del todo accesibles ya que, en algunos no existe una infraestructura básica y los mobiliarios no cumplen con la función necesaria; mientras que, en los servicios el personal no recibe una capacitación adecuada para atender a este segmento de personas. En este aspecto, los resultados indican que coinciden que no se están tomando en cuenta el reglamento de medidas necesarias para personas con discapacidad.

Organización Mundial de Turismo (2015), se indica que los espacios son diseñados de manera especial para que tanto los vehículos puedan estacionarse de manera correcta, ya que tiene un espacio especial para las personas con discapacidad,

además de ello en cuanto a las edificaciones y sus espacios cuenten con las medidas necesarias. En esta categoría presenta 2 códigos similares.

El siguiente código identificado es habitaciones y servicios acondicionados y dimensiones, los resultados precisan que las habitaciones no cuentan con todas las condiciones exactas, éstas se pueden adecuar ya que todas las habitaciones son amplias, es decir tienen suficiente espacio. Estas coinciden con Romaní (2017) actualmente no se están cumpliendo con la manera correcta en cuanto su equipamiento y dimensiones. Los resultados indican que no se está cumpliendo con las medidas indicadas en los hoteles.

Bernadelli et al., (2017) “la accesibilidad son aquellas características que posee un entorno, producto o servicio y que le brindan un comodidad, seguridad, igualdad y libertad a cualquier persona y, en especial a aquellas que presentan algún tipo de discapacidad”. En esta categoría se presenta 2 códigos similares

En la **categoría Inclusión** se identificó un código: Acceso a beneficios y recursos para los huéspedes con discapacidad, los resultados indican que los hoteles de Lunahuaná realizan actividades para todos los huéspedes y están considerando que por un tema de inclusión e integración invertir para una mejor infraestructura, ya que estos manifiestan que los huéspedes merecen moverse con total libertad en todos los espacios que brinda el hotel, estos resultados guardan relación Brugiatti y Cabré (2020) concluyeron que la hotelería que ofrece la provincia de Veraguas – Bogotá Colombia, no están orientadas a satisfacer las necesidades de los turistas que padecen alguna discapacidad ya que, los administradores se preocupan más por ofrecer un servicio y un producto de acuerdo a las exigencias que caracterizan el perfil de huéspedes. En este aspecto la inclusión es de importancia ya que permite que todos los huéspedes puedan disfrutar de las actividades que se puedan realizar.

Clemente et al., (2018) nos indica que esto inicia con el principio del diseño para el uso de las personas de una manera inclusiva, esto de manera independientemente que sean de una diversidad funcional. Esto presentará aspectos positivos ya que permite la accesibilidad para personas con discapacidad, así como para ancianos, niños y madres gestantes. En esta categoría se presenta 2 códigos.

Para la **categoría comunicación** se encontraron 3 códigos: señalización apropiada, contenido de las herramientas digitales, actualización de información en las herramientas digitales, a través de los resultados obtenidos de las entrevistas se pudo llegar a conocer que los establecimientos no tienen implementados adecuadamente los temas de señalización para personas con discapacidad motora y sensorial esto concuerda con Solomon y Engdu (2018) los cuales hallaron en su investigación códigos similares: señalización, herramientas digitales y actualización de las herramientas digitales (páginas web) , en los que se afirman que la mayor parte de los hospedajes no cuentan con mobiliarios ni áreas de señalización adecuados para el uso de personas con discapacidad, y en lo que refiere al contenido de las herramientas digitales y la actualización de las mismas, en este aspecto la comunicación no está adecuada correctamente a las necesidades de los huéspedes con discapacidad, ya que ninguno de los establecimientos cuenta una página web que faciliten a las personas con discapacidad la información sobre los establecimiento o en el mismo establecimientos se nota la ausencia del sistema braille, Khalil y Fathy (2018) concuerdan con estos resultados porque en su investigación se encontró la misma problemática en los hoteles cinco estrellas de Alejandría, donde concluyeron que existe escasa información de los hoteles en las páginas web, lo cual resulta preocupante.

Los gerentes entrevistados muestran un interés por invertir en un futuro en aspectos de accesibilidad, pero por el momento no consideran aún mayor inversión temas de comunicación para personas con discapacidad, ya que están considerando que la cantidad de este tipo de turistas no es la suficiente como para empezar a implementar sistemas que ayuden a las personas con discapacidad a obtener información del hotel en páginas web o a ubicarse adecuadamente dentro de los espacios del hotel. Su inversión actualmente solo está enfocada en un huésped común.

En la **categoría de calidad de servicio** se identificaron dos códigos: capacitación al personal, y satisfacción del cliente, a través de la entrevista se evidencia que los establecimientos de hospedaje no brinda a sus colaboradores una capacitación especial en cuanto a atención para personas con discapacidad, lo que si brindan como empresa son en algunos casos orientaciones y algunas charlas generales de atención y al tener un huésped con discapacidad se les brinda algunas pautas de

como estar más pendientes de la atención que este huésped requiera y se le pueda brindar la ayuda al momento, cual limita un poco la atención brindada, Guamán et al., (2019) concuerdan con este resultado ya que mediante su investigación se halló una similitud de códigos: capacitación de personal, mediante el cual llegaron a la conclusión que existen brechas en cuanto a la tipología del servicio ya que los trabajadores que se contratan no cumplen con las competencias personales y tampoco se les brinda una capacitación, lo cual está generando que decaiga la calidad de la atención a este tipo de huéspedes. Por tanto, la calidad de servicio que se brinde, depende del desempeño y competencias de su personal que brinda la atención y sobre todo de la capacitación que el hotel como empresa les brinde constantemente, porque como en ambos casos se observa, los hoteles en su mayoría no priorizan en su establecimiento algún tipo de capacitaciones, sobre todo en temas de la atención que debe recibir una persona con discapacidad, el cual debe ser un servicio más personalizado.

En cuanto al código satisfacción de los clientes, los entrevistados señalaron que estos establecimientos a pesar de no contar con las infraestructuras adecuadas según el reglamento para personas con discapacidad tiene un grado de satisfacción alto ya que la atención que se brinda siempre trata de estar a la altura de lo que sus huéspedes requieren, se menciona que la amabilidad y el buen trato son algunos de los factores que hacen que la satisfacción tanto para personas con discapacidad o un huésped común sean las mejores, concuerdan con ello Zhang y Yang (2019) con quienes existe relación en los códigos hallados en su investigación: servicio personalizado, instalaciones sin barreras, accesibilidad y actitud con la cual observaron de qué manera los clientes perciben el servicio de un hospedaje, llegando a la conclusión que los usuarios se preocupan más en la infraestructura de los establecimientos de hospedaje, el servicio personalizado, la ubicación del hotel y la actitud de los empleados. Por ello la importancia del trato que se les brinda a los huéspedes y la capacidad de respuesta que puedan tener los colaboradores y la empresa ante situaciones que se presenten, sobre todo si tienen algún huésped con discapacidad, ya que los mismos requieren el doble de atención que un cliente convencional. La satisfacción de los huéspedes es uno de los principales aspectos a los cuales los están enfocados los hoteles, estos se vienen tratando de cumplir, en ambos casos de la mejor forma en base a los conocimientos básicos de su personal,

mas no se les está permitiendo desarrollar más habilidades a través de capacitaciones que los ayuden a desarrollarse y desenvolverse de una forma más completa.

La presente **unidad temática turismo accesible** en los establecimientos de tres estrellas del distrito de Lunahuaná, tiene como propósito principal analizar las condiciones de turismo accesible de los hoteles de tres estrellas para personas con discapacidad en el distrito de Lunahuaná para lo cual se plantearon cuatro objetivos específicos que son evaluar las condiciones de infraestructura, las condiciones de inclusión y las de comunicación y finalmente describir la condición actual en cuanto a la calidad de servicio de los establecimientos. Tal como lo mencionado Cáceres & Regalado (2018) los cuales tuvieron como objetivo similares analizar las condiciones de accesibilidad y lo requerimientos de los turistas con discapacidad motriz y también el análisis de la aplicación de la normativa A.120 con el cual se evidenció que los hoteles de 4 estrellas del distrito de Miraflores, no están del todo accesibles ya que, en algunos no existe una infraestructura básica y los mobiliarios no cumplen con la función necesaria; mientras que, en los servicios el personal no recibe una capacitación adecuada para atender a este segmento de personas. Por otro lado, las autoridades correspondientes no realizan una fiscalización correcta a los establecimientos y no se les multa por incumplir la norma técnica de accesibilidad. Lo cual coincide en varios aspectos con los resultados obtenidos de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas del distrito de Lunahuaná, esto revela el poco interés que existe por parte de las autoridades y empresas en temas de cooperar a que existan destinos más accesibles y que las visitas de este tipo de turistas pueda ir en aumento.

Respecto al aporte de investigación, el presente estudio tiene un planteamiento de dos instrumentos que son originales, la entrevista empleada para el desarrollo de la investigación contiene 18 preguntas y de observación en que han sido planteados los principales aspectos que debe cumplir todo hotel accesible establecidos por la norma técnica A.120 de accesibilidad universal, estas podrán ser utilizadas fácilmente para futuras investigaciones sobre el tema.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Respecto a la primera categoría infraestructura; los resultados de las entrevistas realizada en la investigación a los hoteles de Lunahuaná nos indican que no se está contando a totalidad con las medidas adecuadas para la atención de las personas con discapacidad, cuando ya se estableció una ley en el cual se detalla las medidas que debe tener los Hoteles para personas con discapacidad. Respecto a los espacios amplios como recepción y estacionamientos sí se cumple con las medidas adecuadas, pero en las áreas de los cuartos y baños son amplios, pero no se cuenta con las medidas establecidas.

