

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**TURISMO ACCESIBLE EN LAS CADENAS HOTELERAS: CASA ANDINA  
PRIVATE COLLECTION Y SONESTA POSADA DEL INCA EN LA CIUDAD  
DE PUNO 2016**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**BENCY KAREM ALVA TEJADA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TURISMO**

**PUNO – PERÚ**

**2017**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**

**TURISMO ACCESIBLE EN LAS CADENAS HOTELERAS: CASA ANDINA  
PRIVATE COLLECTION Y SONESTA POSADA DEL INCA EN LA CIUDAD  
DE PUNO 2016**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**BENCY KAREM ALVA TEJADA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TURISMO**



**APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:**

**PRESIDENTE**

:

  
\_\_\_\_\_

**Dr. MARIO SILVA DUEÑAS**

**PRIMER MIEMBRO**

:

  
\_\_\_\_\_

**M.Sc. FERMIN MESTAS PACOMPIA**

**SEGUNDO MIEMBRO**

:

  
\_\_\_\_\_

**M.Sc. ROSARIO MARIA MAMANI MIRANDA**

**DIRECTOR**

:

  
\_\_\_\_\_

**Dr. ALAN MIDGUAR FRANCO JOVE**

**ASESOR**

:

  
\_\_\_\_\_

**Lic. DANIEL MARTINEZ FRANCO**

**Área:** Ciencias Administrativas y económicas

**Línea:** Gestión de Destino Turístico

**Tema:** Accesibilidad en las Cadenas Hoteleras

**Fecha de sustentación:** 12 de enero del 2017

## DEDICATORIA

*A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes y retos pero sobre todo por la felicidad.*

*Agradezco a mis padres Jorge Alva y Asunción Tejada, quienes con su ejemplo me enseñaron a perseverar a pesar de la adversidad, me inculcaron que nunca es tarde para lograr nuestros sueños y sobre todo gracias por el amor y apoyo incondicional que siempre me dan.*

*A mi hija Illary Fernanda quien fue mi motivación más grande para concluir con éxito este proyecto su amor tiene la capacidad de conseguir lo mejor de mí, Dios no me pudo dar mejor regalo gracias por existir hija mía.*

*A mis hermanos Jannelle, Patricia, José Antonio y Sandro que con su confianza me motivaron a seguir adelante y no rendirme a pesar de los obstáculos.*

*A mis compañeros de trabajo Sr. Fredy, Américo y Williams gracias por todo su apoyo y confianza.*

*Bency Karem*

## AGRADECIMIENTO

*Especial reconocimiento con gratitud*

- ❖ *A Nuestra Universidad Nacional del Altiplano de Puno por la labor de formación de excelentes profesionales, se agradece a la Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Turismo.*
  - ❖ *A los docentes de la Escuela Profesional de Turismo y personal administrativo.*
  - ❖ *Al Gerente del Hotel Sonesta Posada del Inca y al gerente del hotel Casa Andina Private Collection*
  - ❖ *A los trabajadores de las cadenas hoteleras Casa Andina Private Collection y el Hotel Sonesta Posada del Inca*
- Quienes facilitaron información para concluir este trabajo.*

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>9</b>
<b>ÍNDICE DE ACRÓNIMOS .....</b>	<b>11</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>12</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPITULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1 .PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>17</b>
1.2.1. Problema General .....	17
1.2.2. Problemas Específicos.....	17
<b>1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>22</b>
<b>1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>22</b>
1.5.1. Objetivo General .....	22
1.5.2. Objetivos Específicos .....	22
<b>CAPITULO II</b>	
<b>REVISIÓN LITERARIA</b>	
<b>2.1 BASES TEORICAS .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>31</b>
2.3.1. Hipótesis General .....	31
2.3.2. Hipótesis Específicas.....	31
<b>CAPITULO III</b>	
<b>MATERIALES Y METODOS</b>	
<b>3.1. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>32</b>
3.1.1. Diseño y Métodos de la Investigación.....	32
3.1.2. Unidades de Análisis .....	32

3.1.3. Dimensión de Análisis.....	32
<b>3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>32</b>
3.2.1. La Población.....	32
3.2.2. La Muestra.....	33
<b>3.3. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>4.1. CARACTERIZACIÓN GEOGRÁFICO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE PUNO .....</b>	<b>34</b>
4.1.1. Ubicación Geográfica de la Puno.....	34
<b>4.2. CADENA HOTELERA CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION.....</b>	<b>35</b>
<b>4.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION.....</b>	<b>36</b>
<b>4.4. SERVICIOS QUE OFRECE EL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLETION PARA EL TURISMO ACCESIBLE.....</b>	<b>37</b>
<b>4.5. CADENA HOTELERA SONESTA POSADA DEL INCA .....</b>	<b>38</b>
<b>4.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOTEL SONESTA POSADA DEL INCA .....</b>	<b>40</b>
<b>4.7. SERVICIOS QUE OFRECE EL HOTEL SONESTA POSADA DEL INCA PARA EL TURISMO ACCESIBLE TURISMO CON DISCAPACIDAD:.....</b>	<b>40</b>
<b>4.8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA EJECUTADA AL PÚBLICO INTERNO O TRABAJADORES DE CADA UNO DE LOS HOTELES: CADENA HOTELERA CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION Y SONESTA POSADA DEL INCA SOBRE EL TURISMO ACCESIBLE Y EL SERVICIO.....</b>	<b>43</b>
4.8.1. Análisis de la encuesta aplicada al público interno del hotel Casa Andina Private Collection. ....	43
4.8.2. Análisis de la encuesta aplicada al público interno del hotel Sonesta Posada del Inca .....	50
<b>4.9. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS COMPLEMENTARIAS QUE SE DEBEN ESTABLECER PARA EL SERVICIO DEL TURISMO ACCESIBLE EN PUNO DESTINO TURÍSTICO .....</b>	<b>57</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>62</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>63</b>

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXO A-1: ENCUESTA PARA GERENCIA - SONESTA.....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXO B-2: ENCUESTA PARA TRABAJADORES - SONESTA.....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXO C-3: ENCUESTA PARA GERENCIA – CASA ANDINA.....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXO D-4: ENCUESTA PARA TRABAJADORES – CASA ANDINA.....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXO E- 5: ANÁLISIS APLICADA A LAS CADENAS HOTELERAS.....</b>	<b>76</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura N° 1. Personas discapacitadas .....	28
Figura N° 2. La Estructura Organizacional del Hotel se basa a su forma de viaje corporativo .....	36
Figura N° 3. Servicios del Hotel Casa Andina Private Collection para el Turismo Accesible .....	37
Figura N° 4. Habitación acondicionada.....	38
Figura N° 5. Sala de STAR.....	38
Figura N° 6. Estructura organizacional del hotel Sonesta Posada del Inca .....	40
Figura N° 7. Servicios del Hotel Sonesta Posada del Inca para el Turismo Accesible Habitación acondicionada en el primer piso.....	42
Figura N° 8. Servicios básicos acondicionados para el Turista discapacitado .....	42
Figura N° 9. Servicio Higiénico Acondicionado para el Turista discapacitado .....	43

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla N° 1. Técnicas e instrumentos de investigación .....	33
Tabla N° 2. Género de los trabajadores del hotel .....	43
Tabla N° 3. La empresa está capacitada para la atención en turismo accesible .....	44
Tabla N° 4. Está capacitado para la atención al turista discapacitado .....	44
Tabla N° 5. Recibe de la empresa capacitación para la atención para el turista discapacitado .....	45
Tabla N° 6. Cuenta con personal capacitado el hotel para atención al turista discapacitado .....	45
Tabla N° 7. Atendió a turistas con discapacidad .....	46
Tabla N° 8. Tipo de discapacidad del turista .....	46
Tabla N° 9. Edad del turista con discapacidad .....	47
Tabla N° 10. El turista que atendió pertenecía a una asociación .....	47
Tabla N° 11. Turista discapacitado vino .....	48
Tabla N° 12. Pensó atender a turistas discapacitados .....	48
Tabla N° 13. Servicio que puede adecuar el hotel para el turismo accesible con discapacidad .....	49
Tabla N° 14. Género de los trabajadores del hotel Sonesta Posada del Inca .....	50
Tabla N° 15. La empresa está capacitado para el servicio del turismo accesible .....	51
Tabla N° 16. Usted está capacitado para atención al turista con discapacitado .....	51
Tabla N° 17. Recibe capacitación para a atención al turista discapacitado .....	52
Tabla N° 18. Cuenta con personal capacitado el hotel para atención al turista con discapacidad .....	52
Tabla N° 19. Atendió a turistas con discapacidad .....	53
Tabla N° 20. Tipo de discapacidad del turista .....	53
Tabla N° 21. Edad del turista discapacitado que atendió .....	54
Tabla N° 22. El turista que atendió pertenecía a una asociación .....	54
Tabla N° 23. El turista discapacitado como vino .....	55
Tabla N° 24. Pensó atender a turistas con discapacidad .....	55

Tabla N° 25. Servicio que puede adecuar el hotel para el turismo accesible con discapacidad .....56

## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- VIH/SIDA** : Síndrome de Inmune de Deficiencia Adquirida
- OCDE** : Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
- CONADIS** : Concejo Nacional de Discapitados
- OMT** : Organización Mundial de Turismo
- OMS** : Organización Mundial de la Salud
- ONU** : Organización de las Naciones Unidad
- EDDES- 99** : Encuentra sobre Discapitados, Deficiencia y Estado de Salud
- UENED** : Editorial Oficial de la Universidad Estatal a Distancia Costa Rica
- INTERCORP**: Programa de Beneficios Exclusivos para Colaboradores de Empresas afiliados al Grupo
- CADE** : Conferencia Anual de Ejecutivos
- IPAE** : Instituto Peruano de Administración
- SID** : Servicio de Información sobre Discapitados
- CEAPTA** : Centro Estatal de Autonomía y Ayudas Técnicas
- ALIDES** : Alianza para el Desarrollo Económico y Social
- CONFIEP** : Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas
- PROMPERU**: Promoción del Perú para la Exportación y Turismo

## RESUMEN

El segmento que integran las personas que padecen algún tipo de discapacidad está cobrando relevancia para el turismo. Las oportunidades que se le presentan al Perú para desarrollar el turismo para discapacitados, es un segmento que se estima que 61 millones de personas provenientes de Canadá, Estados Unidos y Europa Occidental (*Kéroul, 1994*). Sólo en los Estados Unidos, principal país emisor de turistas hacia el Perú, la población con discapacidad suma alrededor de 54 millones de personas (*US Census Bureau, 1994*). El objetivo logro evaluar y analizar el servicio para el turismo accesible en las cadenas hoteleras: Casa Andina y Sonesta Posada del Inca. La metodología que se aplicó es descriptivo y analítico, técnicas e instrumentos encuestada aplicada a colaboradores de los hoteles, observación directa. El servicio para discapacitados que brinda Casa Andina Private Collection es mínimo es necesario que acondicionen servicios básicos. Los colaboradores reciben capacitación, “SI” 93.75% y el 6.25% manifestaron que “NO”. Atendieron a turistas con discapacidad el 64.58% expresaron “SI” el 35.42% “NO”. Tipo de discapacidad física el 81.3%, discapacidad sensorial el 18.8%. La empresa hotelera Sonesta Posada del Inca cuenta con una habitación en la primera planta, servicios en la ducha, silla de ruedas como empresa está capacitado para el servicio del turismo accesible; manifestaron “SI” 92.3%, cuenta con personal capacitado manifestaron “SI” 94.2%. El turista discapacitado vino con acompañante 73.1%, vinieron a través de agencias de viajes 21.2%. Los colaboradores si algunas veces pensaron atender a turistas discapacitados manifiestan “SI” el 75% y el 25% expresaron “NO” Los colaboradores reciben capacitación para a atención al turista discapacitado el 90.4% expresaron “SI”. Se concluye que si hay vocación de servicio de los colaboradores, pero falta implementar este servicio según normas.

**Palabras Claves:** Turismo, accesibilidad, discapacidad, Hotel Casa Andina Private Collection, Sonesta Posada del Inca.

## ABSTRACT

The segment that includes people suffering from some type of disability is gaining relevance for tourism. The opportunities that are presented to Peru to develop tourism for the disabled are a segment that is estimated to be 61 million people from Canada, the United States and Western Europe (Kéroul, 1994). In the United States alone, the main country that sends tourists to Peru, the population with disabilities totals around 54 million people (US Census Bureau, 1994). The objective was to evaluate and analyze the service for accessible tourism in the hotel chains: Casa Andina and Sonesta Posada del Inca. The methodology that was applied is descriptive and analytical, techniques and surveyed instruments applied to collaborators of the hotels, direct observation. The service for disabled persons that Casa Andina Private Collection provides is minimum, it is necessary to condition basic services. The collaborators receive training, "YES" 93.75% and 6.25% said "NO". They attended tourists with disabilities 64.58% expressed "YES" the 35.42% "NO". Type of physical disability 81.3%, sensory disability 18.8%. The hotel company Sonesta Posada del Inca has a room on the first floor, services in the shower, wheelchair as a company is trained for the service of accessible tourism; manifested "YES" 92.3%, has trained personnel manifested "YES" 94.2%. The disabled tourist came with a companion 73.1%, they came through travel agencies 21.2%. The collaborators if sometimes thought to attend disabled tourists show "YES" 75% and 25% expressed "NO" The collaborators receive training to attend to the disabled tourist 90.4% expressed "YES". It is concluded that if there is vocation of service of the collaborators, but lack to implement this service according to norms.

**Key Words:** Tourism, accessibility, disability, Hotel Casa Andina Private Collection, Sonesta Posada del Inca.

## CAPITULO I

### INTRODUCCIÓN

El turismo ha sido fuertemente potenciado en este último tiempo y esto ha generado la urgente necesidad de adaptar los espacios urbanos y las instalaciones de tal forma de satisfacer las necesidades y requerimientos de todos los turistas con discapacidad alguna que no le permita desplazarse adecuadamente, La presente investigación titulada “Turismo accesible y análisis del servicio accesible en las cadenas hoteleras: Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca de la ciudad de Puno 2016” deduce que en todo mercado turístico el segmento objetivo es heterogéneo razón por la cual uno de los segmentos es lo referido al turismo para discapacitados a la que se le denomina la accesibilidad universal sea una realidad dentro del sector del turismo, especialmente en los países en desarrollo y los destinos emergentes en relación al turismo en tal sentido el modelo de prestación de servicio.

Es preciso un cambio de mentalidad y del modelo de prestación de servicios turísticos, no solamente para respetar los derechos humanos de las personas con discapacidad y sus familias, sino también para satisfacer una gran demanda existente en el mercado que podría aumentar considerablemente la competitividad y el crecimiento de destinos y empresas turísticas. Un hotel accesible u “hotel para todos” debe poder ofrecer un buen servicio adaptado a las exigencias de confort del mayor número posible de usuarios y que pueda ser personalizado en aquellos casos en que sea necesario. Las mismas condiciones que hacen posible desenvolverse a las personas con discapacidades físicas o sensoriales también facilitan enormemente el uso a un sinnúmero de usuarios que a priori no suelen considerarse cuando se habla estrictamente de accesibilidad.

El trabajo de investigación se organizó de la siguiente forma se consideró cuatro capítulos en la que se detalla los datos pertinentes que corresponden al año 2015 y 2016 información que se obtuvo de documentos bibliográficos, se utilizó la técnica de la observación INSITU y la aplicación de la entrevista y encuesta.

**El primer capítulo** considera el planteamiento del problema de investigación, los objetivos de la investigación y los propósitos que se siguieron para alcanzarlo, la justificación, el marco referencial y/o antecedente del estudio.

**El segundo capítulo** detalla el marco teórico en la que se considera la base teórica que le da el valor teórico científico de la investigación y conceptos. Formulación de las hipótesis y la definición de variables que facilito determinar los indicadores respectivos para su análisis.

**El capítulo tercero.** Considera la metodología, el tipo y nivel de la investigación, diseño de la investigación, población y muestra, las respectivas técnicas e instrumentos de recolección de información, el procesamiento y análisis de datos que se aplicó para su ejecución.

**El capítulo cuarto,** Se considera la caracterización del área de estudio priorizando datos generales de Puno como destino turístico, información detallada de las Cadenas Hoteleras: Casa Andina Private Collection y hotel Sonesta Posada del Inca se da referencia a: Características Generales de la ciudad de Puno, Proceso de inicio en turismo de la Cadenas Hoteleras respectiva de estudio, estructura organizacional, la capacidad Instalada para la atención al turista con discapacidad como parte del turismo accesible. Se realiza el análisis y discusión de resultados de la información ejecutada a través de entrevistas y encuestas a los: Gerentes de la Cadena Hotelera Casa Andina y Posada del Inca, al Público interno o trabajadores de ambas Cadenas Hoteleras, Datos que permitieron deducir las conclusiones.

