

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE TURISMO Y HOTELERÍA



**TURISMO ACCESIBLE Y OFERTA TURÍSTICA EN
RESTAURANTES TURÍSTICOS TRES TENEDORES DE
NUEVO IMPERIAL, CAÑETE – 2024**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y
HOTELERÍA**

AUTORA: Yuri Nayeli Mamani Arias

ASESORA: Dra. Miriam Viviana Ñañez Silva

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8929-2916>

San Vicente de Cañete, 2025, Perú

Hoja del jurado

REPÚBLICA
DEL PERÚ
Firma Digital

Firmado digitalmente por:
LUJAN MINAYA Julio Cesar FAU
20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02/09/2025 07:01:54-0500

Dr. Julio Cesar Lujan Minaya
PRESIDENTE

FIRMA
DIGITAL

Firmado digitalmente por:
LARICO QUISPE BERTHA
NANCY FIR 40611975 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 02/09/2025 09:46:52-0500

Dra. Bertha Nancy Larico Quispe
SECRETARIA

FIRMA
DIGITAL

Firmado digitalmente por:
TORRES CHUMBIAUCA Lesly
Elizabeth FIR 15451530 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 03/09/2025 18:42:04-0500

Mag. Lesly Elizabeth Torres Chumbiauca
VOCAL

FIRMA
DIGITAL

Firmado digitalmente por:
ÑÑEZ SILVA Miriam
Viviana FAU 20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 08/09/2025 09:22:39-0500

Dra. Miriam Viviana Ñañez Silva
ASESORA

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada con mucho amor a mi madre, quien siempre ha estado a mi lado y ha sido mi mayor fuente de motivación. Sin su bendición, apoyo y sacrificios, este logro no habría sido posible. Con sus enseñanzas y consejos, me llevó por el camino del éxito y me brindó la fortaleza para seguir adelante en cada paso de este proceso.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme la fortaleza y la sabiduría para alcanzar este logro. A mi mamá, por su amor incondicional, apoyo constante y por ser mi guía en cada paso de mi vida. Sin su dedicación y sacrificios, no habría podido llegar hasta aquí.

A mi asesora, Dra. Ñañez Silva Miriam, por su paciencia, dedicación y por compartir su vasto conocimiento. Sus consejos y enseñanzas han sido esenciales para alcanzar y culminar este objetivo. Siempre la recordaré como un gran ejemplo profesional y personal

ÍNDICE

Caratula	i
Hoja del Jurado.....	ii
Dedidacoria	iii
Agradecimiento	iv
ÍNDICE	v
Lista de tablas	viii
Lista de gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción.....	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1 Descripción de la realidad problemática	14
1.2 Formulación del problema.....	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Objetivos.....	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
1.4 Justificación.....	19
1.4.1 Justificación teórica	19
1.4.2 Justificación práctica	19
1.4.3 Justificación metodológica	19
1.5 Delimitación de la investigación	20
1.5.1 Delimitación teórica	20
1.5.2 Delimitación temporal	20
1.5.3 Delimitación espacial	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y EMPÍRICO.....	21
2.1 Marco teórico.....	21
2.1.1 Variable 1: Turismo Accesible	21
A. Definición.....	21

B. Dimensiones.....	22
C. Indicadores	25
D. Teoría.....	29
2.1.2 Variable 2: Oferta Turística.....	38
A. Definición.....	38
B. Dimensiones.....	39
C. Indicadores	41
D. Teoría.....	44
2.2 Antecedentes.....	46
2.2.1 Antecedentes nacionales.....	46
2.2.2 Antecedentes internacionales	49
2.3 Definición de términos básicos	52
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	54
3.1 Hipótesis	54
3.1.1 Hipótesis general	54
3.1.2 Hipótesis específicas	54
3.2 Definición conceptual de la variable	54
3.2.1 Turismo Accesible.....	54
3.2.2 Oferta turística	54
3.3 Operacionalización de la variable.....	55
CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO	56
4.1 Tipo de Investigación	56
4.2 Diseño de investigación.....	56
4.3 Método de investigación.....	57
4.4 Población y muestra	57
4.4.1 Población	57
4.4.2 Muestra	57
4.5 Lugar de estudio	58
4.6 Técnicas e instrumentos para la recolección de los datos	60
4.6.1 Validez.....	62