2. Respecto a la segunda categoría; Inclusión, los resultados de las entrevistas realizada en la investigación a los hoteles de Lunahuaná concluyeron que no se cuenta con una organización adecuada para los huéspedes que tienen una discapacidad, Sin embargo, en las ocasiones que los hoteles han tenido turistas con discapacidad no han manifestado ningún tipo de diferencia y han considerado una buena atención con todos los huéspedes.

3. Respecto a la categoría comunicación, el estado de las herramientas de comunicación en los establecimientos de hospedaje del distrito de Lunahuaná, para los huéspedes con discapacidad no son completamente adecuados, cuentan con una señalización básica y su información en la web es casi nula, esto es debido a que el área administrativa observa que no es mucha la demanda de este tipo de turistas en el distrito, por ello no consideran necesario adecuar su información para este segmento de turistas.

4. Referida a la categoría calidad de servicio, los establecimientos de hospedaje brindan un servicio para personas con discapacidad que es regular y se acomoda a los requisitos de los huéspedes con algún tipo de discapacidad ya que, existe un personal que es atento y respetuoso con la atención, contando con un servicio especial, pero no cuentan con personas que manejen las pautas del servicio hacia un cliente con discapacidad, además el personal no recibe constantemente capacitaciones para la recepción y atención de este tipo de huéspedes.

5. Finalmente se llegó a la conclusión que la accesibilidad en los establecimientos de hospedaje en el distrito de Lunahuaná no está adecuada correctamente, debido a que no cumplen con las instalaciones y servicios especializados para personas con discapacidad, mientras que en la calidad de servicio se acomodan considerablemente a los requerimientos de las personas con algún tipo de discapacidad, a pesar que no se les está brindando a su personal una capacitación específica en atención para personas con discapacidad, todos los hospedajes manejan una política de buen trato con los clientes en general incluyendo personas con discapacidad, por lo tanto cuando se presentan casos de atender a este tipo de huéspedes, dichas personas si reciben una buena atención.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Respecto a la primera categoría infraestructura; la municipalidad de Lunahuaná debe realizar coordinaciones permanentes ente la Municipalidad y los hoteles para poder fomentar un plan de mejora de los servicios e infraestructura para personas con discapacidad.
2. Respecto a la segunda categoría Inclusión; se deben organizar actividades en el hotel para una mayor integración entre los huéspedes.
3. Sobre la tercera categoría comunicación se recomienda la intervención de las autoridades, Municipalidades a que se designen proyectos que promuevan a Lunahuaná como un destino de turismo accesible, mediante alianzas estratégicas con canales o medios públicos y privados, que ayuden a difundir esta información.
4. Se debe gestionar una data de personas con discapacidad y analizar su intención turística para poder fomentar el turismo accesible, y de esta forma las empresas tengan mayor compromiso en cumplir las medidas por la tendencia creciente de turistas con discapacidad.
5. Finalmente, referente a la última categoría calidad de servicio se recomienda un trabajo conjunto de las empresas privadas y Municipalidades para que se puedan brindar las capacitaciones y talleres certificadas por las entidades adecuadas en temas de atención al cliente y primeros auxilios enfocados también en personas con discapacidad, para que el personal de los establecimientos cuente con los conocimientos básicos que les permitan recibir a este tipo de huéspedes y atender sus necesidades respondiendo satisfactoriamente a cualquier eventualidad.

## REFERENCIAS

- Ashenafi, M., Solomon, W., & Engdu, W. (2018). Accessible Tourism Challenges and Development Issues in Tourist Facilities and Attraction Sites of the Amhara Region World Heritage Sites, Ethiopia. *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality*, 11(1), 26-37.
- Ainscow y Miles (2008). Inclusión cómo clave de una educación para todos. *Revista cultural de puerto rico* (42)(8), 4- 12
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Patria
- Barrientos (2017). "Plan de Mejora Organizacional como Factor determinante de la Calidad de Servicios del Hotel Perú Pacífico en Jesús María 2017".
- Bakker, M. y Messerli, H. R. (2017). Inclusive growth versus pro-poor growth: Implications for tourism development. *Tourism and Hospitality Research*, 17(4), 384-391.
- Bernadelli, C., Ruival J., & Fernández, A. (2017). Turismo Accesible: Teoría y Pautas de la accesibilidad al medio Físico en espacios turísticos. *In Paper Knowledge Towars a Media History of Documents*. Universidad de Quilmes. <https://www.turismoparatodos.net/wp-content/uploads/2019/04/LIBRO-ACCESIBILIDAD.pdf>
- Brugiatti, J., & Cabré, J. (2020). Turismo inclusivo aplicado en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Veraguas. *Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de Veraguas*, 1(2), 66-77.
- Cáceres, K., Regalado, R. (2018). *Factores que limitan la accesibilidad de los turistas con discapacidad motriz en hoteles 4 estrellas de los distritos de Miraflores y San Isidro ubicados en Lima – Perú*. (Tesis de Pregrado, Licenciatura de Administración de Hotelería y Turismo). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Clemente, J., Bote, M., & Sánchez, P. (2018). El turismo social accesible como nuevo modelo turístico. *Universidad de Murcia*, 41(1), 150.

- Damiasih., A, Palestho., A, Raka., H, Kurniawan.,P, Pebriani., Suhendroyono.,A, Gunawarman., P, Maulidimas (2022). Comprehensive Analysis of Accessible Tourism and Its Case Study in Indonesia. *Journal of Environmental Management and Tourism*, (Volume XIII, Summer), 4(60): 995 - 1015. 10.14505/jemt.v13.4(60).08
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 385.
- Granda Maldonado, S., Sánchez Ruiz, J., Castro Iturralde, G., Beltrami, M., & Carrasco, M. (2021). Accesibilidad en los establecimientos hoteleros: Caso de estudio Loja, Ecuador. *Revista Conrado*, 17(81), 436-442. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n81/1990-8644-rc-17-81-436.pdf>
- Guamán, A., Guamán, M., & Mancheno, J. (2019) Análisis del turismo accesible en la industria hotelera en la ciudad de Ambato. *Dominio de las Ciencias*,5(2), 28. <https://doi.org/10.23857/pocaip>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Educación.
- Huerta, J.(2006) Discapacidad y Accesibilidad una dimensión desconocida. [http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/920\\_gob422.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/920_gob422.pdf)
- Ibarra, J., & Panosso, A. (2016). Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revistas Iberoamericanas de turismo. Una propuesta de categorización. *Pasos*, 14(1), 45. [https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/11148/PS\\_14\\_1\\_%282016%29\\_03.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/11148/PS_14_1_%282016%29_03.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Iturrioz (2017) Tipos de discapacidad ( p.38) .
- Iturrioz (2017). *Barreras de comunicación. impedimento, demora y diferentes trabas físicas*.

- Martinez, M., & Boujrouf, S. (2020). Turismo accesible para todos. Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech. *Pasos*, 18(1), 59.
- Mohd, A. (2019). The accessibility awareness among hotel managers towards people with physical disabilities. *Open University Malaysia*, 4-23. [https://www.researchgate.net/publication/332380835\\_BMBR5103\\_ASSIGMNET\\_THE\\_ACCESSIBILITY\\_AWARENESS\\_AMONG\\_HOTEL\\_MANAGERS\\_TOWARDS\\_PEOPLE\\_WITH\\_PHYSICAL\\_DISABILITIES](https://www.researchgate.net/publication/332380835_BMBR5103_ASSIGMNET_THE_ACCESSIBILITY_AWARENESS_AMONG_HOTEL_MANAGERS_TOWARDS_PEOPLE_WITH_PHYSICAL_DISABILITIES)
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U.
- Organización Mundial de Turismo. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Centro Español de Derechos Reprográficos.
- Organización Mundial de Turismo (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible, definición y contexto [Archivo PDF].
- Peña, L., & Ulco, S. (2019). Condiciones de accesibilidad en el desarrollo del turismo para las personas con discapacidad motriz – distrito de Paracas, 2019 (Tesis de licenciatura). In *Tesis Para Obtener Título Profesional* (Vol. 1). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56591>
- Rodríguez, D. (2018). Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo. *Revista Facultad De Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 26(1), 125-146. <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.3142>
- Romaní, (2017). “Calidad Turística y Buenas Prácticas de Servicios Turísticos en Lima Metropolitana, 2016”. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9084>
- Soares, C., Longo, O., Alcoforado, L., Ramos, T., & Camello, N. (2018). The hotel industry in the metropolitan region of rio de janeiro: An analysis of the legacy of

- accessibility in civil construction projects post mega events. *Sustainability*, 10(11). <http://dx.doi.org/10.3390/su10114261>
- Sardón, F. (2015). El turismo accesible visto por los usuarios. *Estudios Turísticos. Secretaría de Estado de Turismo. Instituto de Turismo de España*, 204(203–204), 61–68.
- Villanueva, J. (2020). Accesibilidad para personas con discapacidad física sensorial en los museos del distrito de Pueblo Libre, Lima, 2020 (Tesis de licenciatura). In *Tesis Para Obtener Título Profesional* (Vol. 1). Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55978>
- Velasco, V., Martínez, V., Roiz, J., Huazano, F., & Nieves, A. (2002). *Muestreo y Tamaño de Muestra*. e-libro.net.
- Veloz, C., & Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *Ciencia UNEMI*, 9(18), 21.
- Zapata, A. (2019). *La Accesibilidad en los Servicios Turísticos, una cuestión de Derechos - Diseño de Evaluación - Ciudad de Lujan, provincia de Buenos Aires. XIII Jornadas de Sociología*. Universidad de Buenos Aires, Argentina. <http://cdsa.aacademica.org/000-023/501>
- Zhang, Y., & Yang, Q. (2019). Assessing hotel decision-making of disabled guests: Satisfaction correlation study between online comments' credibility and perceived risk. *Electronic Commerce Research*, 1-20.**  
<http://dx.doi.org/10.1007/s10660-019-09343-w>ANEXOS