## 1.1 .PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Uno de los problemas más destacados del sector turístico es la estacionalidad de su demanda, es decir, la concentración de la afluencia de turistas en determinadas épocas del año. Las consecuencias de la estacionalidad son diversas, el cierre de los establecimientos hoteleros y hosteleros en las denominadas épocas bajas, el aumento del paro o los efectos negativos en el comercio de la zona, entre otras. En definitiva, la estacionalidad conlleva una infrautilización de los recursos turísticos. De ahí la necesidad de buscar alternativas que contribuyan a paliar el problema de la estacionalidad. En la medida en que las personas que padecen algún tipo de discapacidad contribuyan a reducir este problema, atraerlos hacia los destinos turísticos debe ser un objetivo a tener en cuenta en la planificación estratégica de los mismos. No obstante, para que una persona discapacitada pueda y quiera viajar, no sólo es necesario que disponga de tiempo libre y deseos de hacerlo, la ausencia de barreras cuando sale de su entorno habitual se convierte en un aspecto fundamental. La realidad demuestra que son muchas las personas discapacitadas que no viajan, no por falta de tiempo o deseos de viajar sino por temor a no encontrar destinos turísticos accesibles, es decir, sin barreras. A la hora de viajar el turista discapacitado busca, fundamentalmente, calidad y seguridad, aspectos que no les garantizan los actuales destinos turísticos, los cuales presentan múltiples barreras que abarcan desde los medios de transporte hasta los alojamientos turísticos, pasando por los lugares de ocio o las playas, entre otros.

Alrededor del mundo las personas con discapacidad tienen muchas más probabilidades de no haber asistido nunca a la escuela, de haber abandonado los estudios o de haber repetido curso. En un informe de 1991 del Relator Especial de las Naciones Unidas sobre la cuestión de los derechos humanos y las personas con discapacidad se determinó que, en la mayoría de los países, por lo menos una de cada diez personas tenía una deficiencia física, cognitiva o sensorial. Este porcentaje puede estar aumentando debido a las condiciones de creciente pobreza, conflictos armados, prácticas de trabajo infantil, violencia y abuso, y contagio del VIH/SIDA que existen en el mundo. Ese 10% representa aproximadamente entre 50 millones y 55 millones de niños en edad de asistir a la escuela primaria en los países en desarrollo. Se calcula que menos del 5% alcanza la meta de terminar la escuela primaria; y, ya que estos

niños forman parte de un vínculo familiar, se estima que por lo menos el 25% de la población mundial está directamente afectada por la presencia de discapacidades. En cuanto al financiamiento y descentralización, muchos gobiernos y donantes se han abstenido de apoyar a los niños con discapacidades por creer que tales programas son demasiado costosos y ofrecen escasos beneficios educativos. No obstante, la colocación de niños con necesidades especiales en clases de educación formal es muy efectiva en función de su costo. En un estudio de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) en 1994 se estima que la colocación de niños en clases generales es de siete a nueve veces más económica que su colocación en escuelas especiales. Las investigaciones actuales indican que, cuando se aplica la educación integradora e inclusiva, aumentan el rendimiento y los resultados obtenidos por todos.

Uno de los segmentos de mercado que mayor protagonismo ha cobrado en los últimos años es el de las personas discapacitadas. Su repercusión en múltiples ámbitos de la economía, la sociedad o la política, entre otros, y que se ha hecho especialmente patente en el sector turismo. La relevancia de este segmento de mercado para el mismo viene justificada por dos razones fundamentales: el número de efectivos que lo integran así como su participación cada vez mayor en el mercado turístico. Al plantear estas inquietudes deducimos las siguientes preguntas:

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Problema General**

¿En qué medida se cumple el turismo accesible en las cadenas hoteleras: Casa Andina y Posada del Inca de la ciudad de Puno 2016 para el turista?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a) ¿Cuál es la situación actual del servicio para el turismo accesible de las Cadenas Hoteleras de Casa Andina y Sonesta Posada del Inca?
- b) ¿Cuál es su preparación de los trabajadores hacia los servicios de accesibilidad que se deben facilitar para el turista discapacitado en el Hotel?
- c) ¿Qué estrategias complementarias se deben establecer para el servicio del turismo accesible en las empresas hoteleras?

### 1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los estudios que se dieron a nivel Internacional, nacional e internacional en lo referente al turismo accesible nivel Internacional, nacional y local, se ubicó en bibliotecas e internet, estudios que dieron importancia el turismo accesible en otros destinos turísticos.

#### **Nivel Internacional**

Según (Fernández, Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico, 2014) Artículo *Turismo accesible: Importancia de la accesibilidad para el sector turístico*. En su resumen deduce: segmento de mercado que integran las personas que padecen algún tipo de discapacidad está cobrando relevancia cada vez mayor para el turismo. El elevado número de efectivos que integran este segmento de mercado, así como su potencial de crecimiento, unido a su creciente participación en el mercado turístico, nos ha llevado a su consideración como oportunidad de negocio para el sector turístico. Por ello, es importante conocer las necesidades y deseos de las personas discapacitadas en su comportamiento como turistas, tratando de perfilar una oferta turística cuyo contenido esté adaptado a las mismas, a su vez que contribuya a dar una mayor satisfacción a los turistas discapacitados y una mayor competitividad a las empresas turísticas.

El Plan de gestión sobre accesibilidad, diseño universal y turismo accesible apunta a favorecer al desarrollo sostenible del turismo en el municipio de San Miguel del Monte, planteando las políticas, estrategias y programas de acción que contribuirán a la mejora de la competitividad del destino. El mismo tiene como eje principal de trabajo el programa “Monte para Todos”. En una acción interinstitucional el programa “Monte para Todos” apunta a la inclusión, la integración y la igualdad de oportunidades para todos los visitantes (turistas y excursionistas) durante su estancia en el municipio de Monte. La propuesta metodológica del programa, tiene por finalidad la determinación de un modelo conceptual-operativo que sirva como herramienta para poder determinar políticas turísticas en base al conocimiento de la demanda con capacidades restringidas. Plan de accesibilidad, diseño universal y turismo accesible en la Ciudad de Monte. En el Municipio de Monte se pudo observar que carecía de una estrategia local sobre la temática de la accesibilidad y el turismo. La propuesta tiene por finalidad la determinación de un modelo que sirva de herramienta para determinar el desarrollo local en conjunto, es decir a nivel público y privado, estableciendo

estrategias de marketing con el fin de reposicionar el territorio y conseguir accesibilidad plena. Las variables establecidas y de mayor significación serán: Accesibilidad al medio físico, Diseño Universal y Turismo accesible, conceptos que desarrollaremos en forma sintética a continuación. Accesibilidad al medio físico “Se entiende por accesibilidad la característica del urbanismo, la edificación, el transporte o los medios de comunicación que permite a cualquier persona su utilización y la máxima autonomía personal. Una buena accesibilidad es aquella que existe pero que pasa desapercibida para la mayoría de usuarios, excepto evidentemente para las personas con graves problemas en su movilidad y/o con limitaciones sensoriales, visuales y/o auditivas. Al realizar el diseño de los espacios, elementos, transportes y productos que nos envuelven tendremos siempre presente estas características para mejorar la calidad de vida de todos. Si las actuaciones de mejora de la accesibilidad se realizan en entornos, edificios, transportes y medios de comunicación existentes, es cuándo tendremos que suprimir las barreras arquitectónicas existentes en ellos”. (Grünewald, Sebastian , Fernandez & Capel , 2011-Santa Fe -Argentina)

**Diseño universal** El principal propósito de este tipo de diseño es el de construir todo tipo de productos y de servicios de calidad sencilla para que pueda ser adquirido por todas las personas, beneficiando así a todos los consumidores no importando raza, edad ni preferencia. Algunos de los ejemplos del diseño universal son las Puertas interiores espaciosas, línea de visión clara, rampas que permiten el acceso en las piscinas públicas, suelo de superficies lisas, iluminación adecuada en los puestos de trabajo, botones que a simple vista se puedan distinguir por el tacto, entre otros accesos. Los principios del Diseño Universal fueron posteriormente establecidos por personas que tenían conocimientos del área entre ellos podemos mencionar arquitectos, ingenieros diseñadores de productos e investigadores del diseño Industrial y ambiental. Dentro de los principios establecidos como propios del diseño industrial encontramos la tolerancia a errores, es aquí donde se indica que el diseño debe de presentar un margen mínimo de errores a fin de evitar consecuencias fatales, la información fácil de percibir, esto se refiere a la facilidad de interpretación que deben de ser mostrados por los productos con el propósito de que se establezca una comunicación entre el usuario y el vendedor sin importar las capacidades sensoriales del consumidor (Revista ARQHYS, 2012).

Según (Jurado, El turismo accesible en Andalucía. Un producto turístico emergente, 2014) Menciona el siguiente resumen: A pesar de lo avanzado en la accesibilidad universal y en la integración de personas con alguna discapacidad sensorial o locomotriz, resta mucho por hacer, y especialmente en lo que se refiere al turismo accesible. Un fenómeno creciente y de enormes potencialidades y oportunidades económicas y sociales. No obstante, surgen novedosas experiencias públicas y privadas de destinos y equipamientos de uso público y vocación turística especialmente volcada con este amplio y diverso colectivos que son interesantes de resaltar por sus trascendencias empresariales y sociales. Asimismo, se trata de una nueva tipología o modelo, el del turismo accesible, con notables indefiniciones conceptuales y muy poco estudiado desde la geografía. Nuestra atención se va a centrar esta vez en Andalucía, aunque su análisis es inseparable de las escalas de España y Europa

Según (Jurado, El turismo accesible, un pujante y poco conocido modelo turístico. Experiencias en, 2012) Tesis Universidad de Huelva: “*El turismo accesible, un pujante y poco conocido modelo turístico. Experiencias en Andalucía y Portugal*” deduce en su Resumen: Es relevante y creciente el número de personas con alguna discapacidad sensorial y motriz en Portugal, España (y dentro de la misma, Andalucía) o la Unión Europea y que desea gozar del ocio, así Como adquirir servicios turísticos. Por tanto, a la imposición legislativa hay que añadir la oportunidad económica del modelo de turismo accesible y que justifica también la adopción de medidas en materia de accesibilidad y formación de las empresas y organismos ligados al turismo. Los variados modelos turísticos existentes (sol y playa, rural, turismo cultural, turismo activo, etc.) pueden y deben llevar también la etiqueta de “accesible”. Pero la realidad, a pesar del avance experimentado en materia de accesibilidad, todavía está lejos de ello. No obstante, surgen interesantes experiencias públicas y privadas de destinos y equipamientos de uso público y vocación turística que especialmente se vuelcan con este colectivo y que es interesante resaltar por sus trascendencias empresariales y sociales. Asimismo, se trata de una nueva tipología o modelo, el del turismo accesible, con notables indefiniciones conceptuales y muy poco estudiado desde la geografía u otras ciencias regionales. Recopilar todas y cada una de las experiencias de turismo accesible es un trabajo desbordable. Por ello, sólo vamos a recoger algunas valiosas experiencias, haciendo una muy breve semblanza descriptiva y valorativa de las mismas. A su vez, el ámbito prioritario será Andalucía y Portugal.

**Turismo accesible en México.** Este artículo pretende hacer un análisis sobre el desarrollo del turismo accesible, y su implementación en el caso mexicano. No se trata de realizar un profundo estudio de caso, sino más bien, una descripción de algunas de las acciones más significativas que se han implementado en México en el tema de la accesibilidad, y una reflexión sobre lo que implica la gestión de un sitio de turismo accesible. (Martínez, 2015)

### **A nivel Nacional**

Según (Bravo, 2000) Tesis PUCP "*Turismo para discapacitados en el Perú*" Deduce en su resumen que : Por lo mencionado, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal el de evaluar las condiciones existentes del Turismo para Discapacitados en el Perú, estableciendo la importancia de su desarrollo y formulando una propuesta cuya aplicación se oriente a mejorar las condiciones de los servicios demandados por este segmento de mercado, mostrando que el Perú tiene posibilidades de acogerlos eficientemente. Deseo mencionar finalmente, que los resultados de esta investigación indican que las condiciones existentes son factibles de ser acondicionadas para la eficiente atención de este segmento, mostrando que mientras mejor preparados estemos ofreciendo servicios de nivel internacional, nuestra imagen como potencial país turístico será más apreciada y podrían crearse nuevas alternativas de negocios en este sector.

**Turismo accesible en el Perú** .El turismo accesible en el Perú fue impulsado desde el año 1998 aproximadamente, de acuerdo a fuentes documentarias, el cual se inicia con el proyecto Perú: hacia un Turismo Accesible con la finalidad de captar turistas con discapacidad de los principales países emisores, como son: los Estados Unidos, Canadá, España, Francia, Alemania, Inglaterra, Italia, Japón y otros. El proyecto se inició con un viaje de estudios, realizado en el mes de abril de 1998, que incluyó la ciudad de Lima, la Reserva Nacional de Paracas, la ciudad del Cuzco y las ruinas de Machu Picchu. PROMPERÚ publicó en octubre de 1999 el documento "Turismo para personas con discapacidad: un segmento en desarrollo", el mismo que fue presentado en las ciudades de Lima y Cuzco. Este estudio estima que 61 millones de personas con discapacidad provenientes de los Estados Unidos, Canadá y Europa Occidental tiene la capacidad de viajar, tanto en términos económicos como de desplazamiento.

## 1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La versatilidad para satisfacer necesidades de un mercado exigente e inclusivo se tiene que dar valor hoy en día en el mercado turístico, puesto que es un segmento especial con consideración únicas que todo empresario debe conocer y ofrecer en relación a servicios específicos con características según necesidad del cliente. El interés del presente estudio es dar valor a las necesidades de mejorar las condiciones y servicios ofrecidos para este segmento del turismo discapacitado o inclusivo. Los valores culturales que limitan el tratamiento hacia los discapacitados. En forma general y dentro del contexto económico, social actual atendiendo las nuevas exigencias del turista discapacitado internacional y es importante capacitar al colaborador de las empresas como talento humano que muchos de las cadenas hoteleras gestionan para su personal. Y conseguir una ubicación en el mercado para un turismo para todos. Cuyos propósitos asegurara beneficios económicos, integración social inclusiva como destino turístico en el Perú y como mercado emergente se le da el valor turístico.

## 1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

### 1.5.1. Objetivo General

Evaluar y analizar en qué medida se cumple el turismo accesible en las cadenas hoteleras: Casa Andina y Posada del Inca de la ciudad de Puno 2016 para el turista.

### 1.5.2. Objetivos Específicos

- a) Identificar y caracterizar la situación actual del servicio para el turismo accesible de las Cadenas Hoteleras de Casa Andina y Posada del Inca
- b) Conocer su capacitación y preparación de los trabajadores hacia los servicios de accesibilidad que se deben facilitar para el turista discapacitado en el Hotel
- c) Proponer estrategias complementarias se deben establecer para el servicio del turismo accesible en Puno destino turístico

## CAPITULO II

### REVISIÓN LITERARIA

#### 2.1 BASES TEORICAS

##### **Turismo accesible: el destino y su posicionamiento**

Para el caso de San Miguel del Monte fue necesario seleccionar un marco de acción adecuado donde el destino se pueda posicionar firmemente en el turismo para todos. En principio se observó que el eslogan del municipio es “Monte para Todos”, de manera que, es aquí donde el Marketing y la Comercialización del destino debe perseguir la consolidación y crecimiento, contribuyendo de forma sostenida, equilibrada y creciente a su desarrollo y de este modo lograr posicionarse. Para ello, se encontraron e implementaron mecanismos y herramientas como la comunicación, promoción y la forma de distribución del destino, con el objetivo de crecer Para ello, se encontraron e implementaron mecanismos y herramientas como la comunicación, promoción y la forma de distribución del destino, con el objetivo de crecer Para ello, se encontraron e implementaron mecanismos y herramientas como la comunicación, promoción y la forma de distribución del destino, con el objetivo de crecer en el destino turístico. ”. (Grünewald, Sebastian , Fernandez & Capel , 2011-Santa Fe - Argentina)

Según la OMT, el Turismo Sostenible puede ser definido como: “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.”<sup>4</sup> El Turismo para Todos integra, por tanto, otros subtipos de turismo como el Turismo Accesible, el Turismo Social y el Turismo Sostenible. Al hilo de la preocupación por conseguir un turismo de calidad, la Organización Mundial del Turismo recoge en el artículo 7 del Código Ético Mundial para el Turismo que “es un derecho por igual a todos los habitantes de nuestro planeta y no se pondrá obstáculo alguno”, esto incluye el Diseño para Todos, la integración socio-cultural y la accesibilidad económica como un reto para alcanzar el derecho al turismo para todas las personas. (Taleb , Duran & Laura, 2014)

**La accesibilidad en la organización de la empresa hotelera** En el contexto que hemos descrito en el Capítulo 1, caracterizado por la flexibilidad de las condiciones de la demanda en el sector hotelero, y tras el cambio realizado en las estrategias de negocio hacia la atención al cliente, ¿cómo se debe incorporar la variable accesibilidad en la organización de la empresa? La respuesta más ambiciosa dice que la accesibilidad debe estar integrada en cualquier actividad del hotel, y más específicamente, en aquellas que tengan una vinculación directa con el cliente: el acceso a cualquier estancia del hotel, las condiciones de accesibilidad en las habitaciones o baños, la comunicación administración-cliente, la señalización, los recorridos interiores y exteriores, el equipamiento, etc. Estos elementos están asociados, no sólo al diseño del hotel, como a menudo se considera, sino en gran medida a la forma de organización y gestión de éste, que puede ser más o menos acorde con las necesidades de accesibilidad integral a cubrir. El estudio de la organización y gestión<sup>40</sup> del hotel desde la perspectiva de la accesibilidad es, en consecuencia, una necesidad para la plena incorporación de ésta en el servicio ofrecido por el hotel. . (López & Dinares, 2006, pág. 112)

### **Tipos de discapacidad**

La diversidad en las personas con alguna limitación es muy extensa. Para poder abordar la problemática de forma sencilla se plantea una clasificación, siendo conscientes de que es una aproximación básica a la gran heterogeneidad existente. **Discapacidad física:** incluye básicamente pérdida de fuerza y movilidad. La limitación o discapacidad física puede manifestarse en la destreza, la manipulación, el movimiento y/o la fuerza. **Discapacidad sensorial:** incluye básicamente la pérdida de agudeza visual y auditiva. **Visual:** Las principales dificultades con las que se encuentran se centran en la identificación de caminos por falta de contraste, en la señalización por las características de los carteles y en los riesgos ocasionados por salientes sin señalizar. **Discapacidad auditiva:** Las principales limitaciones de la discapacidad auditiva se basan en la dificultad para comunicarse con otros usuarios y para recibir correctamente una información. Esta situación aumenta la confusión y disminuye la capacidad de reacción ante una situación de peligro. **Discapacidad cognitiva:** supone básicamente pérdida de atención y memoria. Incluye a las personas con limitaciones funcionales en las capacidades de aprendizaje, comprensión y relación con el entorno: intelecto, memoria, lenguaje, lectura, escritura, etc. (Pérez , Serrano , Ferriz & Póveda, 2012)

Según (Fraiz, Alén & Dominguez, 2008) **Personas con discapacidad permanente**:...Dada la heterogeneidad de este grupo, distinguimos una serie de subdivisiones marcadas por características comunes entre ellas, en las que se encontrarían personas con discapacidades:

- Física: Motora
- Sensorial: Visual y Auditiva
- Mental: Desarrollo intelectual diferente al correspondiente a su edad.
- Otras: del habla, Cognoscitivas, Malformaciones, Gigantismo / enanismo

Además de los tipos anteriormente descriptos, hay personas que sin tener una discapacidad definida como tal, diferentes situaciones las colocan en un estado que podría considerarse, al menos, como una limitación. Nos referimos a personas con necesidades especiales, las que se vinculan con diferentes factores, a saber:

- Turistas de tercera Edad
- Niños menores de 5 años
- embarazadas
- Personas con miembros enyesados y/o con muletas y/o andador
- cochecitos de bebés, etc.