4.6.2	Confiabilidad	63
4.7	Análisis y procesamiento de datos.....	64
CAPÍTULO V: RESULTADOS		65
5.1	Resultados descriptivos	65
5.1.1	Análisis descriptivo de la variable 1 y sus dimensiones.....	65
5.1.2	Análisis descriptivo de la variable 2 y sus dimensiones.....	68
5.1.3	Resultados de la aplicación de la entrevista	71
5.2	Resultados inferenciales	93
5.2.1	Prueba de normalidad	93
5.2.2	Prueba de hipótesis	94
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS		97
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES		100
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES.....		102
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS		104
CAPÍTULO X: ANEXOS		115

Lista de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de varibale	55
Tabla 2 Ficha técnica dell instrumento sobre Turismo Accesible.....	60
Tabla 3 Ficha técnica del instrumento sobre Oferta Turística	61
Tabla 4 Ficha técnica de la Guía de entrevista	61
Tabla 5 Aspectos de validación del instrumento de investigación.....	63
Tabla 6 Consolidado de validación de contenido por expertos.....	63
Tabla 7 Variable 1: Turismo accesible	63
Tabla 8 Variable 2: Oferta turística	64
Tabla 9 Variable 1: Turismo accesible	65
Tabla 10 Dimensión 1: Infraestructura	66
Tabla 11 Dimensión 2: Barreras.....	66
Tabla 12 Dimensión 3: Información accesible	67
Tabla 13 Variable 2: Oferta turística	68
Tabla 14 Dimensión 1: Actividades turísticas	68
Tabla 15 Diemensión 2: Servicios turísticos	69
Tabla 16 Dimensión 3: Personal capacitado.....	70
Tabla 17 Evaluación de accesibilidad en los servicios e instalaciones	71
Tabla 18 Evaluación de adaptaciones en la infraestructura	77
Tabla 19 Evaluación de barreras y accesibilidad.....	83
Tabla 20 Evaluación de la información accesible.....	89
Tabla 21 Prueba de normalidad.....	93
Tabla 22 Correlación de la variable Turismo accesible y Oferta turística	94
Tabla 23 Correlación de la dimensión Infraestructura y la variable Oferta turística.....	95
Tabla 24 Correlación de la dimensión Barreras y la variable Oferta turística.....	95
Tabla 25 Correlación de la dimensión Información accesible y la variable Oferta turística	96

Lista de gráficos

Figura 1 Normativa de la accesibilidad	30
Figura 2 Cuatro pilares del desarrollo del turismo social	31
Figura 3 Turismo para todos	32
Figura 4 Rampas de acceso	33
Figura 5 Ubicación de estacionamiento.....	33
Figura 6 Dimensiones accesibles.....	36
Figura 7 Carta accesible	37
Figura 8 Servicios higienicos	37
Figura 9 Oferta turística	45
Figura 10 Componentes de la oferta turística	45
Figura 11 Restaurantes calificados de la provincia.....	59
Figura 12 Restaurantes categorizados de la provincia	59
Figura 13 Turismo accesible	65
Figura 14 Dimensión 1.....	66
Figura 15 Dimensión 2.....	67
Figura 16 Dimensión 3.....	67
Figura 17 Oferta turística	68
Figura 18 Actividades turísticas	69
Figura 19 Servicios turísticos	70
Figura 20 Personal capacitado.....	70
Figura 21 Interconexión estratégica: Turismo accesible y oferta turística	75
Figura 22 Patrones transversales	76
Figura 23 Nube de palabras: infraestructura y oferta turística	81
Figura 24 Patrones transversales del objetivo específico 1.....	82
Figura 25 Interconexión estratégica: Barreras y oferta turística	87
Figura 26 Patrones transversales del objetivo específico 2.....	88
Figura 27 Nube de palabras: infraestructura y oferta turística	92
Figura 28 Patrones transversales del objetivo específico 3.....	93