# ANEXOS

## ANEXO 1 : MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	UNIDAD TEMÁTICA	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué condiciones de turismo accesible tienen los hoteles de tres estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná, Lima, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>a) ¿En qué condiciones se encuentran la infraestructura en los establecimientos de hospedaje de 3 estrellas para</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Analizar las condiciones de turismo accesible de los hoteles de tres estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná, Lima, 2022</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>: a) Evaluar las condiciones de la infraestructura en los establecimientos de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná.</p>	<p>TURISMO ACCESIBLE EN HOTELES DE TRES ESTRELLAS</p>	Infraestructura	Áreas de acceso	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Básica</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> Estudio de caso</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico-Por conveniencia</p> <p><b>participantes:</b> 5 gerentes o administradores de hoteles 3 estrellas</p> <p><b>Instrumento:</b> Guía de Entrevista</p>
				Servicios básicos	
				Espacios y dimensiones	
			Inclusión	Integración	
			Comunicación	Señalización	
				Contenido de la información	
	Tecnologías de la información				
		Calidad de servicio	Personal capacitado		

<p>personas con discapacidad en Lunahuaná?,</p> <p>b)¿En qué condiciones se encuentra la comunicación e información de los establecimientos de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná?</p> <p>c)¿En qué condiciones se encuentran los servicios para la atención del cliente en los establecimientos</p>	<p>b) Evaluar las condiciones de inclusión en establecimiento de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná.</p> <p>c) Evaluar las condiciones de comunicación en establecimientos de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná</p> <p>d) Describir la condición actual en cuanto Calidad de Servicio que presentan los establecimientos de hospedaje de 3</p>			<p>Atención al cliente</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	----------------------------	--

<p>de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná?</p> <p>d) ¿Cuál es la condición actual en cuanto a accesibilidad en los establecimientos de hospedaje de 3 estrellas en para personas con discapacidad en Lunahuaná?</p>	<p>estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná.</p>				
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables /categorización

PROBLEMAS	OBJETIVOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	CODIGOS
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué condiciones de turismo accesible tienen los hoteles de tres estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná, Lima, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>a)¿En qué condiciones se encuentran la infraestructura en los establecimientos de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná?,</p> <p>b)¿En qué condiciones se encuentra la comunicación e información de los establecimientos de</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Analizar las condiciones de turismo accesible de los hoteles de tres estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná, Lima, 2022</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>: a) Evaluar las condiciones de la infraestructura en los establecimientos de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná.</p> <p>b) Evaluar las condiciones de inclusión en establecimiento de</p>	INFRAESTRUCTURA	<p>ÁREAS DE ACCESO</p> <p>SERVICIOS BÁSICOS</p> <p>ESPACIOS Y DIMENSIONES</p>	<p>Rampas, pasadizos y Estacionamiento acondicionados.</p> <p>Habitaciones y Servicios Higiénicos acondicionados</p> <p>Dimensiones Establecidas</p>
		INCLUSIÓN	INTEGRACIÓN	Acceso a beneficios y recursos para los huéspedes con discapacidad

<p>hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná?</p> <p>c) ¿En qué condiciones se encuentran los servicios para la atención del cliente en los establecimientos de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná?</p> <p>d) ¿Cuál es la condición actual en cuanto a accesibilidad en los establecimientos de hospedaje de 3 estrellas en para personas con discapacidad en Lunahuaná?</p>	<p>hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná.</p> <p>c) Evaluar las condiciones de comunicación en establecimientos de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná</p> <p>d) Describir la condición actual en cuanto Calidad de Servicio que presentan los establecimientos de hospedaje de 3 estrellas para personas con discapacidad en Lunahuaná.</p>	<p>COMUNICACIÓN</p>	<p>SEÑALIZACIÓN</p> <p>CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN</p> <p>TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</p>	<p>Señalización apropiada</p> <p>Contenido de las herramientas digitales</p> <p>Actualización de información en las herramientas digitales</p>
		<p>CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>PERSONAL CAPACITADO</p> <p>ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>Capacitación al personal</p> <p>Satisfacción del Cliente</p>

Fuente: *Elaboración propia 2022* Anexo 3. Instrumentos de investigación



**GUÍA DE ENTREVISTA: PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS ESTABLECIMIENTOS  
DE HOSPEDAJE DE 3 ESTRELLAS**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación y se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo? Por favor marque con una (X) su respuesta.	SI	NO
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	----

<b>N° de entrevista:</b>	
<b>Nombre y apellido del entrevistado:</b>	
<b>Fecha de entrevista:</b>	
<b>Ocupación:</b>	
<b>Horario de inicio de la entrevista:</b>	
<b>Lugar de la entrevista:</b>	

**I. INFRAESTRUCTURA**

1. ¿El establecimiento cuenta con rampas, pasadizos y estacionamiento con las dimensiones indicadas en el reglamento para personas con discapacidad? explique
2. ¿El establecimiento cuenta con habitaciones y servicios higiénicos con las dimensiones indicadas en el reglamento para personas con discapacidad?
3. ¿Considera importante invertir en su establecimiento en las condiciones de infraestructura para personas con discapacidad? ¿por qué?

**II. INCLUSIÓN**

- 4) ¿El establecimiento tiene el mismo acceso a beneficios y recursos para los huéspedes que tienen discapacidad?
- 5) ¿El establecimiento cuenta con las condiciones de adaptación, comodidad y calidad para personas con discapacidad?

6) ¿El establecimiento considera en sus eventos que organiza el acceso a todos los huéspedes, incluidos las personas con discapacidad?

7) ¿El establecimiento promueve algún tipo de actividad de inclusión para personas con discapacidad?

8) ¿Cómo es la actitud de todos los huéspedes respecto a los huéspedes que tienen discapacidad? alguna anécdota en particular

### **III. COMUNICACIÓN**

9) El establecimiento cuenta con señalización apropiada para personas con discapacidad?

10) ¿El hospedaje cuenta con herramientas digitales para personas con discapacidad? ¿Cuáles son y qué funciones cumplen?

11) ¿El contenido de las herramientas digitales del hospedaje es accesible para las personas con discapacidad?

12) ¿Con qué frecuencia actualizan la información en las herramientas digitales para personas con discapacidad?

13) ¿Cómo manejan el aspecto de seguimiento y lealtad a los huéspedes que tienen discapacidad?

### **IV. CALIDAD DE SERVICIO**

14) ¿El establecimiento brinda capacitación a su personal para atención de personas con discapacidad? ¿con qué frecuencia?

15) ¿El personal del establecimiento realiza seguimiento a los huéspedes con discapacidad para poder ayudarlos en caso de ser necesario?

16) ¿Los huéspedes con discapacidad que visitan su establecimiento quedaron satisfechos con la atención recibida?

17) ¿Ha recibido quejas o reclamos de algún huésped con discapacidad por alguna eventualidad sucedida? comente la anécdota.

18) ¿Tienen alguna estrategia de seguimiento que evidencie los comentarios del servicio que recibieron los huéspedes con discapacidad?

## FICHA DE OBSERVACIÓN

Lugar de la observación:				
Fecha de la observación:				
Hora de inicio de la observación:				
Hora de término de la observación:				
Responsable de la información:				
<b>ACCESIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN ADICIONAL</b>
<b>Accesos</b>	Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad – 370 por 500 cm.			
	Ruta peatonal hacia el ingreso del edificio			
	Rampas externas a desnivel de un ancho de 100 cm. como mínimo.			
	Puerta principal de un ancho de 120 cm. como mínimo.			
<b>Espacios de circulación</b>	Pasillos de fácil circulación y sin interferencia alguna.			
	Pasillos con un ancho de 150 cm. como mínimo.			
	Pisos uniformes y continuos.			
<b>Habitación</b>	2% de habitaciones accesibles según el número total de habitaciones.			
	Desnivel entre el piso del pasillo exterior y el de la habitación.			
	Puertas con un ancho no menor a 90 cm.			
	Cerradura de puerta tipo palanca a una altura de 120 cm			
	Pasillo de habitación de 90 cm. – diámetro de 150 cm.			
<b>Baños</b>	Piso uniforme desde la habitación al baño.			
	Puerta con un ancho no menor a 90 cm.			
	Circulación interna con un diámetro de 150 cm.			
	Lavatorio – altura de 75 cm.			
	Inodoro – 150 por 200 cm.			
	Barras de apoyo – altura de 75 cm.			
	Ducha – 90 por 120 cm.			
Ducha con asiento removible y barras de apoyo a una altura de 75 cm.				

<b>Señalización</b>	Información sobre accesos y ambientes del hospedaje.			
	Señalización podotáctil.			
	Escritura braille.			
	Señales adosadas a la pared de 15 por 15 cm. a una altura de 140 cm.			
	Carteles en un poste o colgados con un tamaño de 40 por 60 cm. a una altura de 200 cm.			
<b>Contenido de información</b>	Modelo de letra con parámetros y medidas legibles.			
	Colores con menor esfuerzo de lectura.			

Anexo 3 Validación de expertos



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

Lima, 30 de setiembre de 2022

Apellido y nombres del experto: Elizalde González Vanessa Milagros  
 DNI: 43068640 Teléfono: 9357096  
 Título/grados: Magister en Administración de Negocios  
 Cargo e institución en que labora: Catedrática de 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.

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Accesibilidad en los establecimientos de hospedaje de tres estrellas para las personas con discapacidad en Lunahuaná- Cafete, 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: 90

FIRMA DEL EXPERTO

## Validación N° 2



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

Lima, 18 julio de 2022

Apellido y nombres del experto: **GARCIA GARCIA ANCELMO**DNI: **01146518** Teléfono: **956410578**Título/grados: **Licenciado en Administración en Turismo /Maestro en Dirección y Consultoría Turística**Cargo e institución en que labora: **Docente TIEMPO COMPLETO 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.

## TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

	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			EL INSTRUMENTO APLICA PARA LA RECOPIACION DE DATOS EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?									X			EL INSTRUMENTO APLICA PARA LA RECOPIACION DE DATOS EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?									X			EL INSTRUMENTO APLICA PARA LA RECOPIACION DE DATOS EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?									X			EL INSTRUMENTO APLICA PARA LA RECOPIACION DE DATOS EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?									X			EL INSTRUMENTO APLICA PARA LA RECOPIACION DE DATOS EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?									X			EL INSTRUMENTO APLICA PARA LA RECOPIACION DE DATOS EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?									X			EL INSTRUMENTO APLICA PARA LA RECOPIACION DE DATOS EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?									X			EL INSTRUMENTO APLICA PARA LA RECOPIACION DE DATOS EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN

Promedio de valoración: **80**

FIRMA DEL EXPERTO

Validación N°3



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

Lima, 10 de noviembre de 2022.

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

DNI: 41726975      Teléfono: 932371609

Título/grados: Dra. en Administración.

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

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

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿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: 88%



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

## ANEXO 4 :transcripción de entrevistas

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 1	
Nombre del investigador/entrevistador: Yactayo Lázaro Erika	
Nombre de la población: Rio Lindo	Fecha de la entrevista: 23/09/22
	Fecha de llenado de ficha: 03/10/22
<b>Tema:</b> Accesibilidad en establecimientos de hospedaje de 3 estrellas el el distrito de Lunahuaná	
Informante: Elssa Hernandez Samanez	
Contextualización:	
<b>Observaciones:</b> Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 19 preguntas asignadas y una ficha de observación por cada establecimiento.	
<b>Transcripción:</b> <b>Entrevistador: Pregunta 1.¿El establecimiento cuenta con rampas, pasadizos y estacionamiento con las dimensiones indicadas en el reglamento para personas con discapacidad? Explique</b> <b>Entrevistado 1. (Elsa). Respuesta:</b> Si, se cuentan con ello. <b>Entrevistador: Pregunta 2. ¿El establecimiento cuenta con habitaciones y servicios higiénicos con las dimensiones indicadas en el reglamento para personas con discapacidad?</b> <b>Entrevistado 1. (Elsa). Respuesta:</b> Si se cuenta con una habitación que sirve para este tipo de huéspedes. Justamente es la habitación N° 8 la que cuenta con las mejores comodidades de espacios tanto en la habitación como en el baño y la cercanía a los servicios para este tipo de huésped no tenga que desplazarse tanto. <b>Entrevistador: Pregunta 3.¿Considera importante invertir en su establecimiento en las condiciones de infraestructura para personas con discapacidad? ¿por qué?</b> <b>Entrevistado 1. (Elsa). Respuesta:</b> Si, porque tenemos que vivir en una época de inclusión, todos tenemos derecho a gozar de todas las instalaciones y servicios que brinda el turismo hoy en día. <b>Entrevistador: Pregunta 4. ¿El establecimiento tiene el mismo acceso a beneficios y recursos para los huéspedes que tienen discapacidad?</b> <b>Entrevistado 1. (Elsa). Respuesta:</b> Si, todos los huéspedes cuentan con las facilidades para ello. <b>Entrevistador: Pregunta5. ¿El establecimiento cuenta con las condiciones de adaptación, comodidad y calidad para personas con discapacidad?</b> <b>Entrevistado 1. (Elsa). Respuesta:</b> Si, de alguna forma u otra nos adaptamos para su comodidad. <b>Entrevistador: Pregunta6. ¿El establecimiento considera en sus eventos que organiza el acceso a todos los huéspedes, incluidos las personas con discapacidad?</b> <b>Entrevistado 1. (Elsa). Respuesta:</b> si son considerados. <b>Entrevistador: Pregunta7. ¿El establecimiento promueve algún tipo de actividad de inclusión para personas con discapacidad?</b> <b>Entrevistado 1. (Elsa). Respuesta:</b> No, aun no <b>Entrevistador: Pregunta8. ¿Cómo es la actitud de todos los huéspedes respecto a los huéspedes que tienen discapacidad? Alguna anécdota en particular</b> <b>Entrevistado 1. (Elsa). Respuesta:</b> No, los huéspedes no se muestran indiferentes ante este tipo de personas todo lo contrario. <b>Entrevistador: Pregunta9. ¿El establecimiento cuenta con señalización apropiada para personas con discapacidad?</b> <b>Entrevistado 1. (Elsa). Respuesta:</b> Bueno si, están ubicados a una altura considerable que se puedan divisar con facilidad. <b>Entrevistador: Pregunta10. ¿El hospedaje cuenta con herramientas digitales para personas con discapacidad? ¿Cuáles son y qué funciones cumplen?</b> <b>Entrevistado 1. (Elsa). Respuesta:</b> No aun no contamos con una página especial para ellos, ni con el sistema de Braille.	

**Entrevistador: Pregunta11. ¿El contenido de las herramientas digitales del hospedaje es accesible para las personas con discapacidad?**

**Entrevistado 1. (Elsa). Respuesta:** Aun no contamos con ellos generalmente si tenemos algún huésped con una discapacidad que no es motora ellos vienen acompañados.

**Entrevistador: Pregunta12. ¿Con qué frecuencia actualizan la información en las herramientas digitales para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 1. (Elsa). Respuesta:** No se cuenta.

**Entrevistador: Pregunta13. ¿Cómo manejan el aspecto de seguimiento y lealtad a los huéspedes que tienen discapacidad?**

**Entrevistado 1. (Elsa). Respuesta:** A los que ya conocemos se les envía ciertas promociones. Cuando captamos nuevos mediante fotos se muestran que las habitaciones son bastante amplias. Mediante las paginas a las cuales pueden acceder con facilidad.

**Entrevistador: Pregunta14. ¿El establecimiento brinda capacitación a su personal para atención de personas con discapacidad? ¿con qué frecuencia?**

**Entrevistado 1. (Elsa). Respuesta:** No es que se les brinda una charla todos los meses, pero si han tenido alguna charla que deben estar en constante seguimiento de los huéspedes sean o no personas con discapacidad, ellos saben que si hay algún tipo de huésped que necesita de su disponibilidad ellos deben estar atentos y cumplir de inmediato.

**Entrevistador: Pregunta15. ¿El personal del establecimiento realiza seguimiento a los huéspedes con discapacidad para poder ayudarlos en caso de ser necesario?**

**Entrevistado 1. (Elsa). Respuesta:** Si están pendientes, aunque en realidad todos los huéspedes se comunican con nosotros a través del intercomunicador, si desean algo lo sabemos al momento, pero si están pendientes por si requieren una ayuda extra al transitar, aunque por lo general siempre vienen acompañados.

**Entrevistador: Pregunta16. ¿Los huéspedes con discapacidad que visitan su establecimiento quedaron satisfechos con la atención recibida?**

**Entrevistado 1. (Elsa). Respuesta:** Si muchas veces al despedirse nos los hacen saber, nos comentan que han quedado muy satisfechos, se van contentos, tanto así que muchos de ellos regresan.

**Entrevistador: Pregunta 17. ¿Ha recibido quejas o reclamos de algún huésped con discapacidad por alguna eventualidad sucedida? Comente la anécdota**

**Entrevistado 1. (Elsa). Respuesta:** No, nunca.

**Entrevistador: Pregunta 18. ¿Tienen alguna estrategia de seguimiento que evidencie los comentarios del servicio que recibieron los huéspedes con discapacidad?**

**Entrevistado 1. (Elsa). Respuesta:** Si mediante las páginas que manejemos ya sean Facebook o Instagram, además de los comentarios de Booking.

**Evidencia fotográfica:**

*Figura 1. Entrevista a Elsa*  
Fuente: registro fotográfico propio

**Duración de entrevista:** 35 min.

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 2

Nombre del investigador/entrevistador: Yactayo Lázaro Erika

Nombre de la población: Los Palomos

Fecha de la entrevista: 23/09/22

Fecha de llenado de ficha: 03/10/22

**Tema:**

Accesibilidad en establecimientos de hospedaje de 3 estrellas en el distrito de Lunahuaná

Informante: Fernando Miranda

Contextualización:

**Observaciones:**

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas y una ficha de observación por cada establecimiento.

**Transcripción:**

**Entrevistador: Pregunta 1. ¿El establecimiento cuenta con rampas, pasadizos y estacionamiento con las dimensiones indicadas en el reglamento para personas con discapacidad? explique**

**Entrevistado 2. (Fernando). Respuesta:** Si, como puedes observar se cuenta con las rampas y los espacios tanto en los accesos a las habitaciones como en el estacionamiento.

**Entrevistador: Pregunta 2. ¿El establecimiento cuenta con habitaciones y servicios higiénicos con las dimensiones indicadas en el reglamento para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 2. (Fernando). Respuesta:** No, no exactamente, se tiene el espacio en habitaciones y baños, pero no otras facilidades como abrazaderas en baños.

**Entrevistador: Pregunta 3. ¿Considera importante invertir en su establecimiento en las condiciones de infraestructura para personas con discapacidad? ¿por qué?**

**Entrevistado 2. (Fernando). Respuesta:** Si, sin duda por un tema de inclusión porque obviamente una persona con discapacidad debe recibir el mismo nivel de trato que una persona que no tiene ningún tipo de discapacidad.