**Definición de turismo accesible** “La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos (Taleb , Duran & Laura, 2014)

**El certificado de discapacidad** es un documento oficial, destinado a personas con discapacidad psíquica, física o sensorial, que acredita la condición de persona con discapacidad. Es necesario tener reconocido u grado mínimo del 33% para que el certificado permita el acceso a ayudas sociales, para la contratación de la persona a través de empleo protegido (Centros Especiales de Empleo) y para el cómputo de estos trabajadores a efecto de cumplimiento de la LISMI. La finalidad de este certificado es compensar las desventajas sociales que la discapacidad implica, proporcionando acceso a derechos y prestaciones, con vistas a equiparar oportunidades (Comunidad de Madrid -M, 2004)

**La incidencia de la accesibilidad en el mercado turístico** La mejora de la accesibilidad permite ampliar el mercado potencial del servicio turístico de forma considerable; en la UE las personas con algún tipo de discapacidad suponen alrededor de 37 millones de personas, aparte de todos aquellos que por una u otra causa tienen movilidad reducida en un momento dado, o de la creciente Tercera Edad. En este contexto es de esperar que todas aquellas medidas destinadas a mejorar la accesibilidad en un destino o equipamiento turístico contribuirán al mantenimiento del flujo de viajeros en mayor medida –*ceteris paribus*– que otros destinos menos adaptados. La accesibilidad a los alojamientos turísticos, no solo se traduce en la consecución de un derecho fundamental, como es la igualdad a la hora de acceder a los recursos turísticos, sino que se plantea como un factor esencial para la plena integración de un nuevo segmento de mercado en la industria turística. (López & Dinares, 2006)

**El turismo como medio de integración** Salir y viajar como todo el mundo es un placer esencial. El turismo es también un medio de integración. El turista discapacitado como yo, utiliza los medios de transporte, come en el restaurante, visita los museos o asiste a un espectáculo, y después trata de reponerse de la diferencia horaria, mediante una buena noche de sueño en el hotel. Los turistas discapacitados participan también en la vida económica y cultural del país que visitan. En un estudio que hemos realizado hace unos años, pudimos demostrar que las personas que sufren de algún tipo de discapacidad, representan un 15% de la población. (PROMPERU-CONADIS-CONFIEP-KÉROUL-SATH , 2000)

**Incremento de las facilidades y servicios.** Existe una mayor conciencia a nivel mundial de integrar a las personas con discapacidad, en respeto a sus derechos, al quehacer y las actividades de la población en general. Esto se traduce, precisamente, en el aumento del flujo de viajeros con discapacidad. De acuerdo a información proporcionada por el London's Heathrow Airport en setiembre de 1997, las solicitudes para traslados de personas en silla de ruedas aumentaron 70% respecto a 1996. Igualmente, información brindada por Delta y American Airlines indica que alrededor de un millón de personas viaja anualmente en estas aerolíneas llevando su propia silla de ruedas y, adicionalmente, 30 millones requieren traslado en silla de ruedas en los aeropuertos. Países como Estados Unidos han promulgado leyes que amparan el derecho de la persona con discapacidad de tener acceso a cualquier

medio de transporte aéreo (ver The Air Carrier Act of 1986 - Non Discrimination on the Basis of Handicapped in Air Travel). La existencia de programas y servicios públicos y privados de rehabilitación integral dotan a la persona con discapacidad de independencia en el control de sus desplazamientos en el ambiente físico, psíquico y en la adquisición de conocimientos, haciéndolos adquirir independencia en su vida diaria y elevando sus índices de calidad de vida que, entre otras actividades recreativas y de esparcimiento, también desembocan en el turismo, alcanzando su inclusión social positiva.

**Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico.** El segmento de mercado que integran las personas que padecen algún tipo de discapacidad está cobrando relevancia cada vez mayor para el turismo. El elevado número de efectivos que integran este segmento de mercado, así como su potencial de crecimiento, unido a su creciente participación en el mercado turístico, nos ha llevado a su consideración como oportunidad de negocio para el sector turístico. Por ello, es importante conocer las necesidades y deseos de las personas discapacitadas en su comportamiento como turistas, tratando de perfilar una oferta turística cuyo contenido esté adaptado a las mismas, a su vez que contribuya a dar una mayor satisfacción a los turistas discapacitados y una mayor competitividad a las empresas turísticas. (Fernández, Turismo accesible:Importancia de la Accesibilidad para el sector turístico , 2009)

**El segmento de los discapacitados y el turismo .**Uno de los segmentos de mercado que mayor protagonismo ha cobrado en los últimos años en el ámbito turístico es el de las personas discapacitadas. La relevancia de este segmento de mercado para el mismo viene justificada por dos razones fundamentales: el número de efectivos que lo integran así como su participación cada vez mayor en el mercado turístico. La Organización Mundial de la Salud (O.M.S., 2006) afirma que hay más de 500 millones de personas en todo el mundo con deficiencias o discapacidades. Concretamente, según estimaciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2006) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2006) el número de personas discapacitadas en todo el mundo asciende a 600 millones. (Fernández, Turismo accesible:Importancia de la Accesibilidad para el sector turístico , 2009)

Según la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de la Salud (EDDES-99), dentro del segmento de los discapacitados podemos distinguir varios grupos poblacionales, concretamente (Figura 1):

1. Los discapacitados permanentes (motrices, sensoriales y mentales),
2. Las personas mayores de 60 años sin discapacidades
3. Los discapacitados temporales, entre los que se incluyen mujeres embarazadas y personas enyesadas, entre otros.



**Figura N° 1. Personas discapacitadas**

Fuente: La Organización Mundial de la Salud

**Ventajas del turismo accesible** .En su vertiente reducida (empresas turísticas) o amplia (destinos turísticos), el turismo accesible ofrece una serie de ventajas respecto al convencional. No obstante, son las empresas y servicios turísticos, libremente, quienes tienen la potestad de apostar por cumplir sólo con las exigencias que obliga la legislación en materia de accesibilidad o por volcarse en la potencial clientela de personas con discapacidades y sus familiares. En cualquier caso, el turismo accesible tiene una serie de ventajas generales a tener en cuenta (Consejería de Turismo, Comercio y Deportes, 2006):

## BENEFICIOS DEL TURISMO ACCESIBLE

Las cifras antes comentadas, dan una idea de la magnitud de este colectivo, pero la relevancia de este segmento se debe a su cada vez mayor participación en el mercado turístico. Esto se debe principalmente al cambio en dos variables muy importantes para la actividad turística, el tiempo y el dinero. Las mejoras en los ingresos de este colectivo, tanto por la mayor tasa de personas discapacitadas que acceden al mundo laboral, como por las pensiones que reciben de los Poderes Públicos, y el aumento del tiempo libre de este colectivo que le permite viajar a lo largo de todo el año. Según Domínguez y Fraiz (2009), las previsiones indican que el incremento tanto de la demanda como de la oferta crecerá en el futuro debido a una serie de oportunidades generadas por el turismo accesible: • La oportunidad de negocio. Con el turismo accesible se genera una ventaja competitiva. No se habla de nichos de mercado, sino de ampliación del segmento turístico en función de la calidad por el aumento de la oferta de bienes y servicios. • El segmento de mercado que crece por cambios sociodemográficos y en el estilo de vida (Linux et al, 1994). El segmento de personas discapacitadas o con capacidades restringidas es cada vez mayor y los cambios sociodemográficos y en los estilos de vida hacen prever un crecimiento continuo, que vendrá motivado principalmente por accidentes (tráfico y laborales), envejecimiento de la población, causas bélicas (soldados de Afganistán o Irak) y personas afectadas por enfermedades con secuelas que disminuyen las capacidades. El aumento de mercado. Los turistas discapacitados son considerados multi clientes, ya que cuando acuden a un destino suelen ir acompañados por otros clientes. Según publica la Comisión Europea (1997) en el documento “Accesibilidad a turistas con Discapacidad”, en los viajes realizados por discapacitados estos suelen ir acompañados por 0,5 personas.

**Para definir que es turismo accesible.** Primero tenemos que definir que es turismo. Hay distintas acepciones de turismo, dado que puede ser definido desde distintos lugares. Así, la conceptualización que lo mira desde la economía, lo define como una “industria” o un “sector”, un “producto” o un “servicio”. Si lo tomamos desde el punto de vista sociológico, se piensa en términos de fenómeno o conjunto de relaciones. Eso, sin perjuicio de que la idea del Turismo lleva implícita nociones subjetivas tales como calidad de vida, ocio, tiempo libre o recreación. Por eso, podemos definir como Turismo Accesible al

“complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración –desde la óptica funcional y psicológica – de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida” (Mendez, 2010)

**Turismo accesible.** Esta labor ha quedado plasmada en numerosas normativas, documentos y estudios, producto de jornadas y congresos, lo que ha contribuido a establecer una importante plataforma a partir de la cual se ha comenzado a trabajar hacia el objetivo del “Turismo para Todos”. El 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), a través de la Declaración de Manila, realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT), se asocia por primera vez el término turismo al de accesibilidad. Esta declaración reconocía el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano, así como recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos apuntando los detalles más importantes sobre accesibilidad turística. Estas recomendaciones quedaron reflejadas en su documento “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”, aprobado en su Asamblea General de Buenos Aires en el año 1990. (Pérez & Gonzales, 2003)

El pasado 27 de septiembre de 2016, la Organización Mundial del Turismo (OMT) dedicaba su día Internacional del Turismo al Turismo Accesible – turismo para todos. La OMT es el organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Aboga por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas. De forma global en todo el mundo, se estima que un 10% de la población tiene algún tipo de discapacidad. Para estas personas, contar con un espacio accesible resulta imprescindible para poder realizar actividades cotidianas, como disfrutar de su tiempo de ocio. Además debemos pensar en aquellas personas que de forma temporal tienen alguna dificultad, las personas mayores, embarazadas, niños, etc. Garantizar la igualdad de oportunidades para todos es una obligación moral. (SAFE CITY, s/m)

**Turismo Accesible y Turismo Social** El turismo accesible se ha concebido desde sus inicios como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo a las personas que padecen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial. Sin embargo, el turismo social parte de una

concepción más amplia de sus potenciales beneficiarios al tener por objeto la lucha contra las desigualdades y exclusión de todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen menos medios económicos o habitan en regiones menos favorecidas. En definitiva, la conjunción de estos dos conceptos, turismo accesible y turismo social, hacen posible la consecución de un verdadero turismo para todos. (Pérez & Gonzales, 2003)

## **2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### 2.3.1. Hipótesis General

Si se Evalúa y analiza en qué medida se cumple el turismo accesible en las cadenas hoteleras: Casa Andina y Posada del Inca de la ciudad de Puno 2016 permitirá ofertar el servicio accesible al turista.

### 2.3.2. Hipótesis Específicas

- a) Si se caracteriza la situación actual del servicio para el turismo accesible de las Cadenas Hoteleras de Casa Andina y Posada del Inca facilitara brindan el servicio al segmento del turismo discapacitado
- b) Al conocer su capacitación y preparación que tienen los trabajadores hacia los servicios de accesibilidad que se deben facilitar para el turista discapacitado favorecerá a la empresa Hotelera satisfactoriamente.

## **CAPITULO III**

### **MATERIALES Y METODOS**

#### **3.1. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

##### 3.1.1. Diseño y Métodos de la Investigación

La presente investigación consideró para su desarrollo el método inductivo con una aplicación descriptiva, comparativa y analítica, por ser un conjunto de procedimientos que permitió el acopio de análisis de informaciones de hechos reales y actuales propuesta de acuerdo al planteamiento del problema. El universo de la investigación lo constituye Puno como destino turístico, la muestra la configura las Cadenas hoteleras de Casa Andina y Posada del Inca ubicadas en la ciudad de Puno

##### 3.1.2. Unidades de Análisis

La investigación consideró como área de estudio lo siguiente:

- Hotel Casa Andina Private Collection
- Hotel Sonesta Posada del Inca
- Los turistas extranjeros.
- Herramienta del turismo Accesible.

##### 3.1.3. Dimensión de Análisis

El presente estudio abarcó los aspectos sociales inclusivos del turismo accesible con incidencia económica.

#### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### 3.2.1. La Población

- Gerente del Hotel Casa Andina y Posada del Inca
- Jefe de cada Área de las Cadenas hoteleras
- La afluencia de visitantes extranjeros

### 3.2.2. La Muestra

La muestra del estudio fue constituida por el Gerente de la Cadenas Hoteleras respectivamente para la aplicación de la Entrevista en Profundidad y a los jefes de área de cada Cadena Hotelera respectivamente que se ejecutó al censo total. A los trabajadores de cada hotel al censo total. Casa Andina Private Colección 48 trabajadores y Sonesta Posada del Inca 55 colaboradores.

### 3.3. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Técnicas de recolección de datos que se aplicaron para la investigación se obtuvo de publicaciones de organizaciones de turismo accesible, cadena hotelera, turismo para los discapacitados.

### 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

- a. Fuentes primarias: Se recopiló información a través de las encuestas y entrevistas.  
Fuentes secundarias: Se realizó a través de las fuentes bibliográficas (textos, revistas, eventos, etc.).
- b. Técnicas de la encuestas: Se utilizó es en base a cuestionarios que estuvieron dirigidos a los turistas que arriban a Puno, específicamente a los huéspedes de ambas cadena hoteleras.
- b) Entrevista en profundidad que se aplicó a los Gerentes y Jefes del área respectivamente.

*Tabla N° 1. Técnicas e instrumentos de investigación*

TECNICAS	INSTRUMENTOS
<b>Identificación bibliográfica</b>	Fichas Bibliográficas, textuales, resúmenes y virtual (web)
<b>Observación</b>	Fichas de observación
<b>Encuestas y Entrevistas</b>	Cuestionario
<b>Visita</b>	In situ cada Hotel

**Fuente:** Elaborado por el investigador

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. CARACTERIZACIÓN GEOGRÁFICO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE PUNO

##### 4.1.1. Ubicación Geográfica de la Puno.

La ciudad de Puno se encuentra a 1.324 kilómetros al sureste de la ciudad de Lima. Por vía terrestre se comunica con Arequipa, Tacna, Moquegua, Cusco y con La Paz - Bolivia. Desde la ciudad de Lima, el viaje terrestre dura 17 horas previa escala en la ciudad de Arequipa. También existe un servicio ferroviario a la ciudad de Cusco y Arequipa. Este servicio es especial para turistas. Se cuenta con un Puerto, que comunica la ciudad con las diferentes islas del lago Titicaca, aquí podemos ubicar a 3 buques, que se encargan de salvaguardar la soberanía Peruana del Lago Titicaca. Asimismo se encuentra conectado por vía terrestre con la república de Bolivia, ya que se localiza uno de los puentes internacionales más importantes de la frontera viva entre Perú y Bolivia, en Puente Internacional de Desaguadero. Por esta localidad está planeada la Carretera Interoceánica que unirá las costas pacíficas peruanas con las costas atlánticas brasileñas. Si finalmente has caído en la tentación de visitarnos, aquí puedes encontrar las mejores ofertas de hoteles con vistas panorámicas y diseños arquitectónicos de gran calidad, ubicados en las mejores zonas de cada ciudad de los mejores destinos en Perú. La ciudad de Puno constituye la tercera ciudad que recibe el mayor flujo de turistas extranjeros después de Cusco y Lima, por estar inmerso dentro del círculo turístico receptivo más importante del país, que es Lima-Cusco-Bolivia, en ambos sentidos.