RESUMEN

El turismo accesible presenta diversas barreras que limitan la participación de personas con discapacidad en actividades turísticas. A pesar de la creciente demanda por un turismo inclusivo, la infraestructura y los servicios ofrecidos en los restaurantes turísticos no cumplen con los estándares necesarios para garantizar la accesibilidad. Esta situación no solo genera exclusión, sino que también afecta las oportunidades económicas en el sector turístico. Para abordar esta problemática, se estableció como objetivo general analizar la relación entre el turismo accesible y la oferta turística en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete, durante el año 2024. La investigación formuló varias hipótesis, entre las cuales se destaca que existe una relación significativa entre el turismo accesible y la oferta turística en los restaurantes. Además, se planteó que la infraestructura, las barreras y la información accesible tienen un impacto directo en la calidad de la oferta turística. La metodología utilizada en esta investigación fue de tipo básica, con un enfoque mixto que combinó técnicas cualitativas y cuantitativas. Se aplicaron encuestas y entrevistas para recolectar datos de los comensales y representantes de los restaurantes. La población seleccionada estuvo constituida por 47 000 comensales anuales de los restaurantes, y se utilizó un muestreo probabilístico para obtener una muestra representativa de 382 participantes. Para el análisis cualitativo, se realizó un muestreo no probabilístico, seleccionando a informantes clave que pudieran proporcionar información relevante sobre la accesibilidad en los servicios turísticos. Los resultados obtenidos revelaron una correlación positiva alta entre el turismo accesible y la oferta turística, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.937. Esto indica que a medida que se mejora la accesibilidad, también se incrementa la calidad de la oferta turística. Asimismo, se encontró que factores como la infraestructura, la reducción de barreras físicas y sociales, y la disponibilidad de información accesible, también presentan relaciones positivas y relevantes, lo que resalta la importancia de promover entornos turísticos inclusivos para fortalecer la oferta del sector.

Palabras clave: Turismo accesible, oferta turística, discapacidad, infraestructura, barreras físicas y barreras sociales

ABSTRACT

It focuses on the problem of accessible tourism, where various barriers have been identified that limit the participation of people with disabilities in tourist activities. Despite the growing demand for inclusive tourism, the infrastructure and services offered in tourist restaurants do not meet the standards necessary to guarantee accessibility.

This situation not only generates exclusion, but also affects economic opportunities in the tourism sector. To address this problem, the general objective was to analyze the relationship between accessible tourism and the tourist offer in the three-fork tourist restaurants of Nuevo Imperial, Cañete, during the year 2024. The research formulated several hypotheses, among which it stands out that There is a significant relationship between accessible tourism and the tourist offer in restaurants. In addition, it was suggested that accessible infrastructure, barriers and information have a direct impact on the quality of the tourist offer.

The methodology used in this research was of a basic type, with a mixed approach that combined qualitative and quantitative techniques. Surveys and interviews were applied to collect data from diners and restaurant representatives. The selected population consisted of 47,000 annual restaurant diners, and a probability sampling was used to obtain a representative sample of 382 participants. For the qualitative analysis, a non-probability sampling was carried out, selecting key informants who could provide relevant information on accessibility in tourist services.

The results obtained revealed a high positive rating between accessible tourism and the tourist offer, with a Spearman rating coefficient of 0.937. This indicates that as accessibility improves, the quality of the tourist offer also increases. Likewise, it was found that factors such as infrastructure, the reduction of physical and social barriers, and the availability of accessible information also show positive and significant relationships, highlighting the importance of promoting inclusive tourism environments to strengthen the sector's offering.