**Entrevistador: Pregunta 4. ¿El establecimiento tiene el mismo acceso a beneficios y recursos para los huéspedes que tienen discapacidad?**

**Entrevistado 2. (Fernando). Respuesta:** Si de hecho si no hay un tema de distinción, huéspedes tienen el mismo nivel de importancia en todo sentido.

**Entrevistador: Pregunta 5. ¿El establecimiento cuenta con las condiciones de adaptación, comodidad y calidad para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 2. (Fernando). Respuesta:** Si de alguna forma tratamos de adaptarnos y brindar comodidad.

**Entrevistador: Pregunta 6. ¿El establecimiento considera en sus eventos que organiza el acceso a todos los huéspedes, incluidos las personas con discapacidad?**

**Entrevistado 2. (Fernando). Respuesta:** Si, por el hecho de las rampas que existen.

**Entrevistador: Pregunta 7. ¿El establecimiento promueve algún tipo de actividad de inclusión para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 2. (Fernando). Respuesta:** No en este momento.

**Entrevistador: Pregunta 8. ¿Cómo es la actitud de todos los huéspedes respecto a los huéspedes que tienen discapacidad? alguna anécdota en particular**

**Entrevistado 2. (Fernando). Respuesta:** En el tiempo que tengo aquí que son maso menos 5 meses hemos tenido huéspedes con discapacidad motora que estaban en silla de ruedas y no se ha notado ningún tipo de incomodidad por parte de los otros huéspedes. En general el tema de la inclusión hoy en día está en la cabeza de la gente.

**Entrevistador: Pregunta 9. ¿El establecimiento cuenta con señalización apropiada para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 2. (Fernando). Respuesta:** No, pero quizás ahí hay una oportunidad.

**Entrevistador: Pregunta10. ¿El hospedaje cuenta con herramientas digitales para personas con discapacidad? ¿Cuáles son y qué funciones cumplen?**

**Entrevistado 2. (Fernando). Respuesta:** No , eso no está implementado.

**Entrevistador: Pregunta11. ¿El contenido de las herramientas digitales del hospedaje es accesible para las personas con discapacidad?**

**Entrevistado 2. (Fernando). Respuesta:** No están implementado.

**Entrevistador: Pregunta12. ¿Con qué frecuencia actualizan la información en las herramientas digitales para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 2. (Fernando). Respuesta:** No se tiene implementado.

**Entrevistador: Pregunta13. ¿Cómo manejan el aspecto de seguimiento y lealtad a los huéspedes que tienen discapacidad?**

**Entrevistado 2. (Fernando). Respuesta:** De momento son las mismas que se manejan con un huésped común y se les contacta por correo electrónico.

**Entrevistador: Pregunta14. ¿El establecimiento brinda capacitación a su personal para atención de personas con discapacidad? ¿con qué frecuencia?**

**Entrevistado 2. (Fernando). Respuesta:** De hecho, no tenemos una capacitación especial, lo que si como gerente les hablo continuamente de calidad de servicio y la importancia que tienen que darles a los detalles en el servicio sin distinción.

**Entrevistador: Pregunta15. ¿El personal del establecimiento realiza seguimiento a los huéspedes con discapacidad para poder ayudarlos en caso de ser necesario?**

**Entrevistado 2. (Fernando). Respuesta:** Cuando hay una persona con discapacidad quizás si se prenden las alertas y se avisa por el grupo de WhatsApp que tenemos que en tal habitación hay una persona que tiene dificultad para moverse y hay que estar atentos ahí porque si quizás requieren un poquito más de atención.

**Entrevistador: Pregunta16. ¿Los huéspedes con discapacidad que visitan su establecimiento quedaron satisfechos con la atención recibida?**

**Entrevistado 2. (Fernando). Respuesta:** Si, nuestro índice de satisfacción es bastante alto.

**Entrevistador: Pregunta 17. ¿Ha recibido quejas o reclamos de algún huésped con discapacidad por alguna eventualidad sucedida? comente la anécdota**

**Entrevistado 2. (Fernando). Respuesta:** No en el tiempo que tengo aquí no.

**Entrevistador: Pregunta 18. ¿Tienen alguna estrategia de seguimiento que evidencie los comentarios del servicio que recibieron los huéspedes con discapacidad?**

**Entrevistado 2. (Fernando). Respuesta:** El seguimiento que le hago yo a la experiencia del cliente es a través de TripAdvisor, es la plataforma que fomentamos mucho para que el huésped la use y comente ahí su experiencia y también Booking.com que es la plataforma mediante el cual llegan nuestros clientes les fomentamos que comenten ahí su experiencia.

**Evidencia fotográfica:**

*Figura 1. Entrevista a Fernando*

Fuente: registro fotográfico propio

**Duración de entrevista:** 45 min.

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 1

Nombre del investigador/entrevistador: Yactayo Lázaro Erika

Nombre de la población: La Confianza

Fecha de la entrevista: 23/09/22

Fecha de llenado de ficha: 03/10/22

**Tema:**

Accesibilidad en establecimientos de hospedaje de 3 estrellas en el distrito de Lunahuaná

Informante: Karolyne Hidalgo Muñoz

Contextualización:

**Observaciones:**

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas y una ficha de observación por cada establecimiento.

**Transcripción:**

**Entrevistador: Pregunta 1. ¿El establecimiento cuenta con rampas, pasadizos y estacionamiento con las dimensiones indicadas en el reglamento para personas con discapacidad? explique**

**Entrevistado 3 . (Karolyn). Respuesta:** Solamente contamos con rampas en el restaurante que es el lugar más complicado para llegar, en los que son estacionamiento y otras áreas no.

**Entrevistador: Pregunta 2. ¿El establecimiento cuenta con habitaciones y servicios higiénicos con las dimensiones indicadas en el reglamento para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 3 . (Karolyn). Respuesta:** Si, correcto.

**Entrevistador: Pregunta 3. ¿Considera importante invertir en su establecimiento en las condiciones de infraestructura para personas con discapacidad? ¿por qué?**

**Entrevistado 3 . (Karolyn). Respuesta:** Si considero que ese es un tema muy importante primero para ser inclusivos, si bien es cierto que no todo nuestro público son personas con discapacidad si han llegado este tipo de huéspedes que se movilizan con silla de ruedas, si lo considero importante.

**Entrevistador: Pregunta 4. ¿El establecimiento tiene el mismo acceso a beneficios y recursos para los huéspedes que tienen discapacidad?**

**Entrevistado 3 . (Karolyn). Respuesta:** No, no al 100% porque justamente faltan ese tipo de cosas, por ejemplo, rampas en todas las áreas o accesos o barandales para que se puedan apoyar, que a la hora de la hora nos adaptamos sí.

**Entrevistador: Pregunta 5. ¿El establecimiento cuenta con las condiciones de adaptación, comodidad y calidad para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 3 . (Karolyn). Respuesta:** Se adapta si finalmente porque tenemos un personal que los ayuda para que todos estén cómodos.

**Entrevistador: Pregunta 6. ¿El establecimiento considera en sus eventos que organiza el acceso a todos los huéspedes, incluidos las personas con discapacidad?**

**Entrevistado 3 . (Karolyn). Respuesta:** Si, claro que si.

**Entrevistador: Pregunta 7. ¿El establecimiento promueve algún tipo de actividad de inclusión para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 3 . (Karolyn). Respuesta:** No, no promovemos.

**Entrevistador: Pregunta 8. ¿Cómo es la actitud de todos los huéspedes respecto a los huéspedes que tienen discapacidad? alguna anécdota en particular**

**Entrevistado 3 . (Karolyn). Respuesta:** No por el mismo concepto que tiene el hotel, el lugar es para que los huéspedes vengan a desconectarse y no hay ningún tipo de incomodidad por parte de ellos.

**Entrevistador: Pregunta 9. ¿El establecimiento cuenta con señalización apropiada para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 3 . (Karolyn). Respuesta:** No solamente contamos con una señalización normal, no especial.

**Entrevistador: Pregunta10. ¿El hospedaje cuenta con herramientas digitales para personas con discapacidad? ¿Cuáles son y qué funciones cumplen?**

**Entrevistado 3 . (Karolyn). Respuesta:** No se cuenta con ellos.

**Entrevistador: Pregunta11. ¿El contenido de las herramientas digitales del hospedaje es accesible para las personas con discapacidad?**

**Entrevistado 3 . (Karolyn). Respuesta:** No

**Entrevistador: Pregunta12. ¿Con qué frecuencia actualizan la información en las herramientas digitales para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 3 . (Karolyn). Respuesta:** No se cuenta.

**Entrevistador: Pregunta13. ¿Cómo manejan el aspecto de seguimiento y lealtad a los huéspedes que tienen discapacidad?**

**Entrevistado 3 . (Karolyn). Respuesta:** Si ven las redes sociales nosotros lo manejamos todo de manera muy orgánica, el sello del hotel es la amabilidad y el trato que nosotros tenemos entonces creo que esa es la mejor manera de fidelizarlos.

**Entrevistador: Pregunta14. ¿El establecimiento brinda capacitación a su personal para atención de personas con discapacidad? ¿con qué frecuencia?**

**Entrevistado 3 . (Karolyn). Respuesta:** Seguimos un protocolo de bienvenida, ya que antes que lleguen los huéspedes siempre preguntamos si hay alguna persona que presenta una discapacidad o un tema en especial, si nos dan la confirmación nosotros pedimos que nos hagan llegar algunas recomendaciones para tener en cuenta.