La mayor festividad del Perú y una de las más importantes en Puno es la Fiesta de la Virgen Candelaria, que se desarrolla todos los años en el mes de febrero, llegando visitantes nacionales y extranjeros para participar de dicha festividad de la Virgen de la Candelaria. Diversos motivos, bienes naturales y recursos naturales, el turismo en el departamento de Puno se ha convertido en uno de los principales destino turístico del Perú, porque cuenta con infraestructura hotelera de primer nivel, atractivos, servicios, y medios de soporte. En Puno, el Lago Titicaca y la Islas Flotantes son el mayor atractivo turístico del departamento de

Puno. Lo espléndido de sus paisajes y la fascinante vida de sus pobladores ameritan la visita a las islas Taquile y Amantani.

Lago Titicaca es el lago navegable más alto del mundo. Tiene una superficie de 8.560 kilómetros cuadrados y una profundidad máxima de 227 metros. Existen 36 islas, siendo las más importantes Taquile, Amantani, Soto, Anapia y Uros. Las Chullpas de Sillustani, imponente y desolado paisaje a cuatro mil metros de altura. Alrededor de una laguna se aprecian torres circulares pre incas que servían como tumbas a personajes de la nobleza aymara.

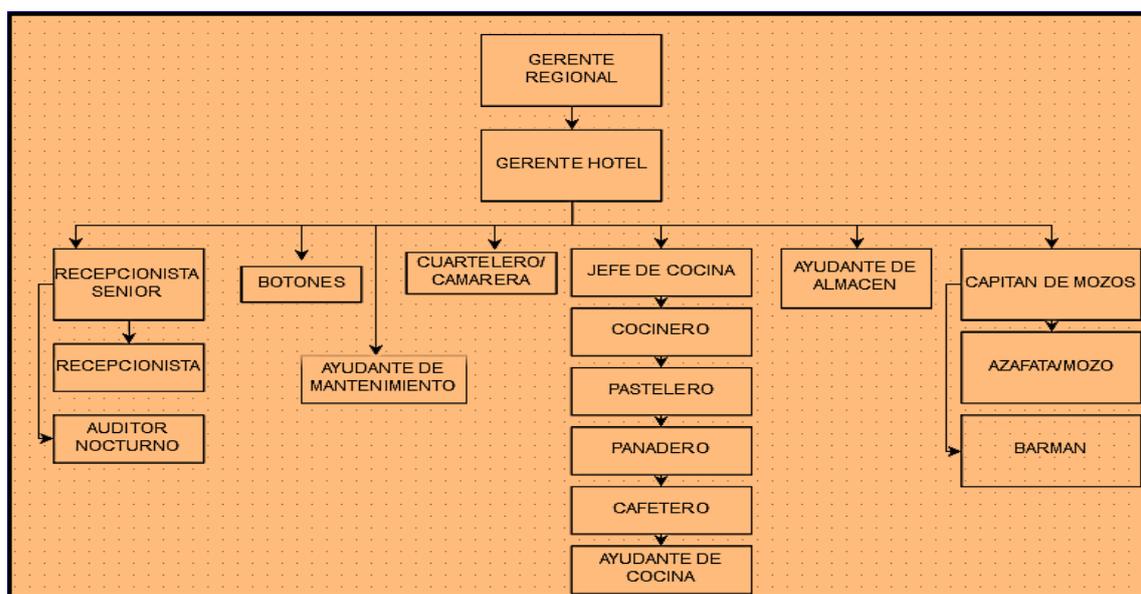
#### **4.2. CADENA HOTELERA CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION**

Juan Stoessel Casa Andina fundador de Cadena hotelera Casa Andina: Casa Andina nació en el 2003 con un pequeño hotel en la urbanización San Antonio en Miraflores. En la actualidad es la cadena hotelera más grande del país, cuenta con 20 hoteles distribuidos a nivel nacional y tiene importantes planes de expansión, todo gracias al ingenio de Juan Stoessel. El empresario, Director Gerente de la cadena de hoteles Casa Andina, revela que su éxito ha dependido principalmente de dos factores: (i) sus socios; y, (ii) el ambiente laboral de su empresa. Juan revela que en un primer proyecto fracasó porque no supo escoger a los socios indicados, lo que finalmente terminó demandándole mayores esfuerzos ya que no contaba con el debido acompañamiento en el desarrollo de su negocio. Posterior a ello, trabajó en un nuevo plan de negocio -Casa Andina mientras que en paralelo conseguía mayor acercamiento a quien sería su próximo socio. Finalmente, gracias a la solidez de su plan de trabajo, su experiencia en el rubro, su mayor conocimiento sobre el producto y las expectativas de sus clientes, concretó las negociaciones con este nuevo e importante socio: INTERCORP.

El proyecto se inició con dos productos: a) los hoteles 3 estrellas Casa Andina Classic; y, b) los hoteles 4 estrellas Casa Andina Private Collection, dirigidos principalmente al turismo receptivo y localizados en Lima y en todo el circuito turístico del sur. Su última creación son los hoteles Casa Andina Select, los cuales estima estarán operando en todas las principales ciudades del país en los próximos 5 años.

El líder Juan como empresario expresa que está convencido que es difícil pensar en sostener un negocio de servicios si es que los colaboradores que forman parte de él no están motivados. Si en una empresa de servicios los colaboradores no trabajan bajo condiciones alentadoras y no se sienten complacidos con lo que hacen, difícilmente van a atender correctamente a sus clientes. No en vano el año pasado Casa Andina ocupó el puesto número 4 en el Perú y el 12 en Latinoamérica, entre las empresas consideradas como “el mejor lugar para trabajar”, según el ranking del Grate Place to Work. Si bien el crecimiento del rubro hotelero está en auge, este emprendedor considera que el sector podría verse afectado por el entorno político y económico del país, principalmente por la tardía atención a problemas serios y de alto impacto como la falta de seguridad y el desorden interno. (IPAE- CADE, 2012).

#### 4.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION



**Figura N° 2.** La Estructura Organizacional del Hotel se basa a su forma de viaje corporativo

**Fuente:** Elaboración a base de encuestas 2016

#### 4.4. SERVICIOS QUE OFRECE EL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLETION PARA EL TURISMO ACCESIBLE

La empresa hotelera no cuenta con muchos servicios para el turismo discapacitado, sin embargo ofrece algunos servicios elementales:

- Habitación adecuada en el primer piso
- Sala de stars adecuada
- Rampa al ingreso del hotel
- Señalización pertinente



*Figura N° 3.* Servicios del Hotel Casa Andina Private Collection para el Turismo Accesible

**Fuente:** Toma de imagen por el ejecutor



*Figura N° 4.* Habitación acondicionada

**Fuente:** Toma de imagen por el ejecutor



*Figura N° 5.* Sala de STAR

**Fuente:** Toma de imagen por el ejecutor

#### **4.5. CADENA HOTELERA SONESTA POSADA DEL INCA**

A orillas del Lago Titicaca y a sólo cinco kilómetros de la Plaza de Armas de Puno, el Sonesta Posadas del Inca Puno combina la hospitalidad peruana con espectaculares vistas de la masa de agua navegable más alta del mundo, el lago más sagrado del Imperio de los

Incas. El Yavari, restaurado barco a vapor de la Era Victoriana y construido en 1862, ha ocupado las aguas del Titicaca por más de 100 años y se encuentra anclado en el muelle privado del hotel, el cual ofrece fácil acceso a modernas embarcaciones que exploran las islas de los Uros y Taquile. Todas nuestras 62 habitaciones de huéspedes cuentan con control personalizado de la calefacción, ventanas a prueba de ruido y teléfono con discado directo.

Con el barco a vapor de la época victoriana completamente restaurado, el Yavari le espera atracado en su muelle privado. El Sonesta Posadas del Inca juega un papel central en la herencia única del Lago Titicaca, el lago navegable más alto del mundo. Con habitaciones climatizadas e impresionantes vistas al lago, el hotel se encuentra en un tramo aislado de litorales a cinco minutos del centro de Puno.

#### **Características del hotel:**

- 62 habitaciones para huéspedes
- Televisión por cable
- Ventanas a prueba de sonidos
- Control de temperatura individual
- Teléfono de discado directo para llamadas nacionales e internacionales.
- Secador de cabello a solicitud
- Caja de seguridad
- Energía eléctrica 220 Voltios.
- Habitaciones acondicionadas para minusválidos bajo petición.

#### **Instalaciones:**

- Restaurant & Bar.
- Sala de conferencias.
- Muelle privado y Yavari buque-museo.
- Exclusiva parada d
- e tren en la puerta principal del hotel.
- Centro de negocios con acceso a Internet.

#### 4.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOTEL SONESTA POSADA DEL INCA



**Figura N° 6.** Estructura organizacional del hotel Sonesta Posada del Inca

**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016

#### 4.7. SERVICIOS QUE OFRECE EL HOTEL SONESTA POSADA DEL INCA PARA EL TURISMO ACCESIBLE TURISMO CON DISCAPACIDAD:

Información sobre nuestra oferta de hoteles acondicionados para personas discapacitadas en Lago Titicaca - Puno (alrededores). Reserva un hotel en Lago Titicaca - Puno (y alrededores) con opciones de accesibilidad en la habitación y disfruta de tus vacaciones en la ciudad. En Hoteles.com encontrarás habitaciones espaciosas con puertas ensanchadas para facilitar el acceso en silla de ruedas, agarraderas en la bañera y muchas otras características de accesibilidad.

Además de las opiniones de nuestros clientes, en el sitio web encontrarás comentarios de Trip Advisor y Expedia que te ayudarán a comparar los hoteles de Lago Titicaca - Puno (y alrededores) con opciones de accesibilidad en la habitación, de modo que puedas tomar la decisión más acertada al reservar tu alojamiento. Si viajas a menudo, ya sea por negocios o por placer, es posible que te interese nuestro programa Hoteles.com Rewards. Es muy sencillo: por cada 10 noches de alojamiento, Es un hotel acondicionado para personas discapacitadas en Lago Titicaca - Puno (y alrededores) con nuestra Garantía de mejor precio.

**Servicios principales**

58 habitaciones

Restaurante y bar o lounge

Centro de negocios

Servicio de transporte desde el hotel hasta el aeropuerto

Recepción disponible las 24 horas

Aire acondicionado

Servicio de limpieza diario

Zona de ordenadores

Caja fuerte en recepción

Servicio de tintorería

Atención multilingüe

Servicios de conserjería

**Para familias**

Baño privado

Productos de higiene personal gratis

Limpieza de habitaciones diaria

Lavandería

Secador de pelo, Ascensor



**Figura N° 7.** Servicios del Hotel Sonesta Posada del Inca para el Turismo Accesible Habitación acondicionada en el primer piso

**Fuente:** Toma de imagen por el ejecutor



**Figura N° 8.** Servicios básicos acondicionados para el Turista discapacitado

**Fuente:** Toma de imagen por el ejecutor



**Figura N° 9.** Servicio Higiénico Acondicionado para el Turista discapacitado

**Fuente:** Toma de imagen por el ejecutor

#### 4.8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA EJECUTADA AL PÚBLICO INTERNO O TRABAJADORES DE CADA UNO DE LOS HOTELES: CADENA HOTELERA CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION Y SONESTA POSADA DEL INCA SOBRE EL TURISMO ACCESIBLE Y EL SERVICIO

4.8.1. Análisis de la encuesta aplicada al público interno del hotel Casa Andina Private Collection.

**Tabla N° 2.** Género de los trabajadores del hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	34	70,8	70,8	70,8
	Femenino	14	29,2	29,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado en base a encuestas 2016

Según la tabla 2 deduce de los 48 trabajadores encuestados en el hotel Casa Andina Private Collection el 70.8% son del sexo masculino, y el 29% del sexo femenino. Qué trabajan como colaboradores, interesados en brindar servicios turísticos en la cadena hotelera.se interesan en capacitarse permanentemente motivados por la empresa.

**Tabla N° 3.** La empresa está capacitada para la atención en turismo accesible

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	48	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Elaborado en base a encuestas 2016

La versión de los 48 encuestados expresaron “SI” al 100% la empresa está capacitada para la atención al turismo accesible en el momento necesario desde su instalación en Puno. Generalmente las cadenas hoteleras programan permanentemente sesiones de capacitación para sus colaboradores y eso es la ventaja, para todo profesional que logra trabajar en estas empresas turísticas.

**Tabla N° 4.** Está capacitado para la atención al turista discapacitado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	38	79,2	79,2	79,2
	NO	10	20,8	20,8	100,0
Total		48	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado en base a encuestas 2016

Según la tabla 4 del total de encuestados sobre si como colaborador de la empresa hotelera está capacitado para la atención al turista discapacitado expresaron que SI el 79.2% y el 20.83% dijeron que no; se deduce que si efectivamente están capacitados para ese tipo de servicio.

**Tabla N° 5. Recibe de la empresa capacitación para la atención para el turista discapacitado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	45	93,8	93,8	93,8
	NO	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado según encuestas 2016

Según tabla 5 recibe de la empresa capacitación para la atención para al turista discapacitado expresaron que SI el 93.75%, y el 6.25% manifestaron que NO. La empresa en si está preparada para brindar ese tipo de servicios. Y por política de gestión se capacitan por áreas de trabajo, como cadena hotelera.

**Tabla N° 6. Cuenta con personal capacitado el hotel para atención al turista discapacitado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	48	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016

Según tabla 6 del total de colaboradores encuestados manifestaron que **SI** cuentan con personal capacitado para la atención para el turista discapacitado representa el 100% del total de colaboradores están concientizados en capacitarse y es política de la empresa hotelera actualizar a sus colaboradores según necesidades del cliente y las nuevas tendencias, como es el segmento del turismo discapacitado o inclusivo.

**Tabla N° 7. Atendió a turistas con discapacidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	17	35,4	35,4	35,4
	NO	31	64,6	64,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado según encuesta 2015

Según tabla 7 del total de colaboradores encuestados dijeron que no atendieron a turistas con discapacidad, que representa el 64.58% y expresaron que SI el 35.42%. se deduce que la afluencia de turistas con impedimento sensorial o físico alguno la afluencia es menor.

**Tabla N° 8. Tipo de discapacidad del turista**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Discapacidad física	39	81,3	81,3	81,3
	Discapacidad sensorial	9	18,8	18,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado según encuestas 2015

Según tabla 8 del total de colaboradores encuestados manifiestas que turistas que atendieron alguna vez el TIPO DE DISCAPACIDAD era física que representa el 81.3% y la discapacidad sensorial representa el 18.8%, entonces se deduce que si existe turistas con discapacidad alguna que se animaron a visitar Puno con acompañante. Principalmente provienen de Norte América y Europa.

**Tabla N° 9. Edad del turista con discapacidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	36 - 45	6	12,5	12,5
Válido	46 - 50	23	47,9	60,4
	50 a más	19	39,6	100,0
	Total	48	100,0	

**Fuente:** Elaborado según encuestas 2016

En la tabla 9 se determina la edad del turista con discapacidad se ubica a partir de dos intervalos hacen turismo accesible turistas que tienen 46 a 50 años que representan el 47.92% y turistas que oscilan la edad presentada, que están impedidos de alguna funcionabilidad del cuerpo humano que les impide valerse por sí solos.

**Tabla N° 10. El turista que atendió pertenecía a una asociación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	27	56,3	56,3
	NO	21	43,8	100,0
	Total	48	100,0	

**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016

Según Tabla 10 de los encuestados manifestaron que “SI” los turistas pertenecía a una asociación de discapacitados en su país o estaban organizados representa el 56.25%, mientras que expresaron que “NO” el 43.75% venían con acompañante. Ello se daba según impedimento o tipo de discapacidad que tenía el turista.

**Tabla N° 11. Turista discapacitado vino**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Organizado por una agencia de viajes	16	33,3	33,3	33,3
	Acompañante	32	66,7	66,7	100,0
Total		48	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016

Según tabla 11 los trabajadores o colaboradores encuestados que atendieron alguna vez a turista discapacitado vinieron con acompañante representa el 66.67% y el 33.33% vinieron organizados a través de una agencia de viajes y turismo. Como empresa mayorista que trabaja con este segmento, que organizan servicios con personal capacitado. Muchas veces vienen como acompañantes-

**Tabla N° 12. Pensó atender a turistas discapacitados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	36	75,0	75,0	75,0
	NO	12	25,0	25,0	100,0
Total		48	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016

Según tabla 12 de los trabajadores encuestados sobre si algunas veces pensaron atender a turistas discapacitados manifestaron que SI el 75% y el 25% expresaron que NO, pero si están dispuestos en brindar el servicio respectivo para el turismo accesible o segmento especial. Como cadena hotelera su política es capacitar permanentemente a sus colaboradores.

**Tabla N° 13. Servicio que puede adecuar el hotel para el turismo accesible con discapacidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rampas	4	8,3	8,3	8,3
Pasamos	4	8,3	8,3	16,7
Puertas de acceso adecuadas	3	6,3	6,3	22,9
Puertas libres para sillas de ruedas	3	6,3	6,3	29,2
Barras de apoyo	3	6,3	6,3	35,4
Lavado a la medida	3	6,3	6,3	41,7
Piso anti deslizante	3	6,3	6,3	47,9
Señalización	3	6,3	6,3	54,2
Mesas y sillas adecuadas	3	6,3	6,3	60,4
Acceso sin escaleras	3	6,3	6,3	66,7
Recursos humanos calificados	3	6,3	6,3	72,9
Habitaciones adaptadas	3	6,3	6,3	79,2
Información adaptada a su discapacidad funcional	4	8,3	8,3	87,5
Sanitarios con medidas para discapacitados	3	6,3	6,3	93,8
Duchas adecuadas	3	6,3	6,3	100,0
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Elaborado según encuestas 2016

Según tabla 13 de los colaboradores o trabajadores encuestados sobre el servicio que puede adecuar el hotel para el turismo accesible don discapacidad, se consolida positivo al expresar que es necesario complementar algunos servicios que aun el hotel no ha priorizado para este

segmento. De los servicios que debe implementar son: rampas, pasamos, puertas de acceso adecuadas, puertas libres para sillas de ruedas, barras de apoyo, lavado a la medida , piso antideslizante, señalización, mesas y sillas adecuadas, acceso sin escaleras, recursos humanos calificados, habitaciones adaptadas, información adaptada a su discapacidad funcional, sanitarios con medidas para discapacitados, duchas adecuadas. Según manifestaciones representa el 6.3% y el 8.3% expresan esa necesidad que la empresa hotelera debe considerar.