Keywords: Accessible tourism, tourism offer, disability, infrastructure, physical barriers, social barriers

INTRODUCCIÓN

Las bases teóricas de esta investigación se centran en las dos variables principales: Turismo Accesible y Oferta Turística. La primera se define como aquel que permite la inclusión de personas con diversas capacidades, superando barreras físicas, sociales y comunicacionales (OMT, 2024). Por otro lado, la segunda aborda los productos y servicios adaptados a las demandas de los turistas, incluyendo actividades, servicios de calidad y su adaptabilidad al mercado (Naranjo y Martínez, 2022).

En ese sentido, a través de los capítulos que componen este estudio, se desarrollan distintos enfoques, análisis y propuestas que buscan contribuir al desarrollo del turismo inclusivo y accesible, tanto a nivel teórico como práctico.

En el Capítulo I: Planteamiento del Problema, se describe la realidad problemática y se presentan tanto el problema general como los específicos que se abordan en la investigación. Asimismo, se definen los objetivos, tanto generales y específicos, que guiarán el desarrollo del estudio. Se profundiza también en la justificación teórica, práctica y metodológica, que explica la relevancia del tema desde diferentes perspectivas, y se establecen las delimitaciones del estudio, abarcando aspectos teóricos, temporales y espaciales.

El Capítulo II: Marco Teórico y Empírico, establece las bases teóricas de la investigación, desarrollando las dos variables principales: el Turismo Accesible y la Oferta Turística. A través de definiciones, dimensiones, indicadores y teorías, se analizan ambos conceptos en profundidad. Además, se presentan los antecedentes nacionales e internacionales que proporcionan el contexto necesario para entender el estado actual del tema. Finalmente, se incluyen definiciones clave de términos relacionados con el estudio, que facilitan la comprensión de los aspectos tratados.

Así mismo, en el Capítulo III: Hipótesis y Variables, se desarrollan las hipótesis y específicas, que serán verificadas a lo largo del estudio. También se lleva a cabo la definición conceptual de las variables y se explica su operacionalización, es decir, cómo se medirán y analizarán estas variables en el contexto de la investigación.

En el Capítulo IV: Diseño Metodológico, se describe el enfoque y el diseño de la investigación. Se especifica el tipo de investigación, el método y las técnicas que se emplearán para recolectar y analizar los datos. También se detallan la población y muestra,

así como el lugar de estudio, garantizando que el proceso sea riguroso y acorde con los objetivos planteados en el trabajo.

El Capítulo VI: Discusión de Resultados, interpreta los hallazgos obtenidos durante la investigación, comparándolos con estudios previos y evaluando su relevancia frente a los objetivos planteados. Se analizan las implicancias prácticas y teóricas de los resultados, identificando fortalezas y áreas de mejora.

En el Capítulo VII: Conclusiones se presentan los principales hallazgos resumidos en función de los objetivos generales y específicos. Las conclusiones son directas y evidencian cómo la investigación responde a las preguntas planteadas inicialmente.

Así mismo en el Capítulo VIII: Recomendaciones, se sugieren acciones específicas dirigidas a los actores involucrados (como autoridades, empresas o usuarios) para abordar los problemas identificados o implementar mejoras basadas en los resultados.

En el Capítulo IX: Referencias, se incluye todas las fuentes citadas en el documento, organizadas según un estilo bibliográfico específico (APA) garantizando la credibilidad del estudio.

Finalmente, en el Capítulo X: Anexos, se presentan documentos complementarios que respaldan la investigación, como cuestionarios, transcripciones, tablas, imágenes o cualquier material adicional que no sea parte del texto principal pero que aporte valor al trabajo.

Este trabajo, en su conjunto, busca proporcionar una visión integral sobre el turismo accesible y la oferta turística, proponiendo soluciones innovadoras y prácticas para mejorar la accesibilidad en el sector turístico.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El turismo accesible es un factor fundamental para el desarrollo del sector, ya que se garantiza la inclusión de todos. Sin embargo, existen barreras físicas, comunicativas y sociales que en muchas ocasiones limitan la participación de personas con discapacidades en las actividades turísticas. De acuerdo con la Organización Mundial de Salud (OMS, 2024), el 16% de la población global, es decir, alrededor de 1300 millones de personas presentan algún tipo de discapacidad significativa. Estas cifras se mantienen en constante crecimiento debido al aumento de enfermedades no transmisibles y al envejecimiento de la población. Por ello, es crucial que los servicios e instalaciones turísticas cubran estas necesidades, permitiendo que todos, sin distinción o exclusión, puedan disfrutar de las actividades y servicios.