**Entrevistador: Pregunta15. ¿El personal del establecimiento realiza seguimiento a los huéspedes con discapacidad para poder ayudarlos en caso de ser necesario?**

**Entrevistado 3 . (Karolyn). Respuesta:** Si

**Entrevistador: Pregunta16. ¿Los huéspedes con discapacidad que visitan su establecimiento quedaron satisfechos con la atención recibida?**

**Entrevistado 3 . (Karolyn). Respuesta:** Si

**Entrevistador: Pregunta 17. ¿Ha recibido quejas o reclamos de algún huésped con discapacidad por alguna eventualidad sucedida? comente la anécdota**

**Entrevistado 3 . (Karolyn). Respuesta:** No

**Entrevistador: Pregunta 18. ¿Tienen alguna estrategia de seguimiento que evidencie los comentarios del servicio que recibieron los huéspedes con discapacidad?**

**Entrevistado 3 . (Karolyn). Respuesta:** A través de las redes sociales y TripAdvisor.

**Evidencia fotográfica:**

*Figura 1.* Entrevista a Karolyn  
Fuente: registro fotográfico propio

**Duración de entrevista:** 40min.

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 4

Nombre del investigador/entrevistador: Yactayo Lázaro Erika

Nombre de la población: Rumi Wasi

Fecha de la entrevista: 01/10/22

Fecha de llenado de ficha: 03/10/22

**Tema:**

Accesibilidad en establecimientos de hospedaje de 3 estrellas el el distrito de Lunahuaná

Informante: Walter Hoyos Contreras

**Contextualización:**

**Observaciones:**

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas y una ficha de observación por cada establecimiento.

**Transcripción:**

**Entrevistador: Pregunta 1 .¿El establecimiento cuenta con rampas, pasadizos y estacionamiento con las dimensiones indicadas en el reglamento para personas con discapacidad? explique**

**Entrevistado 3. (Walter). Respuesta:** Si, se cuenta con las rampas y niveles en los pisos, los estacionamientos si son amplios.

**Entrevistador: Pregunta 2. ¿El establecimiento cuenta con habitaciones y servicios higiénicos con las dimensiones indicadas en el reglamento para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 4. (Walter). Respuesta:** Se tiene el espacio en habitaciones y baños, con los espacios adecuados para un desplazamiento cómodo.

**Entrevistador: Pregunta 3. ¿Considera importante invertir en su establecimiento en las condiciones de infraestructura para personas con discapacidad? ¿por qué?**

**Entrevistado 4. (Walter). Respuesta:** Si, si bien es cierto aun este tipo de turistas no son muy continuos, pero por temas de inclusión se debe brindar ese tipo de facilidades en las infraestructuras de los hoteles.

**Entrevistador: Pregunta 4. ¿El establecimiento tiene el mismo acceso a beneficios y recursos para los huéspedes que tienen discapacidad?**

**Entrevistado 4. (Walter). Respuesta:** Si, ya que todos nuestros huéspedes tienen el mismo nivel de importancia en todo sentido.

**Entrevistador: Pregunta5. ¿El establecimiento cuenta con las condiciones de adaptación, comodidad y calidad para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 4. (Walter). Respuesta:** Si, no al 100% pero nos podemos adaptar.

**Entrevistador: Pregunta6.¿El establecimiento considera en sus eventos que organiza el acceso a todos los huéspedes, incluidos las personas con discapacidad?**

**Entrevistado 4 (Walter). Respuesta:** Si, en ese sentido no hay distinción alguna.

**Entrevistador: Pregunta7. ¿El establecimiento promueve algún tipo de actividad de inclusión para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 4. (Walter). Respuesta:** No en este momento.

**Entrevistador: Pregunta8. ¿Cómo es la actitud de todos los huéspedes respecto a los huéspedes que tienen discapacidad? alguna anécdota en particular**

**Entrevistado 4. (Walter). Respuesta:** No he notado ningún tipo de incomodidad por parte de los otros huéspedes. Todo lo contrario, hoy en día el tema de inclusión es algo que está muy presente.

**Entrevistador: Pregunta9. ¿El establecimiento cuenta con señalización apropiada para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 4. (Walter). Respuesta:** Se, cuenta solo con algunas, que son las básicas que de debe colocar en los establecimientos.

**Entrevistador: Pregunta10. ¿El hospedaje cuenta con herramientas digitales para personas con discapacidad? ¿Cuáles son y qué funciones cumplen?**

**Entrevistado 4. (Walter). Respuesta:** No, eso no está implementado.

**Entrevistador: Pregunta11. ¿El contenido de las herramientas digitales del hospedaje es accesible para las personas con discapacidad?**

**Entrevistado 4. (Walter). Respuesta:** No están implementado.

**Entrevistador: Pregunta12. ¿Con qué frecuencia actualizan la información en las herramientas digitales para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 4. (Walter). Respuesta:** No están implementados.

**Entrevistador: Pregunta13. ¿Cómo manejan el aspecto de seguimiento y lealtad a los huéspedes que tienen discapacidad?**

**Entrevistado 4. (Walter). Respuesta:** De momento son las mismas que se manejan con un huésped común y se les contacta por correo electrónico.

**Entrevistador: Pregunta14. ¿El establecimiento brinda capacitación a su personal para atención de personas con discapacidad? ¿con qué frecuencia?**

**Entrevistado 4. (Walter). Respuesta:** De hecho, no tenemos una capacitación especial, solo se brinda orientación sobre la atención.

**Entrevistador: Pregunta15. ¿El personal del establecimiento realiza seguimiento a los huéspedes con discapacidad para poder ayudarlos en caso de ser necesario?**

**Entrevistado 4. (Walter). Respuesta:** En cuanto a ello sí, siempre estamos atentos y se informa al personal para que se brinde la atención necesaria a ese tipo de huésped.

**Entrevistador: Pregunta16. ¿Los huéspedes con discapacidad que visitan su establecimiento quedaron satisfechos con la atención recibida?**

**Entrevistado 4. (Walter). Respuesta:** Si

**Entrevistador: Pregunta 17. ¿Ha recibido quejas o reclamos de algún huésped con discapacidad por alguna eventualidad sucedida? comente la anécdota**

**Entrevistado 4. (Walter). Respuesta:** No hasta el momento no.

**Entrevistador: Pregunta 18. ¿Tienen alguna estrategia de seguimiento que evidencie los comentarios del servicio que recibieron los huéspedes con discapacidad?**

**Entrevistado 4. (Walter). Respuesta:** El seguimiento más común que se le hace es a través de los comentarios en redes sociales y los comentarios en TripAdvisor.

**Evidencia fotográfica:**

*Figura 1.* Entrevista a Walter

Fuente: registro fotográfico propio

**Duración de entrevista:**34 min.

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 5

Nombre del investigador/entrevistador: Yactayo Lázaro Erika

Nombre de la población: El Molino

Fecha de la entrevista: 01/10/22

Fecha de llenado de ficha: 03/10/22

**Tema:**

Accesibilidad en establecimientos de hospedaje de 3 estrellas en el distrito de Lunahuaná

Informante: Flor de Maria Vega

Contextualización:

**Observaciones:**

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas y una ficha de observación por cada establecimiento.

**Transcripción:**

**Entrevistador: Pregunta 1. ¿El establecimiento cuenta con rampas, pasadizos y estacionamiento con las dimensiones indicadas en el reglamento para personas con discapacidad? explique**

**Entrevistado 5. (Flor). Respuesta:** En cuanto a las dimensiones y rampas se cumple con ello.

**Entrevistador: Pregunta 2. ¿El establecimiento cuenta con habitaciones y servicios higiénicos con las dimensiones indicadas en el reglamento para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 5. (Flor). Respuesta:** Si se cuenta con unas habitaciones amplias que se pueden adaptar, para la comodidad de un huésped que presente alguna limitación.

**Entrevistador: Pregunta 3. ¿Considera importante invertir en su establecimiento en las condiciones de infraestructura para personas con discapacidad? ¿por qué?**

**Entrevistado 5. (Flor). Respuesta:** Si, porque la inclusión es un tema que hoy en día está muy presente en el turismo y lo que este requiere.

**Entrevistador: Pregunta 4. ¿El establecimiento tiene el mismo acceso a beneficios y recursos para los huéspedes que tienen discapacidad?**

**Entrevistado 5. (Flor). Respuesta:** Si, todos los huéspedes cuentan con las facilidades para ello.

**Entrevistador: Pregunta 5. ¿El establecimiento cuenta con las condiciones de adaptación, comodidad y calidad para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 5. (Flor). Respuesta:** Si, de alguna forma se busca la comodidad de todos los huéspedes, así que tratamos de adaptarnos.

**Entrevistador: Pregunta 6. ¿El establecimiento considera en sus eventos que organiza el acceso a todos los huéspedes, incluidos las personas con discapacidad?**

**Entrevistado 5. (Flor). Respuesta:** Si, todos los huéspedes tienen el mismo acceso a todo.

**Entrevistador: Pregunta 7. ¿El establecimiento promueve algún tipo de actividad de inclusión para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 5. (Flor). Respuesta:** No, aun no.

**Entrevistador: Pregunta 8. ¿Cómo es la actitud de todos los huéspedes respecto a los huéspedes que tienen discapacidad? alguna anécdota en particular**

**Entrevistado 5. (Flor). Respuesta:** La actitud siempre es la mejor no hay indiferencia por parte de los huéspedes si hay alguno que tenga alguna discapacidad.

**Entrevistador: Pregunta 9. ¿El establecimiento cuenta con señalización apropiada para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 5. (Flor). Respuesta:** No en establecimiento solo se cuenta con señalizaciones básicas de las zonas seguras, salidas y estructura.