#### 4.8.2. Análisis de la encuesta aplicada al público interno del hotel Sonesta Posada del Inca

**Tabla N° 14. Género de los trabajadores del hotel Sonesta Posada del Inca**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	33	63,5	63,5	63,5
	Femenino	19	36,5	36,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado según encuestas 2016

En la tabla 14 se deduce sobre el género de los trabajadores del hotel Sonesta Posada del Inca el 63.5% son del género masculino y del género femenino representa el 36.5%. Por política de gestión de recursos humanos, convocan al personal de ambos géneros.

**Tabla N° 15. La empresa está capacitado para el servicio del turismo accesible**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	48	92,3	92,3	92,3
	NO	4	7,7	7,7	100,0
Total		52	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016

Según tabla 15 de los colaboradores encuestados sobre la pregunta si la empresa hotelera está capacitado para el servicio del turismo accesible manifestaron que SI el 92.3%, y expresaron que NO el 7.7%.Es favorable la respuesta por toda empresa como cadenas hoteleras se preocupan permanentemente en capacitar a su personal.

**Tabla N° 16. Usted está capacitado para atención al turista con discapacitado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	41	78,8	78,8	78,8
	NO	11	21,2	21,2	100,0
Total		52	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016

Según tabla 16 los trabajadores encuestados si ellos como colaboradores están capacitados para la atención al turista con discapacitada alguna, expresaron que SI, el 78.8%, mientras que el 21.2% manifestaron que NO. Es reto del personal que trabaja en cadenas hoteleras en capacitarse permanentemente

**Tabla N° 17. Recibe capacitación para a atención al turista discapacitado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	47	90,4	90,4	90,4
	NO	5	9,6	9,6	100,0
Total		52	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016

Según tabla 17, de los colaboradores encuestados si reciben capacitación para a atención al turista discapacitado por parte de la empresa Hotelera, el 90.4% expresaron que **SI**, y el 9.6% manifestaron que **NO** reciben capacitación por parte de la empresa hotelera, porque aún son nuevos en el trabajo. Y como cadena hotelera por política de imagen capacitan a sus colaboradores, según necesidades de la gestión del tipo de servicios que brinda la empresa.

**Tabla N° 18. Cuenta con personal capacitado el hotel para atención al turista con discapacidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	49	94,2	94,2	94,2
	NO	3	5,8	5,8	100,0
Total		52	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016

Según tabla 18 de los colaboradores encuestados de la empresa hotelera Sonesta Posada del Inca, manifestaron que si esta empresa cuenta con personal capacitado para la atención al turista con discapacidad, respondieron que SI el 94.2%, mientras que el 5.8% dedujeron que NO; son colaboradores que recién trabajan en la empresa hotelera.

**Tabla N° 19. Atendió a turistas con discapacidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	13	25,0	25,0	25,0
	NO	39	75,0	75,0	100,0
Total		52	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016

Según tabla 19 de los colaboradores encuestados respondieron a la pregunta si atendió a turistas con discapacidad alguna vez, expresaron que NO el 75%, mientras que SI tuvieron la oportunidad de atender a turistas con discapacidad representa el 25%. Este segmento del tipo de turismo inclusivo hoy en día gestionan como un turismo para todos, es compromiso de la empresa, satisfacer los tipos de servicios según tipo de discapacidad.

**Tabla N° 20. Tipo de discapacidad del turista**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Discapacidad física	35	67,3	67,3	67,3
	Discapacidad sensorial	9	17,3	17,3	84,6
	Otros especifique	8	15,4	15,4	100,0
Total		52	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016

Según tabla 20%, de los colaboradores encuestados del hotel Sonesta Posada del Inca manifestaron que atendieron turistas con discapacidad física el 67.3%, y con discapacidad sensorial el 17.3% y con otras discapacidades 15.4%.

**Tabla N° 21. Edad del turista discapacitado que atendió**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	26 - 35	1	1,9	1,9
Válido	46 - 50	10	19,2	21,2
	50 a más	41	78,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0

**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016

En la tabla de los 21 los colaboradores encuestados expresaron sobre la edad del turista discapacitado que atendió según los intervalos determinados el 78.8% tienen la edad de 50 años a más, y de 46 a 50 años representa el 19,2% y solo el 1.9% tienen edades de 26 a 35 años respectivamente son los turistas que tenían algún tipo de discapacidad.

**Tabla N° 22. El turista que atendió pertenecía a una asociación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	9	17,3	17,3
	NO	43	82,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0

**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016

En la tabla 22 los colaboradores encuestados expresaron que el turista que atendieron pertenecían a una asociación de su país, eso facilita su desplazamiento a destinos turísticos, para darles calidad de vida, bondad de los países desarrollados. El 82.75% NO pertenecen a asociación alguna solo viajan con acompañante, mientras que SI representa el 17.7%.

**Tabla N° 23. El turista discapacitado como vino**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Organizado por una agencia de viajes	11	21,2	21,2	21,2
	Acompañante	38	73,1	73,1	94,2
	Otros	3	5,8	5,8	100,0
Total		52	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016

Interpretación según tabla 23 según opinión de los colaboradores que trabajan en la empresa hotelera expresan que el turista discapacitado vino con acompañante representa el 73.1%, y vinieron a través de agencias de viajes el 21.2% y otros representa el 5.8%, que generalmente vienen de esas formas los turistas que visitan Puno.

**Tabla N° 24. Pensó atender a turistas con discapacidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	45	86,5	86,5	86,5
	NO	7	13,5	13,5	100,0
Total		52	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016

En la tabla 24 de los trabajadores encuestados respondieron que si alguna vez pensaron atender a turistas con discapacidad, manifestaron que SI el 86,54%, y el 13.46% expresaron que NO. Todo colaborador que tiene oportunidad en trabajar en cadenas hoteleras es reto capacitarse en diferentes áreas del hotel.

**Tabla N° 25. Servicio que puede adecuar el hotel para el turismo accesible con discapacidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rampas	9	17,3	17,3	17,3
Ascensores adecuados	3	5,8	5,8	23,1
Pasamos	3	5,8	5,8	28,8
Puertas de acceso adecuadas	3	5,8	5,8	34,6
Puertas libres para sillas de ruedas	3	5,8	5,8	40,4
Barras de apoyo	3	5,8	5,8	46,2
Lavado a la medida	3	5,8	5,8	51,9
Piso antideslizante	3	5,8	5,8	57,7
Válido Señalización	4	7,7	7,7	65,4
Mesas y sillas adecuadas	2	3,8	3,8	69,2
Acceso sin escaleras	5	9,6	9,6	78,8
Recursos humanos calificados	2	3,8	3,8	82,7
Habitaciones adaptadas	2	3,8	3,8	86,5
Información adaptada a su discapacidad funcional	2	3,8	3,8	90,4
Sanitarios con medidas para discapacitados	2	3,8	3,8	94,2
Duchas adecuadas	3	5,8	5,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016

La consolidación de datos según tabla 25 de los colaboradores o trabajadores encuestados sobre el servicio que puede adecuar el hotel para el turismo accesible don discapacidad, se consolida positivo al expresar que es necesario complementar algunos servicios que aun el hotel no ha priorizado para este segmento. De los servicios que debe implementar son: Duchas adecuadas 5.77%, rampas 17.31% pasamos, puertas de acceso adecuadas, puertas libres para sillas de ruedas, barras de apoyo, lavado a la medida ,piso antideslizante, señalización 7.69%, mesas y sillas adecuadas, acceso sin escaleras 9.69%, recursos humanos calificados, habitaciones adaptadas, información adaptada a su discapacidad funcional, sanitarios con medidas para discapacitados, duchas adecuadas. Según manifestaciones los otros servicios representa 3.85%, y el 5.77% expresan esa necesidad que la empresa hotelera debe considerar.

#### **4.9. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS COMPLEMENTARIAS QUE SE DEBEN ESTABLECER PARA EL SERVICIO DEL TURISMO ACCESIBLE EN PUNO DESTINO TURÍSTICO**

Considerando los siguientes aspectos:

- a) Elementos que se deben considerar para la accesibilidad del turismo
- b) Tipos de servicios de accesibilidad que se deben facilitar para el turista discapacitado

Los requisitos básicos de accesibilidad Garantizar la accesibilidad global de un hotel, significa garantizar que cualquier persona puede disfrutar de los diferentes servicios que en él se ofrecen, independientemente de su edad, sexo, origen cultural o grado de capacidad. Para ello deben cumplirse una serie de requisitos relativos a las acciones y actividades básicas a desempeñar que son las que se enuncian a continuación. En el conjunto del documento se identifica cada uno de estos requisitos con su icono correspondiente:

**Acceder** Es la condición primordial para comenzar a disfrutar de cualquier servicio desarrollado en un espacio. El acceso está básicamente condicionado por el tamaño y diseño de la puerta, en caso de haberla, y por la necesidad de que no exista ningún resalte o peldaño en este punto que impida acceder a determinadas personas con dificultades de movilidad.

**Circular** Una vez hemos accedido a un edificio, un espacio, o un servicio, debemos poder circular y movernos en su interior. La disposición del mobiliario, inciden directamente en la posibilidad de circular en un entorno, girar, moverse...

**Comunicarse** Dentro de un espacio o servicio debemos poder comunicarnos correctamente y percibir o emitir los diversos mensajes, en las diferentes modalidades existentes. Esto comprende desde los simples paneles de información y señalización, hasta la comunicación verbal, pasando por la comunicación táctil, o las señales lumínicas y acústicas.

**Utilizar** Poder usar los diferentes elementos que se hallan en cada uno de los servicios es del todo imprescindible. De nada sirve acceder a un espacio o poder circular por él, si no podemos hacer uso de los diversos elementos o dispositivos relacionados con cada actividad. Los parámetros de alcance, accionamiento y agarre son los que determinan la posibilidad o no de utilización por parte de los diversos usuarios.

**Accesibilidad Global** El cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos anteriores en la totalidad de sus dependencias y servicios, y a la vez en todo el conjunto, garantiza la Accesibilidad Global del hotel.

Las dos dependencias hoteleras de estudio han contemplado los siguientes criterios determinada según encuestas:

1. Aparcamientos.
2. Accesos.
3. Puertas de entrada.
4. Vestíbulos, pasillos, mostrador de recepción y mobiliario.
5. Huecos de paso.
6. Aseos de uso común.
7. Escaleras.
8. Ascensores.
9. Habitaciones accesibles.

### **Hoteles accesibles**

Ahora bien, en el caso de las habitaciones de hotel sin baño ni ducha, sin televisor, ni mesa para escribir, son raras, ¿no le parece? Viéndolo más de cerca, no son tan raras como parecen.

### **a. Habitación**

¿Les han sugerido ya medios para evitarles molestias a sus clientes? · El mobiliario no es adecuado: la superficie de la mesa no está a la altura correcta para que una persona en silla de ruedas pueda instalarse cómodamente.

· Los muebles para almacenar cosas son poco prácticos: las repisas y las barras para colgar la ropa están instaladas muy alto, las mesitas son poco profundas y además las cómodas tienen cajones que son muy difíciles de abrir.

· Las personas de edad avanzada no se pueden levantar fácilmente de una cama muy baja.

La disposición de los muebles permitirá a las personas que pernocten en la habitación tener acceso cómodo a los muebles de almacenaje, a los roperos así como a las ventanas; los muebles deben estar dispuestos de modo tal que haya un espacio libre de paso de un metro de ancho entre ellos. Uno de estos espacios de paso debe ubicarse entre una de las paredes y la cama (o un mueble) de modo tal que una persona en silla de ruedas tenga lugar suficiente para efectuar la transferencia desde su silla a la cama y viceversa.

Dentro de la habitación debe haber por lo menos un espacio de 1.50 m de diámetro a fin de permitir a una persona en silla de ruedas dar una media vuelta.

Una superficie de 1.50 m por 1.50 m debe dejarse libre cerca de la cama y de los lugares de almacenaje.

El teléfono debe estar sobre la mesa de noche.

A las personas obesas se les ofrecerá una habitación con una cama de dos plazas, así como almohadas adicionales, lo que le permitirá dormir en una posición en la cual la cabeza esté más alta que los pies.

La superficie de una mesa o de un escritorio deberá estar a una altura que permita a una persona en silla de ruedas instalarse cómodamente, ya que encontrará espacio suficiente para sus piernas debajo de la mesa.

Los aparatos de calefacción deben estar cubiertos, puesto que las personas que no tienen sensibilidad en sus miembros pueden, sin darse cuenta, quemarse o lastimarse.

Hay que asegurarse que, por lo menos, un enchufe esté bien visible. Las personas que usan silla de ruedas eléctrica deben recargar las baterías de la misma todos los días.

**b. Baño**

¿Se ha dado cuenta que algunos de los visitantes que pernoctan en su establecimiento se desconciertan algunas veces por ciertas situaciones?

- La disposición de los sanitarios es incorrecta: es muy difícil acceder a la tina, a la ducha o al inodoro si están ubicados muy cerca el uno del otro.
- Las personas en silla de ruedas tienen muchas dificultades para acceder al botiquín que se encuentra generalmente instalado encima del lavatorio.
- Las llaves de mando de la grifería son difíciles de manipular para las personas que tienen dificultades para coger cosas.
- La ausencia de barras de apoyo cerca del inodoro o de la tina incomoda a las personas en silla de ruedas o a aquellas que se apoyan sobre muletas.

El cuarto de baño debe estar equipado con un punto de iluminación central como mínimo accionado desde el exterior por medio de un interruptor ubicado a una altura de 1.05 m del suelo; la puerta debe tener el ancho suficiente para que una persona en silla de ruedas pueda pasar. Es preferible que la puerta se abra hacia el exterior del cuarto de baño: uno puede aprovechar mejor del espacio dentro de este.

Debe haber un espacio de maniobra de 1.50 m por 1.50 m en el centro del cuarto, lo que deja un espacio de maniobra suficiente para la persona en silla de ruedas. Los aparatos sanitarios deben estar al alcance de las personas.

**Restaurantes y cafeterías DEL HOTEL**

¿Se ha dado usted cuenta que ciertas situaciones incomodan a sus clientes?

- En los restaurantes, ciertos tipos de mesa son incómodas pues ellas no tienen espacio suficiente para las piernas.
- Las personas en silla de ruedas, las personas obesas o las mujeres embarazadas no pueden
- Sentarse en las mesas que tienen asientos fijos.
- Un pasadizo estrecho entre las mesas de un restaurante es también incómodo para el personal que sirve a los clientes.

En la entrada del restaurante o bar, las indicaciones claras, fácilmente legibles, si tienen una iluminación directa, sirven para señalar el lugar en el que se encuentran los servicios higiénicos y el guardarropa.

Una señalización bien ubicada evita que los clientes pregunten siempre las mismas cosas al personal.

La persona en silla de ruedas debe tener suficiente espacio para aproximarse a la mesa sin tener la necesidad de efectuar una transferencia de su silla a la silla del restaurante y su silla no debe constituir obstáculo para la circulación de las personas.

En un restaurante en el que la mayoría de las sillas son fijas, habrá que proyectar algunas mesas en donde se pondrán sillas sin brazos, confortables y sólidas para sentar, por ejemplo, a las personas obesas.

Habrá que contar con sillas elevadas o con cojines que se puedan poner sobre la silla a fin de que las personas de baja estatura o los niños puedan sentarse a la mesa cómodamente. Las personas que sirven en este tipo de restaurantes pueden ofrecer su ayuda para transportar las bandejas de las personas en silla de ruedas o a aquellas que utilicen un bastón o muletas. En el caso en que los menús estén expuestos sobre una pared, éstos deben estar instalados a una altura conveniente para las personas en silla de ruedas y las personas de baja estatura. Además, se dispondrá de una iluminación directa con cañones de luz instalados sobre un riel; el texto del menú será compuesto de acuerdo a los mismos criterios básicos que se utilizan en la señalización de un edificio.

## CONCLUSIONES

**LA PRIMERA.** El nivel de accesibilidad que ofrecen las instalaciones de las cadenas hoteleras ha sido confirmado parcialmente. Esto es debido a que, aun no existiendo relación entre el nivel de accesibilidad real y las ventajas percibidas en la mejora de la accesibilidad hotelera en la ciudad de Puno.

**LA SEGUNDA.** El servicio que brinda Casa Andina Private Collection al turismo accesible aún no han implementado según normas sin embargo si tienen turistas discapacitados brindan en el momento necesario acondicionan el servicio básico. Mientras que si la empresa está capacitada al 100% para brindar el servicio para el discapacitado. Los colaboradores reciben capacitación expresaron que SI el 93.75% y el 6.25% manifestaron que NO atendieron a turistas con discapacidad el 64.58% y expresaron que SI el 35.42% el tipo de discapacidad era física que representa el 81.3% y la discapacidad sensorial representa el 18.8%, entonces se deduce que si existe turistas con discapacidad alguna que se animaron a visitar Puno con acompañante.