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2024), señala que la accesibilidad implica la integración en infraestructura, productos y servicios turísticos para todos los individuos. Es un componente clave en cualquier política de turismo accesible y sostenible. No solo representa un compromiso con los derechos humanos sino que también constituye una oportunidad económica para destinos y empresas, al permitir recibir a turistas en condiciones de igualdad y, por ende, incrementar los ingresos. Así mismo, es preciso remarcar la existencia e importancia de la norma ISO 21902 “Turismo y servicios relacionados – Turismo accesible para todos – Requisitos y recomendaciones”, una guía internacional estandarizada que establece pautas para que las personas con discapacidad puedan acceder al turismo en condiciones de igualdad.

En el ámbito internacional, en España, Leiras (2024) destaca que, a pesar de ser reconocida por su rica oferta turística, la Ciudad de La Coruña, en la región de Galicia, enfrenta desafíos significativos en términos accesibles. Sin embargo, pese a los esfuerzos realizados por el gobierno local y organizaciones como ASPAYM para mejorar la accesibilidad turística, se revela que no se garantiza la inclusión a todos los

sectores. Además, existe una carencia de datos que permitan identificar las necesidades y demandas de los visitantes con discapacidad.

En Ecuador, Campoverde et al. (2021) resalta las deficiencias en la accesibilidad turística en el recinto Aguas Calientes, un destino que cuenta con seis balnearios de interés: El Paraíso, Amistad Latina, El Mirador, La Kazeta, El Rey y Jesús María. La falta de accesibilidad genera temor, sensación de exclusión e insatisfacción en los visitantes con discapacidad, quienes no pueden disfrutar de los servicios en igualdad de condiciones. La pandemia exacerbó esta situación, agravando la crisis económica de la localidad y evidenciando la necesidad urgente de implementar medidas de inclusión que también promuevan la recuperación económica.

Mazó et al. (2022), en su estudio en México, encontraron que en el municipio de Tabasco, la oferta turística presenta deficiencias significativas en términos de accesibilidad, a pesar de reconocer la importancia de satisfacer las necesidades de adultos mayores y personas con discapacidad. Las áreas evaluadas, como entradas, rutas, señalización y servicios sanitarios, no cumplen con los estándares necesarios para garantizar una experiencia inclusiva. Los prestadores de servicios turísticos muestran poco interés en mejorar sus instalaciones, lo que refleja la escasa inversión y financiamiento para realizar las adaptaciones necesarias. Esto limita el disfrute pleno de los visitantes con discapacidad y resalta la necesidad urgente de promover la inclusión en el sector.

En el ámbito nacional, alrededor del 10%, que equivale a más de 3,2 millones de personas presenta algún tipo de discapacidad. De este grupo, el 56.7 % son mujeres, siendo la dificultad visual la condición más frecuente, seguida por problemas para desplazarse. En este contexto, la provincia de Lima concentra el porcentaje más alto de esta población (31,2%) superando a los demás departamentos del país (Instituto Nacional de Estadística e Informática [NEI], 2017). Así mismo el Observatorio Nacional de Discapacidad (2024) señala que, al presente año, solo 535,872 personas están inscritas en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad (RNDPCD). Por ello, es importante fortalecer las políticas y acciones orientadas a la inclusión y accesibilidad a fin de asegurar que este público pueda disfrutar de experiencias seguras, cómodas y adaptadas a sus necesidades, contribuyendo así a un turismo inclusivo y sostenible en el país.