**Entrevistador: Pregunta 10. ¿El hospedaje cuenta con herramientas digitales para personas con discapacidad? ¿Cuáles son y qué funciones cumplen?**

**Entrevistado 5. (Flor). Respuesta:** No aun no lo tenemos implementado.

**Entrevistador: Pregunta11. ¿El contenido de las herramientas digitales del hospedaje es accesible para las personas con discapacidad?**

**Entrevistado 5. (Flor). Respuesta:** No aun no lo témenos implementado.

**Entrevistador: Pregunta12. ¿Con qué frecuencia actualizan la información en las herramientas digitales para personas con discapacidad?**

**Entrevistado 5. (Flor). Respuesta:** No aun no lo témenos implementado.

**Entrevistador: Pregunta13. ¿Cómo manejan el aspecto de seguimiento y lealtad a los huéspedes que tienen discapacidad?**

**Entrevistado 5. (Flor). Respuesta:** La fidelización de nuestros huéspedes es la misma para todos brindarle siempre el mejor servicio con amabilidad y calidad.

**Entrevistador: Pregunta14. ¿El establecimiento brinda capacitación a su personal para atención de personas con discapacidad? ¿con qué frecuencia?**

**Entrevistado 5. (Flor). Respuesta:** No exactamente una capacitación especial, solo se brinda la orientación si tenemos este tipo de huéspedes.

**Entrevistador: Pregunta15. ¿El personal del establecimiento realiza seguimiento a los huéspedes con discapacidad para poder ayudarlos en caso de ser necesario?**

**Entrevistado 5. (Flor). Respuesta:** No exactamente solo se brinda la orientación si tenemos este tipo de huéspedes.

**Entrevistador: Pregunta16. ¿Los huéspedes con discapacidad que visitan su establecimiento quedaron satisfechos con la atención recibida?**

**Entrevistado 5. (Flor). Respuesta:** Si, siempre lo comentan que han quedado muy satisfechos con la atención recibida.

**Entrevistador: Pregunta 17. ¿Ha recibido quejas o reclamos de algún huésped con discapacidad por alguna eventualidad sucedida? comente la anécdota**

**Entrevistado 5. (Flor). Respuesta:** No, de momento.

**Entrevistador: Pregunta 18. ¿Tienen alguna estrategia de seguimiento que evidencie los comentarios del servicio que recibieron los huéspedes con discapacidad?**

**Entrevistado 5. (Flor). Respuesta:** Si mediante nuestras páginas en Facebook o Instagram, además de los comentarios de Booking y TripAdvisor.

**Evidencia fotográfica:**

*Figura 1.* Entrevista a Flor  
Fuente: registro fotográfico propio

**Duración de entrevista:** 35 min.

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

Lugar de la observación: Río Lindo				
Fecha de la observación: 23/09/22				
Hora de inicio de la observación: 7: 15 pm				
Hora de término de la observación: 7:30 pm				
Responsable de la información: erika				
<b>ACCESIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN ADICIONAL</b>
<b>Accesos</b>	Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad – 370 por 500 cm.	x		
	Ruta peatonal hacia el ingreso del edificio	x		
	Rampas externas a desnivel de un ancho de 100 cm. como mínimo.	x		
	Puerta principal de un ancho de 120 cm. como mínimo.	x		
<b>Espacios de circulación</b>	Pasillos de fácil circulación y sin interferencia alguna.		x	
	Pasillos con un ancho de 150 cm. como mínimo.	x		
	Pisos uniformes y continuos.		x	
<b>Habitación</b>	2% de habitaciones accesibles según el número total de habitaciones.	x		
	Desnivel entre el piso del pasillo exterior y el de la habitación.		x	
	Puertas con un ancho no menor a 90 cm.	x		
	Cerradura de puerta tipo palanca a una altura de 120 cm		x	
	Pasillo de habitación de 90 cm. - diámetro de 150 cm.	x		
<b>Baños</b>	Piso uniforme desde la habitación al baño.	x		
	Puerta con un ancho no menor a 90 cm.	x		
	Circulación interna con un diámetro de 150 cm.	x		
	Lavatorio – altura de 75 cm.	x		
	Inodoro – 150 por 200 cm.	x		
	Barras de apoyo – altura de 75 cm.	x		
	Ducha – 90 por 120 cm.	x		
	Ducha con asiento removible y barras de apoyo a una altura de 75 cm.		x	
<b>Señalización</b>	Información sobre accesos y ambientes del hospedaje.	x		
	Señalización podotáctil.		x	
	Escritura braille.		x	
	Señales adosadas a la pared de 15 por 15 cm. a una altura de 140 cm.		x	
	Carteles en un poste o colgados con un tamaño de 40 por 60 cm. a una altura de 200 cm.		x	
<b>Contenido de información</b>	Modelo de letra con parámetros y medidas legibles.	x		
	Colores con menor esfuerzo de lectura.	x		

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

Lugar de la observación: Los Palomos				
Fecha de la observación: 24/09/22				
Hora de inicio de la observación: 11:30 am				
Hora de término de la observación: 11:50 am				
Responsable de la información:				
<b>ACCESIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN ADICIONAL</b>
<b>Accesos</b>	Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad – 370 por 500 cm.	<b>X</b>		
	Ruta peatonal hacia el ingreso del edificio	<b>X</b>		
	Rampas externas a desnivel de un ancho de 100 cm. como mínimo.	<b>X</b>		
	Puerta principal de un ancho de 120 cm. como mínimo.	<b>X</b>		
<b>Espacios de circulación</b>	Pasillos de fácil circulación y sin interferencia alguna.		<b>X</b>	Pisos son rústicos
	Pasillos con un ancho de 150 cm. como mínimo.	<b>X</b>		
	Pisos uniformes y continuos.		<b>X</b>	
<b>Habitación</b>	2% de habitaciones accesibles según el número total de habitaciones.	<b>X</b>		
	Desnivel entre el piso del pasillo exterior y el de la habitación.	<b>x</b>		
	Puertas con un ancho no menor a 90 cm.	<b>x</b>		
	Cerradura de puerta tipo palanca a una altura de 120 cm		<b>x</b>	
	Pasillo de habitación de 90 cm. - diámetro de 150 cm.	<b>X</b>		
<b>Baños</b>	Piso uniforme desde la habitación al baño.		<b>X</b>	
	Puerta con un ancho no menor a 90 cm.	<b>X</b>		
	Circulación interna con un diámetro de 150 cm.		<b>X</b>	
	Lavatorio – altura de 75 cm.	<b>X</b>		
	Inodoro – 150 por 200 cm.	<b>X</b>		
	Barras de apoyo – altura de 75 cm.		<b>X</b>	
	Ducha – 90 por 120 cm.		<b>X</b>	
	Ducha con asiento removible y barras de apoyo a una altura de 75 cm.		<b>X</b>	
<b>Señalización</b>	Información sobre accesos y ambientes del hospedaje.	<b>X</b>		
	Señalización podotáctil.		<b>X</b>	
	Escritura braille.		<b>X</b>	
	Señales adosadas a la pared de 15 por 15 cm. a una altura de 140 cm.		<b>X</b>	
	Carteles en un poste o colgados con un tamaño de 40 por 60 cm. a una altura de 200 cm.		<b>X</b>	
<b>Contenido de información</b>	Modelo de letra con parámetros y medidas legibles.	<b>X</b>		
	Colores con menor esfuerzo de lectura.	<b>X</b>		

### FICHA DE OBSERVACIÓN

Lugar de la observación: La Confianza				
Fecha de la observación: 23/09/22				
Hora de inicio de la observación: 5:00 pm				
Hora de término de la observación: 5:15 Pm				
Responsable de la información: Erika Yactayo				
ACCESIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE		SI	NO	OBSERVACIÓN ADICIONAL
<b>Accesos</b>	Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad – 370 por 500 cm.	X		
	Ruta peatonal hacia el ingreso del edificio	X		
	Rampas externas a desnivel de un ancho de 100 cm. como mínimo.	X		
	Puerta principal de un ancho de 120 cm. como mínimo.	X		
<b>Espacios de circulación</b>	Pasillos de fácil circulación y sin interferencia alguna.		X	
	Pasillos con un ancho de 150 cm. como mínimo.	X		
	Pisos uniformes y continuos.		X	
<b>Habitación</b>	2% de habitaciones accesibles según el número total de habitaciones.		X	
	Desnivel entre el piso del pasillo exterior y el de la habitación.		X	
	Puertas con un ancho no menor a 90 cm.	X		
	Cerradura de puerta tipo palanca a una altura de 120 cm		X	
	Pasillo de habitación de 90 cm. - diámetro de 150 cm.	X		
<b>Baños</b>	Piso uniforme desde la habitación al baño.	X		
	Puerta con un ancho no menor a 90 cm.	X		
	Circulación interna con un diámetro de 150 cm.	X		
	Lavatorio – altura de 75 cm.	X		
	Inodoro – 150 por 200 cm.	X		
	Barras de apoyo – altura de 75 cm.		X	
	Ducha – 90 por 120 cm.	X		
Ducha con asiento removible y barras de apoyo a una altura de 75 cm.		X		
<b>Señalización</b>	Información sobre accesos y ambientes del hospedaje.	X		
	Señalización podotáctil.		X	
	Escritura braille.		X	
	Señales adosadas a la pared de 15 por 15 cm. a una altura de 140 cm.		X	
	Carteles en un poste o colgados con un tamaño de 40 por 60 cm. a una altura de 200 cm.		X	
<b>Contenido de información</b>	Modelo de letra con parámetros y medidas legibles.	X		
	Colores con menor esfuerzo de lectura.	X		