**LA TERCERA.** La empresa hotelera Sonesta Posada del Inca en lo referido al servicio para el turismo accesible cuenta con lo elemental, una habitación en la primera planta, servicios en la ducha, silla de ruedas y como empresa está capacitado para el servicio del turismo accesible manifestaron que SI el 92.3%, se cuenta con personal capacitado según encuestas manifestaron que SI el 94.2%. El turista discapacitado vino con acompañante representa el 73.1%, y vinieron a través de agencias de viajes el 21.2%. El personal de Sonesta Posada tiene conocimientos de información accesible para las personas con discapacidad sobre ayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, así como otras formas de asistencia, servicios e instalaciones de apoyo básico de que disponga el establecimiento. Los trabajadores encuestados sobre si algunas veces pensaron atender a turistas discapacitados manifestaron que SI el 75% y el 25% expresaron que NO Los colaboradores encuestados si reciben capacitación para a atención al turista discapacitado por parte de la empresa Hotelera, el 90.4% expresaron que **SI**, y el **9.6%** manifestaron que **NO** reciben capacitación por parte de la empresa hotelera, porque aún son nuevos en el trabajo.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar infraestructura adecuada para el turismo accesible con discapacidad en la empresa hotelera

**PRIMERA.** Se recomienda tener consideración a la accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.

**SEGUNDA.** La atención hacia el mercado del turismo accesible representa un desafío para el sector del turismo mundial, se recomienda mejorar las políticas y movilizar la inversión para realizar las mejoras necesarias de manera generalizada, a corto y largo plazo en el sector hotelero en Puno.

**TERCERA.** Se recomienda que las cadenas hoteleras en sus diferentes categorías implementen el servicio del turismo accesible para favorecer al turista que sufra algún impedimento físico para desplazarse.

**CUARTA.** Es necesario adecuar e implementar la infraestructura adecuada en las cadenas hoteleras de Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada de Inca según normatividad del OMT y del Perú e incluso considerar el manual de atención para el turista discapacitado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Rifai,Duran & Laura. (2014). *Manual sobre turismo accesible para todos:Principios,herramientas y buenas prácticas-Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto* . Madrid-España: Copyright © 2014, Organización Mundial del Turismo (OMT) /Fundación ONCE-ENAT.
- Barrantes. (2001). *“Investigación un Camino al Conocimiento-Un enfoque Cuantitativo y Cualitativo*. Costa Rica: Universidad Estatal a distancia San José.
- Bravo. (2000). *TURISMO PARA DISCAPACITADOS EN EL PERU*. Lima-Perú: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU -Tesis -PUCP.
- Cominidad de Madrid -M. (s/d de s/m de 2004). *GUÍA PARA CONSEGUIR UNA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES INCLUSIVA EN LAS ORGANIZACIONES*. Obtenido de “Les desigualtats socials entre la població catalana amb discapacitats”. Colectivo Ioé. 2004.:  
[http://www.madrid.org/cs/BlobServer?blobkey=id&blobwhere=1310853507259&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=filename%3D2CONCEPTO+DE+DISCAPACIDAD\\_2.pdf&blobcol=urldata&blobtable=MungoBlobs](http://www.madrid.org/cs/BlobServer?blobkey=id&blobwhere=1310853507259&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=filename%3D2CONCEPTO+DE+DISCAPACIDAD_2.pdf&blobcol=urldata&blobtable=MungoBlobs)
- Fernández. (2009). Turismo accesible:Importancia dela Accesibilidad para el sector turístico . *Entelequia. Revista Interdisciplinar, n° 9, primavera*, 1-15,P.P.
- Fernández. (21 de Mayo de 2014). *Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico*. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/41206114>
- Fraiz,Alén & Dominguez. (Primero de Setiembre de 2008). *LA ACCESIBILIDAD COMO OPORTUNIDAD DE MERCADO*. Obtenido de <https://www.aecit.org/jornal/index.php/AECIT/article/view/40/35>
- Grünewald,Sebastian , Fernandez & Capel . (s/d de Noviembre de 2011-Santa Fe - Argentina). *Turismo Accesible: Una herramienta para el desarrollo de ciudades turísticas*. Obtenido de <https://www.unl.edu.ar/iberoextension/dvd/archivos/ponencias/mesa3/turismo-accesible-una-herram.pdf>
- Hernandez,Fernandez & Baptista. (2010). *Metodologia de la investigaci3n*. México, Edit. McGraw Hill –Quinta Edici3n: McGraw Hill –Quinta Edici3n.
- IPAE- CADE. (2012). *Memoria CADE Emprendedores*. Lima- Perú: Centro de Competitividad y estudios Estrategicos de IPAE,San Isidro- p.14.

- Jurado. (s/d de s/m de 2012). *El turismo accesible, un pujante y poco conocido modelo turístico. Experiencias en.* Obtenido de <https://old.aecr.org/web/congresos/2012/Bilbao2012/htdocs/pdf/p432.pdf>
- Jurado. (2014). El turismo accesible en Andalucía. Un producto turístico emergente. *Revista Estudios Andaluces-* <https://revistascientificas.us.es/index.php/REA/article/view/2817>. Obtenido de <https://revistascientificas.us.es/index.php/REA/article/view/2817>
- Jurado. (2014). El turismo accesible en Andalucía. Un producto turístico emergente. *Revista de estudios Andaluces, -.*
- Jurado. (2014). EL TURISMO ACCESIBLE EN ANDALUCÍA. UN PRODUCTO TURÍSTICO EMERGENTE. *Revista de Estudios Andaluces N° 31- pp. 1-34, 1-34.*
- Jurado. (s/d de s/m de 2014). *El turismo accesible, un pujante y poco conocido modelo turístico. Experiencias en.* Obtenido de <https://old.aecr.org/web/congresos/2012/Bilbao2012/htdocs/pdf/p432.pdf>
- Lopéz & Dinares. (2006). *El Hotel Accesible-Guía para su diseño, organización y gestión.* Madrid: Colección Manuales y Guías MYG p.36 Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales-Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) .
- Martínez. (2015). ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA EDIFICACIÓN, EL URBANISMO Y EL TRANSPORTE. *Turismo accesible en México-La Ciudad Accesible. Revista Científica sobre Accesibilidad Universal, IX: 23-33, 23-33.*
- Mendez. (2010). Turismo Accesible- “Los caminos y la gente” Asoc. Civil. . *Publicado en el Nro. 77 de la Revista del Colegio de Abogados de La Plata, 6 p.* Obtenido de <http://www.derecho.uba.ar/institucional/turismo-accesible-nelida-mabel-mendez.pdf>
- Peréz & Gonzales. (2003). *Turismo Accesible: "Hacia un Turismo para Todos". MAZARS.* España: Secretario General de Turismo-MARZAS.
- Pérez , Serrano , Ferriz & Póveda. (2012). *Manual de buenas prácticas sobre turismo accesible-PLAN PROVINCIA ACCESIBLE, TURISMO PARA TODOS.* Valencia: © Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV), 2012/Depósito legal: V-2960-2012.
- PROMPERU-CONADIS-CONFIEP-KÉROUL-SATH . (2000). *Manual para la atención del turista con discapacidad.* Perú: PROMPERU-SATH-Creada en 1976, la Society for the Advancement of Travelers with/ Consejo Nacional de Integración de la Persona con discapacidad Conadis .
- Revista ARQHYS. (s/d de Octubre de 2012). *Revista ARQHYS. 2012, 12. Diseño universal. Equipo de colaboradores y profesionales de la revista ARQHYS.com.* Obtenido de

<https://www.arqhys.com/construccion/disenio-universal.html> Obtenido 09, 2018, de <https://www.arqhys.com/construccion/disenio-universal.html>.

SAFE CITY. (S/d de Octubre de s/m). <http://safecitying.com/turismo-para-todos/>.  
Obtenido de <http://safecitying.com/turismo-para-todos/>

Taleb , Duran & Laura. (2014). *Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas-Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. Madrid-España: Copyright © 2014, Organización Mundial del Turismo (OMT) /Fundación ONCE-ENAT.

## **ANEXOS**

**ANEXO A-1: ENCUESTA PARA GERENCIA - SONESTA**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

**ENCUESTA PARA EL GERENTE DE LA CADENA HOTELERA SONESTA POSADA DEL****INCA**

Señor saludos cordiales, Soy estudiante de la Escuela Profesional de Turismo se está realizando un trabajo de investigación sobre turismo accesible y análisis del servicio accesible en la cadena hotelera Sonesta Posada del Inca de la ciudad de Puno. Agradeceremos su colaboración al poder ayudarnos con esta investigación contestando el presente cuestionario. La información que nos proporcione será tratada de manera confidencial.

1. Sexo: F \_\_\_ M \_\_\_
2. La empresa que Ud. Gerencia está capacitado y preparado para el servicio del turismo accesible  
SI ( ) NO ( )
3. ¿Cuenta con personal Capacitado en el hotel para brindar servicio de atención al turista con discapacidad alguna?  
SI ( ) NO ( )
4. Alguna vez atendió a turistas con discapacidad SI ( ) NO ( )
5. ¿Qué tipo de discapacidad Tenia?
  - a) Persona con discapacidad física
  - b) Persona con discapacidad sensorial
  - c) Persona con discapacidad mental
  - d) Otros especifique.....
6. ¿Qué edad tenia? ( la persona discapacitada)
  - a) 15 – 25
  - b) 26 - 35
  - c) 36 – 45
  - d) 46 - 50
  - e) 50 a +
7. Pertenecía a alguna Asociación de discapacitados
  - a) SI ( ) ¿Cuál?.....
  - b) NO ( )
8. El turista discapacitado vino:
  - a) Solo
  - b) Organizado por agencia de viajes

- c) Acompañante
  - d) Otros.....
9. Alguna vez pensó atender a personas discapacitadas : SI ( ) NO ( )
10. A continuación se le muestra elementos que toda empresa debería tener, marque los elementos que tiene su empresa turística, para cubrir necesidades de las personas con discapacidad:

N°	SERVICIOS PARA TURISMO ACCESIBLE CON DISCAPACIDAD	SI	NO
1	Rampas		
2	Ascensores con dimensiones adecuadas		
3	Pasamanos		
4	Puertas de acceso adecuadas		
5	Puertas libres para alojar sillas de ruedas		
6	Barras de apoyo		
7	Lavado a la medida		
8	Piso anti deslizante		
9	Señalización		
10	Mesas y sillas adecuadas		
11	Acceso sin escaleras		
12	Acceso en braille		
13	Recursos humanos capacitados		
14	Habitaciones adaptadas, reformadas		
15	Información adaptada a su discapacidad funcional		
16	Sanitarios con medidas para personas discapacitadas		
17	Platos de duchas sin desniveles, y agarraderas y enchufes a varios niveles		
18	Ascensores		
18	Otros		

11. Usted como gerente de empresas de servicios turísticos Estaría de acuerdo en realizar cambios para integrar a las actividades turísticas a las personas con discapacidad:

SI ( ) NO ( ) Como.....

**ANEXO B-2: ENCUESTA PARA TRABAJADORES - SONESTA**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**

**ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES DEL HOTEL SONESTA POSADA DEL INCA**

Señor saludos cordiales, Soy estudiante de la Escuela Profesional de Turismo se está realizando un trabajo de investigación sobre turismo accesible y análisis del servicio accesible en la cadena hotelera Sonesta Posada del Inca de la ciudad de Puno. Agradeceremos su colaboración al poder ayudarnos con esta investigación contestando el presente cuestionario. La información que nos proporcione será tratada de manera confidencial.

1. Sexo: F \_\_\_\_ M \_\_\_\_
2. La empresa en la que Ud. Trabaja está capacitado y preparado para el servicio del turismo accesible?  
 SI ( ) NO ( )
3. Usted está capacitado para brindar servicio de atención a turistas con discapacidad  
 SI ( ) NO ( )
4. El hotel en la que labora recibe capacitación para la atención al turista con discapacidad:  
 SI ( ) NO ( )  
 ¿Cuáles y como?.....  
 .....  
 .....
5. Cuenta con personal Capacitado en el hotel para brindar servicio de atención al turista con discapacidad alguna?  
 SI ( ) NO ( )
6. Alguna vez atendió a turistas con discapacidad SI ( ) NO ( )
7. ¿Qué tipo de discapacidad Tenia?  
 a) Persona con discapacidad física  
 b) Persona con discapacidad sensorial  
 c) Persona con discapacidad mental  
 d) Otros especifique.....
8. ¿Qué edad tenia? ( la persona discapacitada)  
 a) 15 – 25  
 b) 26 - 35  
 c) 36 – 45  
 d) 46 - 50  
 e) 50 a +
9. Pertenecía a alguna Asociación de discapacitados  
 a) SI ( ) ¿Cuál?.....  
 b) NO ( )

10. El turista discapacitado vino:

- a) Solo
- b) Organizado por agencia de viajes
- c) Acompañante
- d) Otros.....

11. Alguna vez pensó atender a personas discapacitadas : SI ( ) NO ( )

12. A continuación se le muestra elementos que toda empresa debería tener, marque los elementos que tiene su empresa turística, para cubrir necesidades de las personas con discapacidad:

N°	SERVICIOS PARA TURISMO ACCESIBLE CON DISCAPACIDAD	SI	NO
1	Rampas		
2	Ascensores con dimensiones adecuadas		
3	Pasamanos		
4	Puertas de acceso adecuadas		
5	Puertas libres para alojar sillas de ruedas		
6	Barras de apoyo		
7	Lavado a la medida		
8	Piso anti deslizante		
9	Señalización		
10	Mesas y sillas adecuadas		
11	Acceso sin escaleras		
12	Acceso en braille		
13	Recursos humanos capacitados		
14	Habitaciones adaptadas, reformadas		
15	Información adaptada a su discapacidad funcional		
16	Sanitarios con medidas para personas discapacitadas		
17	Platos de duchas sin desniveles, y agarraderas y enchufes a varios niveles		
18	Ascensores		
19	Otros		

13. Usted como gerente de empresas de servicios turísticos Estaría de acuerdo en realizar cambios para integrar a las actividades turísticas a las personas con discapacidad:

SI ( ) NO ( )

Como.....

**Gracias por su colaboración**

**ANEXO C-3: ENCUESTA PARA GERENCIA – CASA ANDINA**  
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

**ENCUESTA PARA EL GERENTE DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE  
COLLECTION**

Señor saludos cordiales, Soy estudiante de la Escuela Profesional de Turismo se está realizando un trabajo de investigación sobre turismo accesible y análisis del servicio accesible en la cadena hotelera Casa Andina Private Collection de la ciudad de Puno. Agradeceremos su colaboración al poder ayudarnos con esta investigación contestando el presente cuestionario. La información que nos proporcione será tratada de manera confidencial.

13. Sexo: F\_\_\_\_ M\_\_\_\_
14. La empresa que Ud. Gerencia está capacitado y preparado para el servicio del turismo accesible?  
SI ( ) NO ( )
15. Cuenta con personal Capacitado en el hotel para brindar servicio de atención al turista con discapacidad alguna?  
SI ( ) NO ( )
16. Alguna vez atendió a turistas con discapacidad SI ( ) NO ( )
17. ¿Qué tipo de discapacidad Tenia?  
e) Persona con discapacidad física  
f) Persona con discapacidad sensorial  
g) Persona con discapacidad mental  
h) Otros especifique.....
18. ¿Qué edad tenia? ( la persona discapacitada)  
f) 15 – 25  
g) 26 - 35  
h) 36 – 45  
i) 46 - 50  
j) 50 a +
19. Pertenece a alguna Asociación de discapacitados  
c) SI ( ) ¿Cuál?.....  
d) NO ( )
20. El turista discapacitado vino:  
e) Solo  
f) Organizado por agencia de viajes  
g) Acompañante

- h) Otros.....
21. Alguna vez pensó atender a personas discapacitadas : SI ( ) NO ( )
22. A continuación se le muestra elementos que toda empresa debería tener, marque los elementos que tiene su empresa turística, para cubrir necesidades de las personas con discapacidad:

N°	SERVICIOS PARA TURISMO ACCESIBLE CON DISCAPACIDAD	SI	NO
1	Rampas		
2	Ascensores con dimensiones adecuadas		
3	Pasamanos		
4	Puertas de acceso adecuadas		
5	Puertas libres para alojar sillas de ruedas		
6	Barras de apoyo		
7	Lavado a la medida		
8	Piso anti deslizante		
9	Señalización		
10	Mesas y sillas adecuadas		
11	Acceso sin escaleras		
12	Acceso en braille		
13	Recursos humanos capacitados		
14	Habitaciones adaptadas, reformadas		
15	Información adaptada a su discapacidad funcional		
16	Sanitarios con medidas para personas discapacitadas		
17	Platos de duchas sin desniveles, y agarraderas y enchufes a varios niveles		
18	Otros		

23. Usted como gerente de empresas de servicios turísticos Estaría de acuerdo en realizar cambios para integrar a las actividades turísticas a las personas con discapacidad:

SI ( ) NO ( )

Como.....

## ANEXO D-4: ENCUESTA PARA TRABAJADORES – CASA ANDINA

### ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES DEL HOTEL SONESTA POSADA DEL INCA

Señor saludos cordiales, Soy estudiante de la Escuela Profesional de Turismo se está realizando un trabajo de investigación sobre turismo accesible y análisis del servicio accesible en la cadena hotelera Sonesta Posada del Inca de la ciudad de Puno. Agradeceremos su colaboración al poder ayudarnos con esta investigación contestando el presente cuestionario. La información que nos proporcione será tratada de manera confidencial.