Cabeza y Pérez (2021) comunican que en Trujillo existe un bajo nivel del conocimiento sobre el turismo accesible, a pesar de algunos avances en cuanto a la

inclusión de ciertas condiciones que permiten las visitas de poblaciones con capacidades especiales. La escasa sensibilización por parte de las autoridades locales, directivos de centros turísticos, estudiantes, y población en general hacia este nuevo mercado emergente conduce a que las instalaciones de servicio turísticos no estén completamente adaptadas para atender las necesidades de este segmento de turistas. Estas deficiencias generan una limitación de ingresos afectando el desarrollo económico y la inclusión social en el destino.

Así mismo, en Lima, la Reserva Paisajística Nor-Yauyos Cochas presenta una problemática que radica en la debilitada accesibilidad para personas con discapacidad, sea en infraestructura como en personal capacidad para brindar la atención a este tipo de turistas. Aunque la reserva cuenta con hospedajes y atractivos turísticos, no existen medidas concretas lo que limita el disfrute de estos espacios. Así mismo, pese a que el turismo accesible es parte de un proyecto propuesto por Promperú hace algunos años, no se han implementado las acciones necesarias para hacerlo realidad. Esta situación afecta a turistas tanto nacionales como internacionales ya que este destino es muy atractivo para el mundo, pero al no contar con lo necesario se excluye a cierto porcentaje de visitantes (Cojal, 2021).

Quispe (2022), en Cusco, indica las limitaciones que existen en el Centro Histórico de la ciudad para personas con discapacidad. Si bien es cierto, la ciudad es uno de los destinos turísticos más importantes del país y atrae a millones de visitantes de alrededor del mundo, la escasa infraestructura de servicios accesibles reduce la capacidad de disfrute de muchas personas con discapacidad. Desde la poca existencia de rampas y elevadores en sitios históricos hasta la ausencia de información accesible en museos y restaurantes. Las barreras arquitectónicas y los pocos servicios adaptados crean obstáculos para la inclusión de todas las personas en la experiencia turística.

En el ámbito local, de acuerdo al “Anuario Estadístico 2019 del Registro Nacional de la Persona con Discapacidad” se señalan que a nivel de Cañete existen 365 personas registradas, las cuales se desglosan de la siguiente manera en sus distritos: Asia (31), Cerro Azul (21), Chilca (13), Coayllo (1), Imperial (65), Lunahuaná (20), Mala (32), Nuevo Imperial (41), Quilmaná (28), San Antonio (9), San Luis (32), San Vicente De Cañete (63), Santa Cruz De Flores (8) y (1) en Zuñiga. (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP] y Consejo Nacional para La Integración de la Persona con Discapacidad [CONADIS], 2019). Por otro lado, de acuerdo a la oficina de coordinación de OMAPED de la Provincia de Cañete, son 2258 registrados

Adicionalmente, datos más actualizados a nivel Lima provincias, señalan que 16,650 personas están debidamente inscritas en el registro nacional (Observatorio Nacional de Discapacidad, 2024). Cabe señalar que estas cifras corresponden únicamente a las personas inscritas y que cuentan con el carné respectivo, por lo que el número real de podría ser mayor.

Sánchez (2022) menciona que en Quilmaná la ausencia de recursos accesibles en los atractivos turísticos y la infraestructura para personas con discapacidad es notoria, la zona se destaca por sus actividades y visitas al Parque Zonal Chavín de Huántar, por ello, las experiencias para ese segmento se ven limitadas al no contar con los implementos adecuados. La infraestructura del destino no está diseñada para ser inclusiva por ello se dificulta el transporte de personas en sillas de ruedas u otras restricciones de movilidad. Así mismo, el nivel de conciencia sobre la escasez de servicios adecuados es bajo, existen barreras hacia los visitantes para disfrutar plenamente de los atractivos que encuentran en la zona.