### FICHA DE OBSERVACIÓN

Lugar de la observación: Rumiwasi				
Fecha de la observación: 01/10/22				
Hora de inicio de la observación: 12: 25 pm				
Hora de término de la observación: 12: 38 pm				
Responsable de la información: Erika				
ACCESIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE		SI	NO	OBSERVACIÓN ADICIONAL
<b>Accesos</b>	Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad – 370 por 500 cm.	x		
	Ruta peatonal hacia el ingreso del edificio	x		
	Rampas externas a desnivel de un ancho de 100 cm. como mínimo.	x		
	Puerta principal de un ancho de 120 cm. como mínimo.	x		
<b>Espacios de circulación</b>	Pasillos de fácil circulación y sin interferencia alguna.		x	
	Pasillos con un ancho de 150 cm. como mínimo.	x		
	Pisos uniformes y continuos.		x	
<b>Habitación</b>	2% de habitaciones accesibles según el número total de habitaciones.		x	
	Desnivel entre el piso del pasillo exterior y el de la habitación.	x		
	Puertas con un ancho no menor a 90 cm.	x		
	Cerradura de puerta tipo palanca a una altura de 120 cm		x	
	Pasillo de habitación de 90 cm. - diámetro de 150 cm.	x		
<b>Baños</b>	Piso uniforme desde la habitación al baño.	x		
	Puerta con un ancho no menor a 90 cm.	x		
	Circulación interna con un diámetro de 150 cm.	x		
	Lavatorio – altura de 75 cm.	x		
	Inodoro – 150 por 200 cm.	x		
	Barras de apoyo – altura de 75 cm.		x	
	Ducha – 90 por 120 cm.	x		
	Ducha con asiento removible y barras de apoyo a una altura de 75 cm.		x	
<b>Señalización</b>	Información sobre accesos y ambientes del hospedaje.	x		
	Señalización podotáctil.		x	
	Escritura braille.		x	
	Señales adosadas a la pared de 15 por 15 cm. a una altura de 140 cm.	x		
	Carteles en un poste o colgados con un tamaño de 40 por 60 cm. a una altura de 200 cm.		x	
<b>Contenido de información</b>	Modelo de letra con parámetros y medidas legibles.	x		
	Colores con menor esfuerzo de lectura.	x		

### FICHA DE OBSERVACIÓN

Lugar de la observación: El Molino				
Fecha de la observación: 01/10/22				
Hora de inicio de la observación: 3:20				
Hora de término de la observación: 3:40				
Responsable de la información:				
ACCESIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE		SI	NO	OBSERVACIÓN ADICIONAL
<b>Accesos</b>	Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad – 370 por 500 cm.		<b>x</b>	
	Ruta peatonal hacia el ingreso del edificio	<b>x</b>		
	Rampas externas a desnivel de un ancho de 100 cm. como mínimo.	<b>x</b>		
	Puerta principal de un ancho de 120 cm. como mínimo.	<b>x</b>		
<b>Espacios de circulación</b>	Pasillos de fácil circulación y sin interferencia alguna.		<b>x</b>	.
	Pasillos con un ancho de 150 cm. como mínimo.	<b>x</b>		
	Pisos uniformes y continuos.		<b>x</b>	
<b>Habitación</b>	2% de habitaciones accesibles según el número total de habitaciones.	<b>x</b>		
	Desnivel entre el piso del pasillo exterior y el de la habitación.	<b>x</b>		
	Puertas con un ancho no menor a 90 cm.	<b>x</b>		
	Cerradura de puerta tipo palanca a una altura de 120 cm		<b>x</b>	
	Pasillo de habitación de 90 cm. - diámetro de 150 cm.	<b>x</b>		
<b>Baños</b>	Piso uniforme desde la habitación al baño.	<b>x</b>		
	Puerta con un ancho no menor a 90 cm.	<b>x</b>		
	Circulación interna con un diámetro de 150 cm.	<b>x</b>		
	Lavatorio – altura de 75 cm.	<b>x</b>		
	Inodoro – 150 por 200 cm.	<b>x</b>		
	Barras de apoyo – altura de 75 cm.		<b>x</b>	
	Ducha – 90 por 120 cm.		<b>x</b>	
	Ducha con asiento removible y barras de apoyo a una altura de 75 cm.		<b>x</b>	
<b>Señalización</b>	Información sobre accesos y ambientes del hospedaje.	<b>x</b>		
	Señalización podotáctil.		<b>x</b>	
	Escritura braille.		<b>x</b>	
	Señales adosadas a la pared de 15 por 15 cm. a una altura de 140 cm.		<b>x</b>	
	Carteles en un poste o colgados con un tamaño de 40 por 60 cm. a una altura de 200 cm.		<b>x</b>	
<b>Contenido de información</b>	Modelo de letra con parámetros y medidas legibles.	<b>x</b>		
	Colores con menor esfuerzo de lectura.	<b>x</b>		

## Anexo .5. fotografías de trabajo de campo

### Estacionamientos:



Fuente: *Elaboración propia*  
01/10/2022



Fuente: *Elaboración propia*  
01/10/2022



Fuente: *Elaboración propia*  
24/09/2022



Fuente: *Elaboración propia*  
24/09/2022

### Accesos:



Fuente: *Elaboración propia*  
24/09/2022



Fuente: *Elaboración propia*  
24/09/2022



Fuente: *Elaboración propia*  
01/10/2022



Fuente: *Elaboración propia*  
01/10/2022



Fuente: *Elaboración propia*  
01/10/2022



Fuente: *Elaboración propia*  
24/09/2022



Fuente: *Elaboración propia*  
24/09/2022



Fuente: *Elaboración propia*  
24/09/2022

### Habitaciones y servicios básicos



Fuente: *Elaboración propia*  
24/09/2022



Fuente: *Elaboración propia*  
23/09/2022



Fuente: *Elaboración propia*  
24/09/2022



Fuente: *Elaboración propia*  
24/09/2022



Fuente: Elaboración propia  
01/10/2022



Fuente: Elaboración propia  
24/09/2022



Fuente: Elaboración propia  
24/09/2022



Fuente: Elaboración propia  
01/10/2022

**ANEXO 6: Tabla de códigos**

UNIDAD TEMATICA	CONSTRUCCION TEORICA	CATEGORIA	CODIGO	DESCRIPCIÓN
TURISMO ACCESIBLE EN HOTELES DE TRES ESTRELLAS	Guamán et al., (2019) los cuales mencionan que las infraestructuras de los hoteles, no cumplen con este requisito que hoy en día es indispensable, además la selección del personal para estos establecimientos de hospedaje no presenta el nivel adecuado de desempeño y no se logra la satisfacción del huésped. Esto indica que los hoteles no cuentan con una infraestructura adecuada y se nota una ausencia de capacitación a su personal en estos temas.	Infraestructura	Rampas, pasadizos y Estacionamiento acondicionados.	"Solamente contamos con rampas en el restaurante que es el lugar más complicado para llegar, en los que son estacionamiento y otras áreas no". E3  "Sí, se cuenta con las rampas y niveles en los pisos, los estacionamientos si son amplios"E4
			Habitaciones y Servicios Higiénicos acondicionados	"Sí se cuenta con una habitación que sirve para este tipo de huéspedes" E1 "No, no exactamente, se tiene el espacio en habitaciones y baños, pero no otras facilidades como abrazaderas en baños"E2
			Dimensiones	"Sí, se cuentan con ello"E1
	Sardón (2017) indicó: La accesibilidad aplicada al turismo se va transformando de una manera verdadera a lo largo de estos últimos años, ya que no se están diseñando planes exclusivos para personas que tiene algún tipo de discapacidad como los tiempos anteriores sucedían. Ahora en la actualidad se puede ver se practica un turismo inclusivo y con ello las personas con discapacidad disfrutan y cumplen con los mismos planes de ocio con los demás turistas.	Inclusión	Acceso a beneficios y recursos para los huéspedes con discapacidad	"Sí, todos los huéspedes tienen el mismo acceso a todo"E5 "Sí, de hecho sí, no hay un tema de distinción, huéspedes tienen el mismo nivel de importancia en todo sentido"E2

	<p>la Organización Mundial de Turismo (2015) refieren que son aquellos elementos que posibilitan un tipo de información alrededor de un entorno turístico (p.102). Las áreas de los establecimientos de hospedaje deberán contar con una señalización básica, cumpliendo la función de orientadora, informativa y direccional a la persona con discapacidad, permitiendo así un correcto traslado interno entre los espacios públicos y privados del hotel.</p>	Comunicación	Señalización apropiada	<p>"Bueno si, están ubicados a una altura considerable que se puedan divisar con facilidad"E1</p> <p>"No solamente contamos con una señalización normal, no especial"E3</p>
			Contenido de las herramientas digitales	<p>"Aun no contamos con ellos generalmente si tenemos algún huésped con una discapacidad que no es motora ellos vienen acompañados"E1</p> <p>"No aun no lo tenemos implementado"E5</p>
			Actualización de información en las herramientas digitales	<p>"No aun no lo tenemos implementado"E5</p> <p>"No están implementados"E4</p>

	<p>Según Veloz y Vasco (2016) la calidad de servicio es el efecto de una evaluación percibida donde el cliente relaciona sus expectativas frente a su percepción que inspira el servicio (p.21). De acuerdo con el autor, la percepción es indispensable para conocer las necesidades del cliente que acuden a una empresa hotelera, por ello la manera de comprender la calidad de servicio que ofrecen estos establecimientos es conocer aquellos elementos que la integran.</p>	<p>Calidad de servicio</p>	<p>Capacitación al personal</p>	<p>"De hecho no tenemos una capacitación especial, lo que sí como gerente les hablo continuamente de calidad de servicio y la importancia que tienen que darle a los detalles en el servicio sin distinción"E2 "No es que se les brinda una charla todos los meses, pero si han tenido alguna charla que deben estar en constante seguimiento de los huéspedes sean o no personas con discapacidad, ellos saben que si hay algún tipo de huésped que necesita de su disponibilidad ellos deben estar atentos y cumplir de inmediato"E1</p>
			<p>Satisfacción del Cliente</p>	<p>"Si, siempre lo comentan que han quedado muy satisfechos con la atención recibida"E5 "Si muchas veces al despedirse nos los hacen saber, nos comentan que han quedado muy satisfechos, se van contentos, tanto así que muchos de ellos regresan"E1</p>