1. Sexo: F \_\_\_\_ M \_\_\_\_
2. La empresa en la que Ud. Trabaja está capacitado y preparado para el servicio del turismo accesible?  
SI ( ) NO ( )
3. Usted está capacitado para brindar servicio de atención a turistas con discapacidad  
SI ( ) NO ( )
4. El hotel en la que labora recibe capacitación para la atención al turista con discapacidad:  
SI ( ) NO ( )  
¿Cuáles y como?.....  
.....  
.....
5. Cuenta con personal Capacitado en el hotel para brindar servicio de atención al turista con discapacidad alguna?  
SI ( ) NO ( )
6. Alguna vez atendió a turistas con discapacidad SI ( ) NO ( )
7. ¿Qué tipo de discapacidad Tenia?  
a) Persona con discapacidad física  
b) Persona con discapacidad sensorial  
c) Persona con discapacidad mental  
d) Otros especifique.....
8. ¿Qué edad tenia? ( la persona discapacitada)  
a) 15 – 25  
b) 26 - 35  
c) 36 – 45  
d) 46 - 50  
e) 50 a +
9. Pertenecía a alguna Asociación de discapacitados  
a) SI ( ) ¿Cuál?.....  
b) NO ( )
10. El turista discapacitado vino:  
a) Solo  
b) Organizado por agencia de viajes  
c) Acompañante  
d) Otros.....
11. A continuación se le muestra elementos que toda empresa debería tener, marque los elementos que tiene su empresa turística, para cubrir necesidades de las personas con discapacidad:

N°	SERVICIOS PARA TURISMO ACCESIBLE CON DISCAPACIDAD	SI	NO
1	Rampas		
2	Ascensores con dimensiones adecuadas		
3	Pasamanos		
4	Puertas de acceso adecuadas		
5	Puertas libres para alojar sillas de ruedas		
6	Barras de apoyo		
7	Lavado a la medida		
8	Piso anti deslizante		
9	Señalización		
10	Mesas y sillas adecuadas		
11	Acceso sin escaleras		
12	Acceso en braille		
13	Recursos humanos capacitados		
14	Habitaciones adaptadas, reformadas		
15	Información adaptada a su discapacidad funcional		
16	Sanitarios con medidas para personas discapacitadas		
17	Platos de duchas sin desniveles, y agarraderas y enchufes a varios niveles		
18	Ascensores		
19	Otros		

12. Usted como gerente de empresas de servicios turísticos Estaría de acuerdo en realizar cambios para integrar a las actividades turísticas a las personas con discapacidad:

SI ( ) NO ( )

Como.....

**Gracias por su colaboración**

## ANEXO E- 5: ANÁLISIS APLICADA A LAS CADENAS HOTELERAS

### Análisis de las encuestas aplicadas a las cadenas hoteleras del estudio

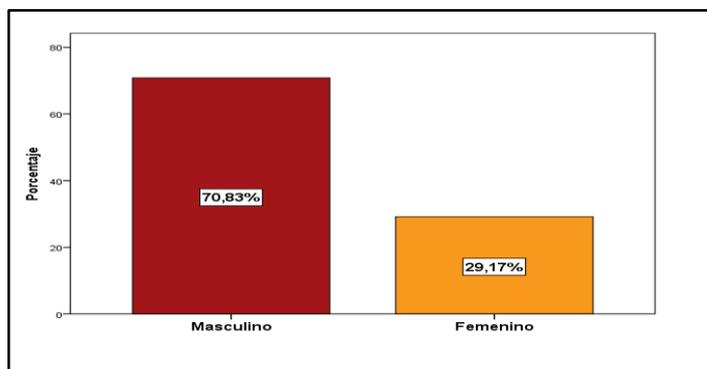


Figura 10. Género de los trabajadores del hotel

Fuente: Elaborado en base a encuestas 2016

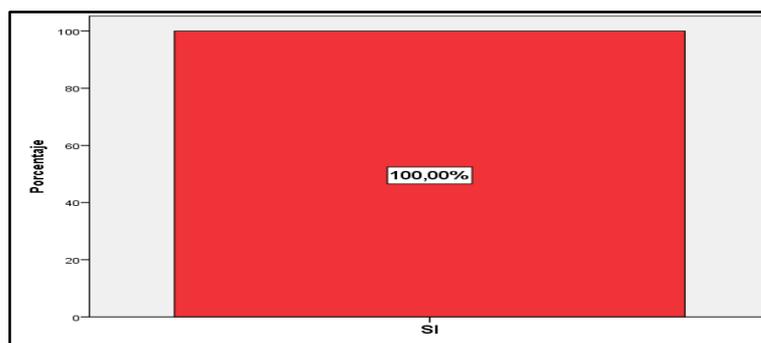


Figura 11 La empresa está capacitada para la atención en turismo Accesible

Fuente: Elaborado en base a encuestas 2016

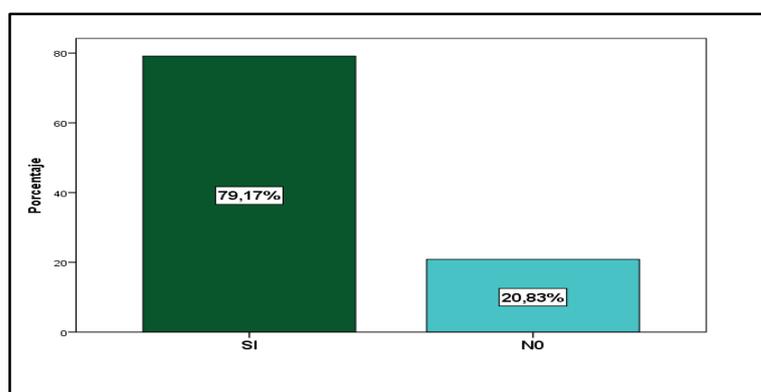
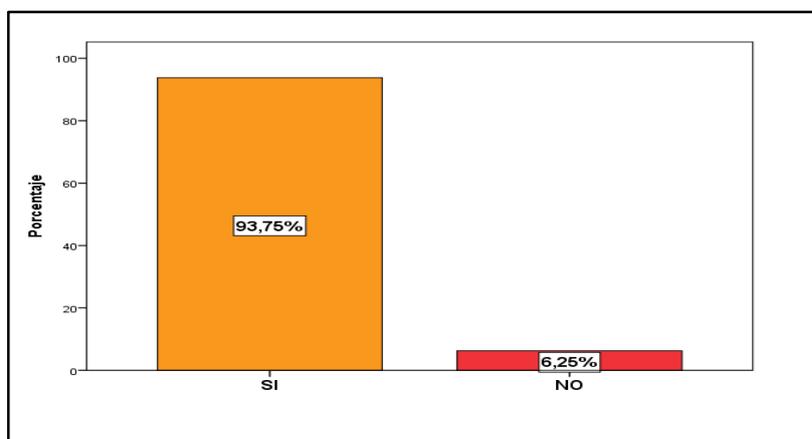


Figura 12. Usted está capacitado para la atención al turista Discapacitado

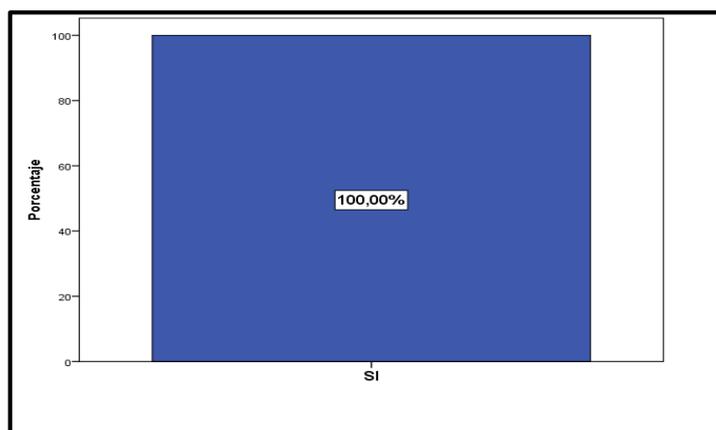
Fuente: Elaborado según encuesta 2016

**Tabla 1.** Recibe de la empresa capacitación para la atención para el turista Discapacitado



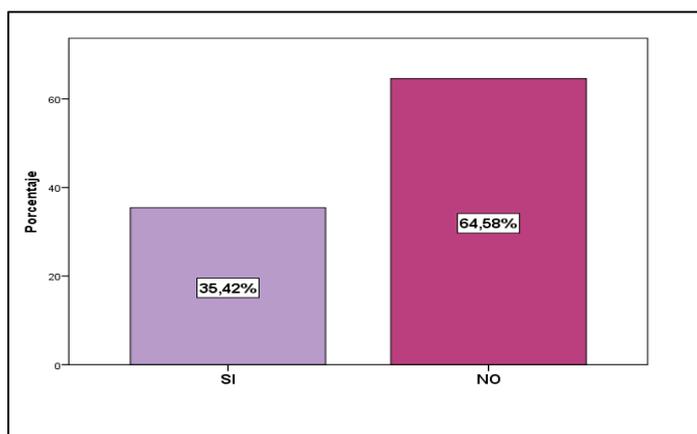
**Figura 13.** Recibe de la empresa capacitación para la atención para El turista Discapacitado

*Fuente:* elaborado según encuestas 2016

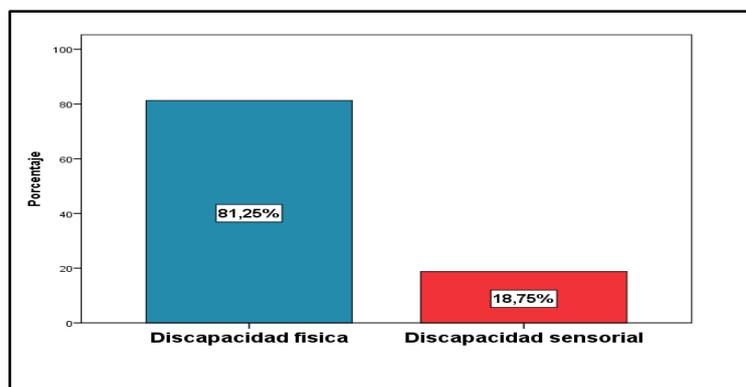


**Figura 14.** Cuenta con personal capacitado el hotel para atención al turista Discapacitado

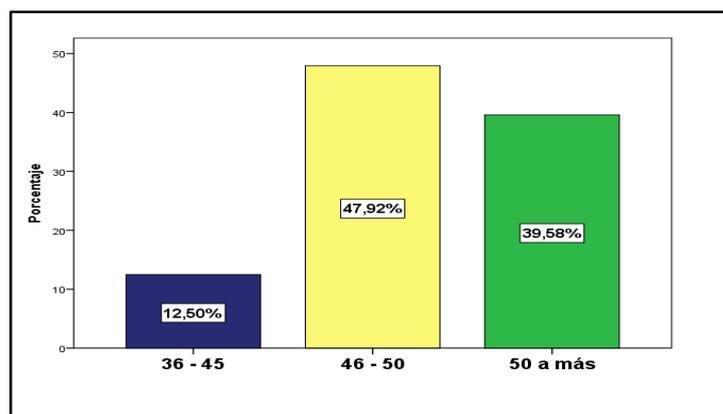
*Fuente:* Elaborado según encuesta 2016



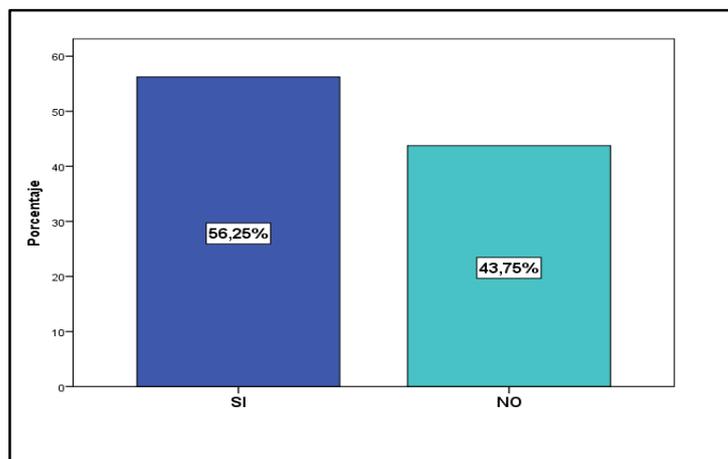
**Figura 15.** Atendió a turistas con discapacidad  
**Fuente:** Elaborado según encuestas 2015



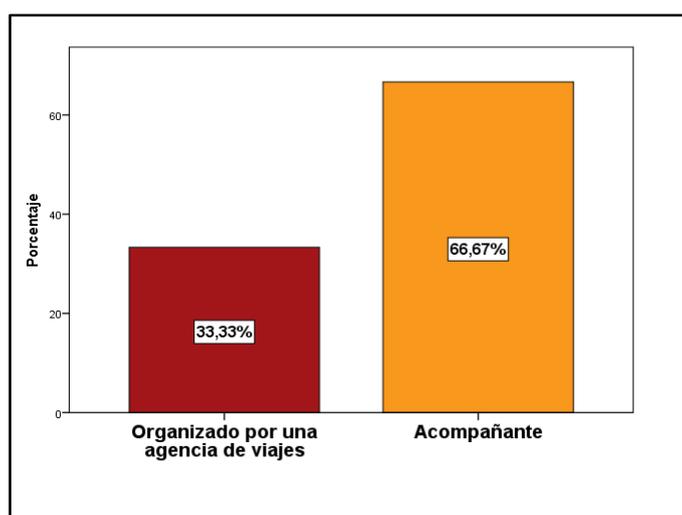
**Figura 16.** Tipo de discapacidad del turista  
**Fuente:** Elaborado según encuestas 2016



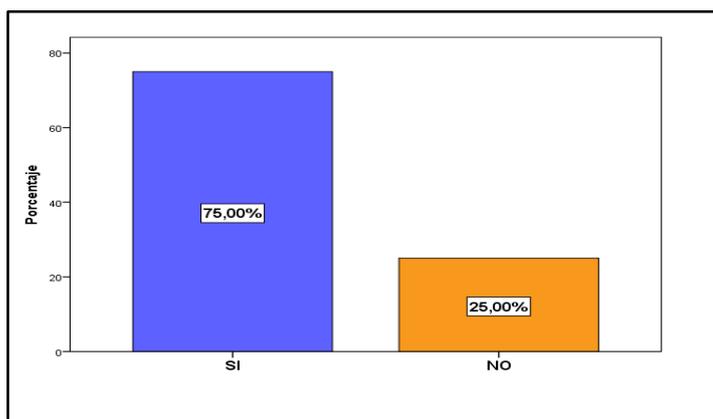
**Figura 17.** Edad del turista con discapacidad  
**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016



*Figura 18.* Pertenecía a una asociación de discapacitados  
**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016

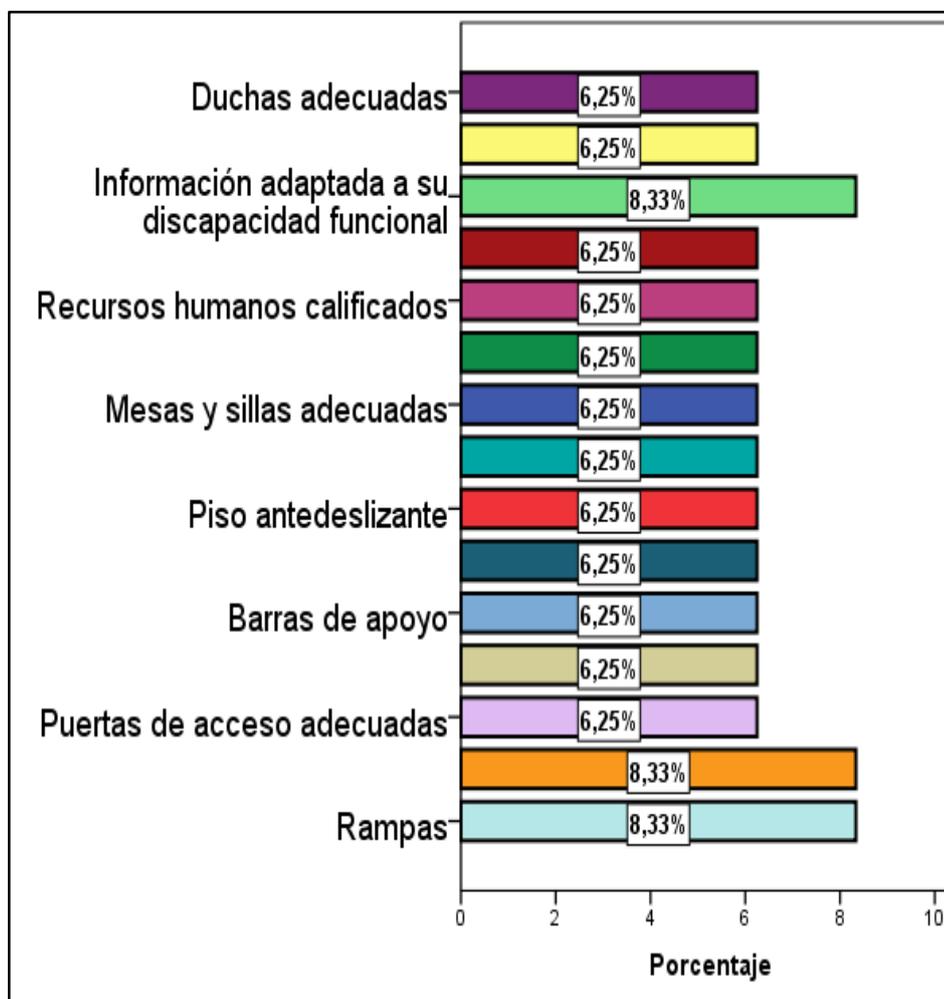


*Figura 19.* Turista discapacitado vino  
**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016

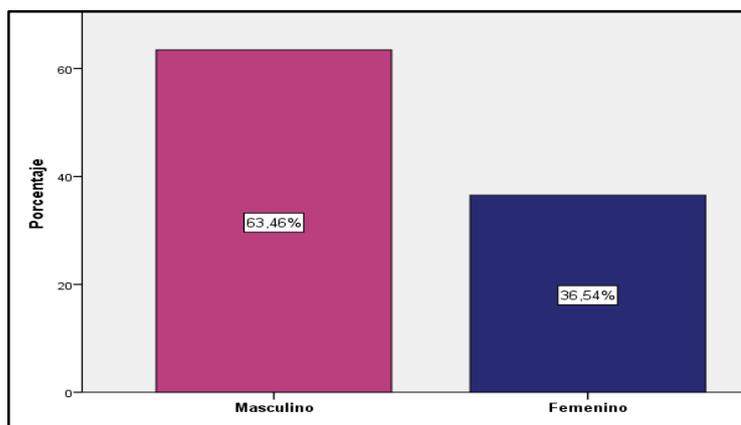


**Figura 20.** Pensó atender a turistas discapacitados

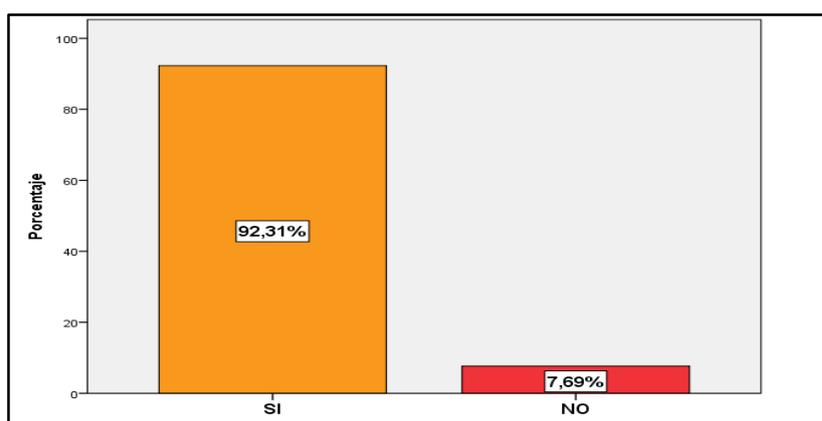
**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016



**Figura 21.** Servicio que puede adecuar el hotel para el turismo accesible don discapacidad  
**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016



*Figura 22. Género de los trabajadores del hotel Sonesta Posada del Inca*  
Fuente: Elaborado según encuesta 2016



*Figura 23. La empresa está capacitado para el servicio del turismo accesible*  
Fuente: Elaborado según encuesta 2016

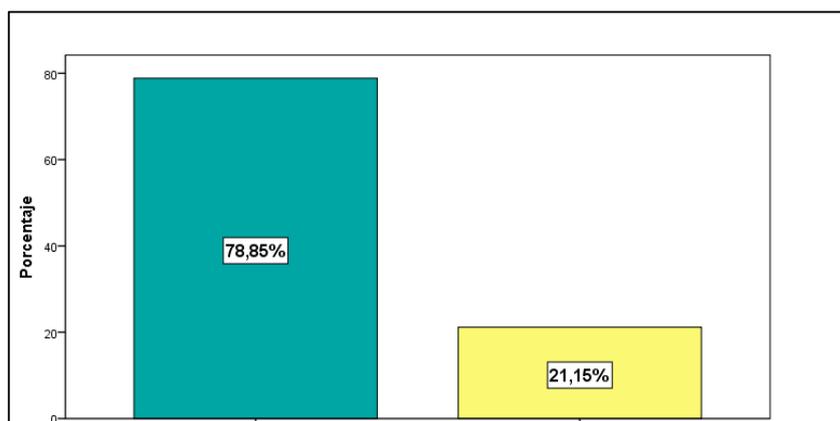


Figura 24. Usted está capacitado para atención al turista con discapacitado

Fuente: Elaborado según encuesta 2016

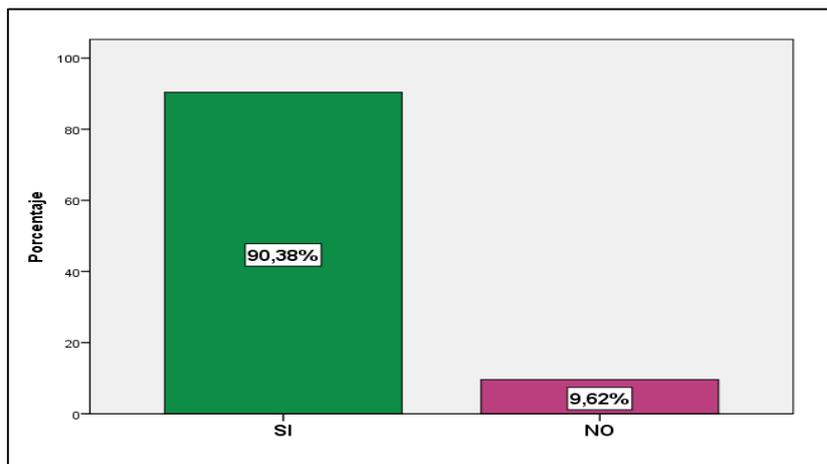
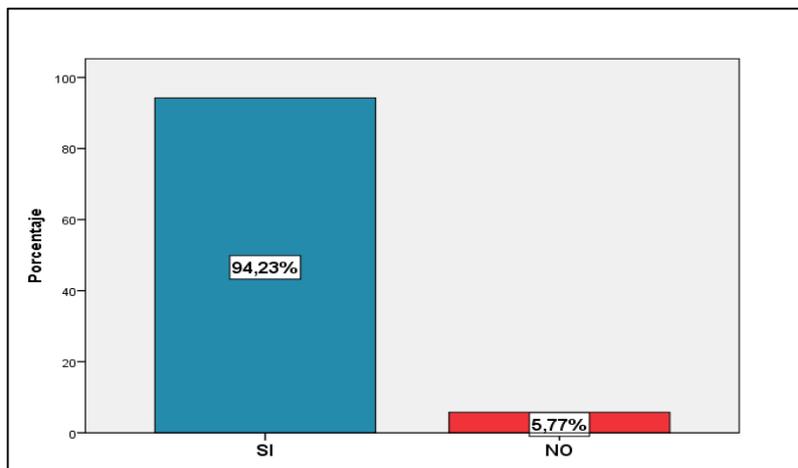
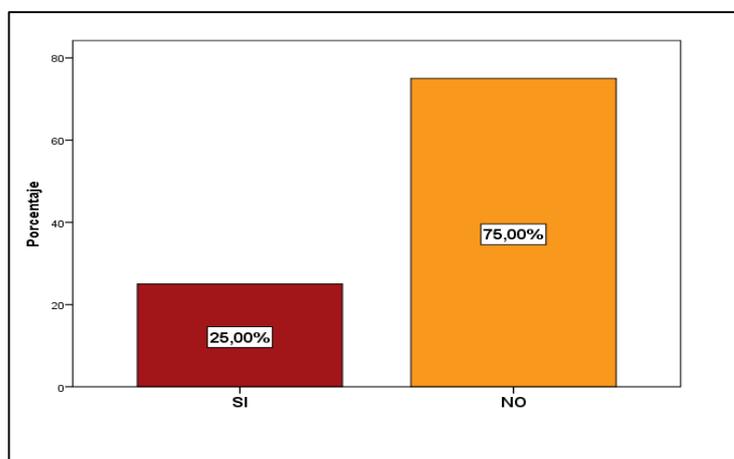


Figura 25. Recibe capacitación para a atención al turista discapacitado

Fuente: Elaborado según encuesta 2016



*Figura 26. Cuenta con personal capacitado el hotel para la atención al Turista con discapacidad*  
Fuente: Elaborado según encuesta 2015



*Figura 27. Atendió a turistas con discapacidad*  
Fuente: Elaborado según encuesta 2016

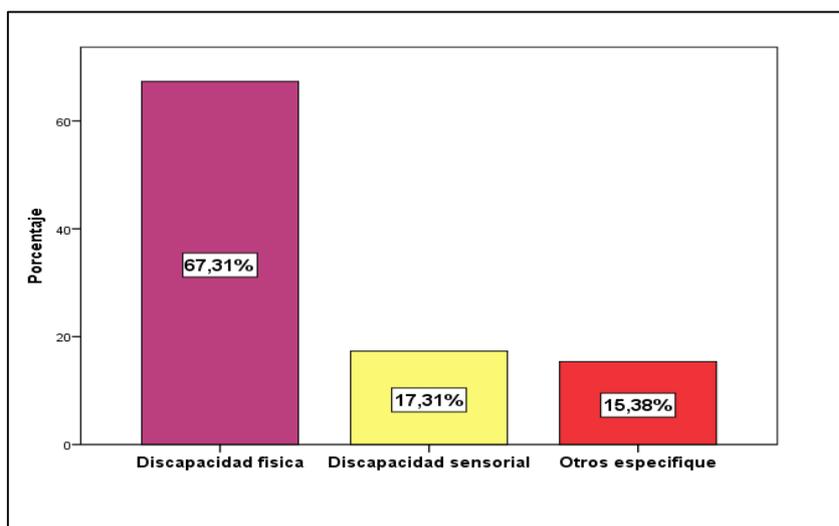


Figura 28. Tipo de discapacidad del turista  
 Fuente: Elaborado según encuesta 2016

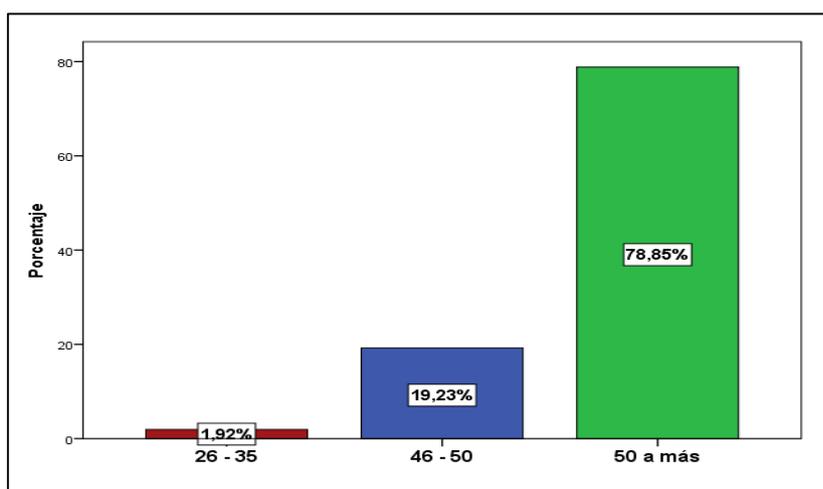
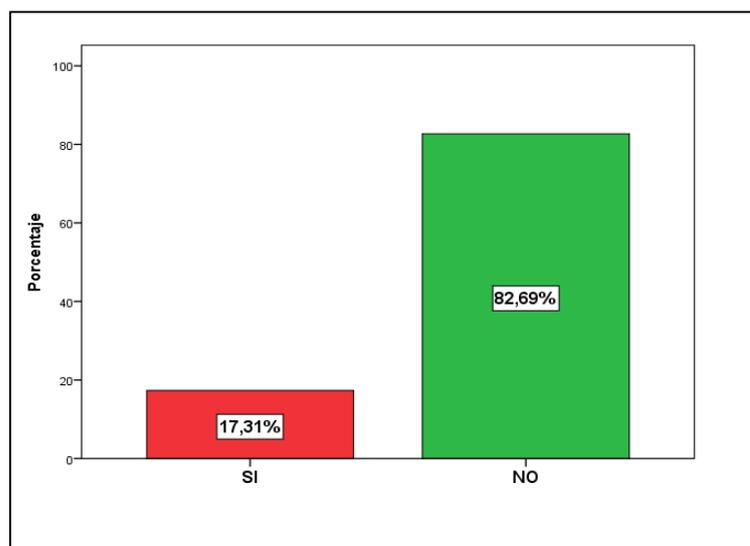
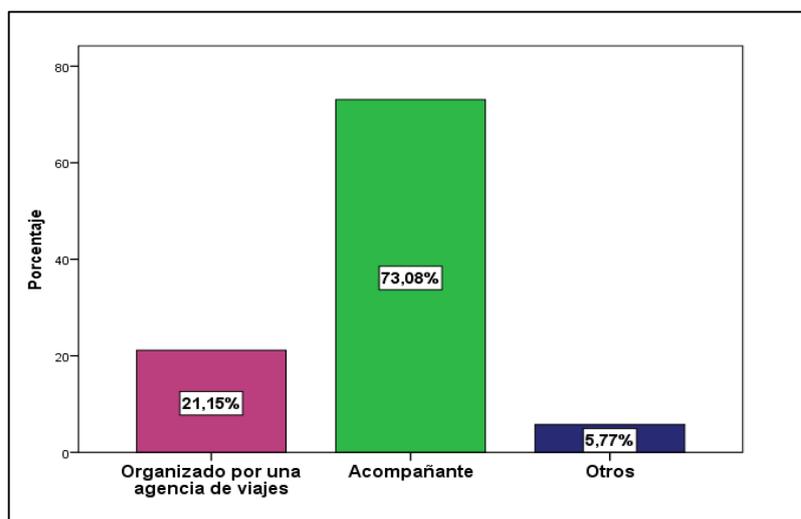


Figura 29. Edad del turista discapacitado que atendió  
 Fuente: Elaborado según encuesta 2016



*Figura 30.* El turista que atendió pertenecía a una asociación

**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016



*Figura 31.* El turista discapacitado como vino

**Fuente:** Elaborado según encuesta 2016

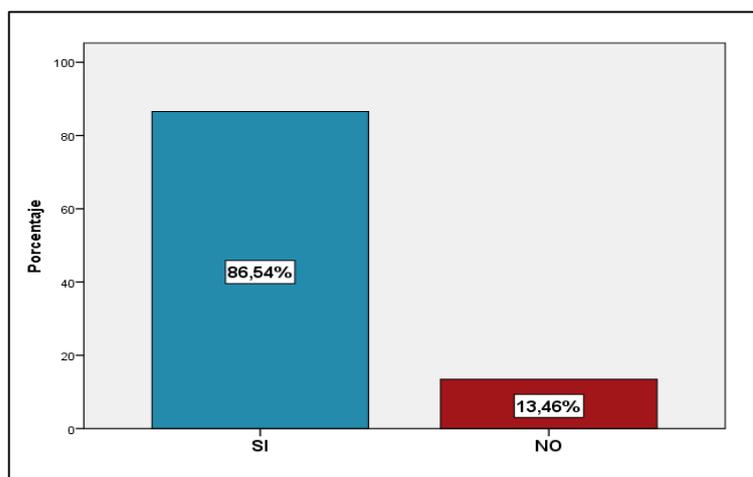


Figura 32. Pensó atender a turistas con discapacidad  
Fuente: Elaborado según encuesta 2016

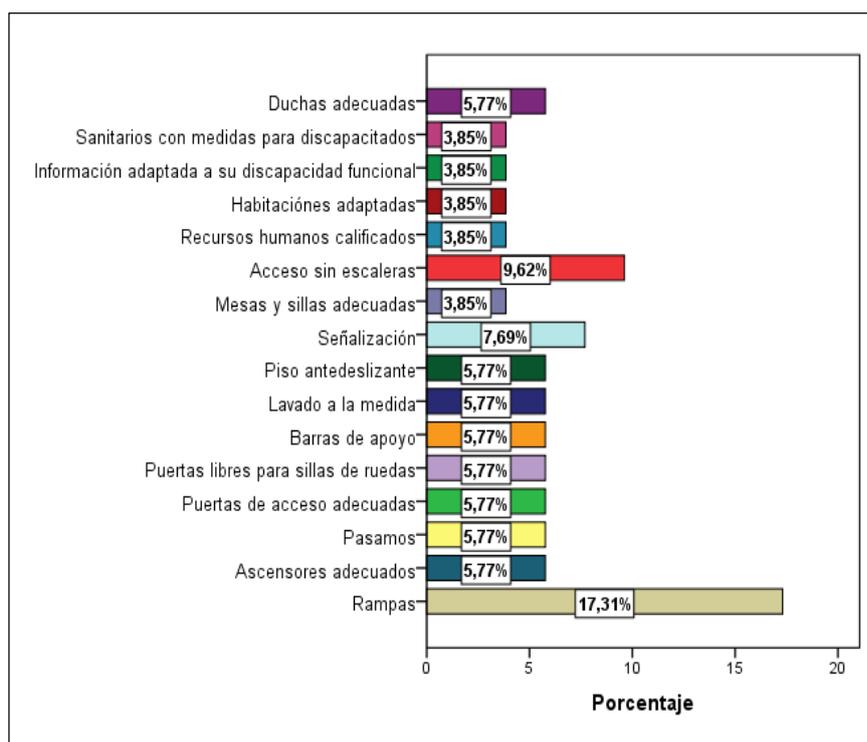


Figura 33 Servicio que puede adecuar el hotel para el turismo accesible con Discapacidad  
Fuente: Elaborado según encuesta 2016