De tal manera que, Nuevo Imperial ofrece diversas opciones para el turismo centrado en su riqueza cultural e histórica, sin embargo, la accesibilidad y oferta turística son aspectos cruciales que requieren una evaluación dentro del distrito. Son varios los motivos que explican esta problemática. Entre ellas, destaca el escaso interés de las entidades gestoras, tanto autoridades locales como regionales no priorizan este tema en sus planes y presupuestos.. Además, el desconocimiento de los estándares nacionales e internacionales relacionados con la accesibilidad turística; así como una escasa capacitación del personal del sector en este aspecto. Del mismo, el bajo nivel de conciencia y sensibilización sobre las necesidades y desafíos que enfrentan las personas con discapacidad al viajar.

Esta situación es preocupante ya que podría ocasionar pérdidas significativas en oportunidades económicas. Los prestadores de servicios turísticos desaprovechan la posibilidad de atraer a un segmento importante de la población. Como consecuencia, aquellas personas con discapacidad enfrentan dificultades para acceder a los servicios e información, lo que puede generar sentimientos de aislamiento; exclusión y discriminación, así como un desarrollo desigual en el acceso a actividades de recreación.

Por lo expuesto la accesibilidad en el turismo es un desafío que, aunque reconocido a nivel internacional, todavía enfrenta importantes barreras en diversos destinos, tanto locales como globales. La inadecuada infraestructura, la carencia de

personal capacitado y la poca conciencia sobre las necesidades de las personas con discapacidad son elementos que afectan no solo la experiencia del turista, sino también el desarrollo económico y social de las regiones que no logran adaptarse a este mercado emergente. En ese sentido, atender este sector es crucial porque de esta manera se puede atender los objetivos de desarrollo sostenibles (ODS), en particular el ODS 10 - Reducción de las Desigualdades, que busca asegurar que nadie quede excluido (OMT, 2016). En última instancia, este compromiso con la accesibilidad no solo es una cuestión de derechos humanos, sino también una oportunidad económica y social para crear un turismo más inclusivo, responsable y sostenible.

De acuerdo con la situación previamente descrita, este estudio propone investigar la relación entre el turismo accesible y la oferta turística en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relacionan turismo accesible y la oferta turística en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre infraestructura y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre las barreras y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre la información accesible y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar la relación entre el turismo accesible y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre infraestructura y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024

Establecer la relación entre las barreras y oferta en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024

Identificar la relación entre la formación accesible y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

Esta investigación tuvo como objetivo contribuir al conocimiento sobre el turismo accesible y su relación con la oferta turística en los restaurantes de tres tenedores en el distrito, proporcionando un marco teórico que sirva de base para futuras investigaciones y el desarrollo de políticas públicas más inclusivas. El origen de esta investigación radica en la adopción de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU en 2006 y la posterior creación de los ODS en 2015, los cuales buscan asegurar que nadie quede atrás y enfatizan la importancia de establecer políticas inclusivas. A pesar de estos avances a nivel internacional, el tema de la accesibilidad en ha sido poco abordado, lo que resalta la necesidad de generar estudios que ofrezcan datos concretos y análisis sobre esta problemática.

1.4.2 Justificación práctica

Las conclusiones de este estudio permitieron identificar las barreras comunes. Estos resultados se tornaron útiles para las autoridades locales, empresarios del sector y otros actores relevantes, brindando recomendaciones concretas para mejorar la accesibilidad en los establecimientos. Con las sugerencias brindadas, estos entes pudieron facilitar la atracción de un mercado más diverso, promoviendo los beneficios socioeconómicos tanto para las empresas como para la comunidad en general. Al abordar esta problemática, se buscó fomentar un turismo más inclusivo, promoviendo la igualdad de oportunidades y contribuyendo al desarrollo sostenible del distrito.

1.4.3 Justificación metodológica

El estudio se sustentó en el método científico, aplicando un enfoque mixto que combinó técnicas cualitativas y cuantitativas, como entrevistas y cuestionarios validados por expertos, para analizar las barreras de accesibilidad en los restaurantes turísticos. La factibilidad se garantizó mediante la integración de percepciones de los usuarios y datos cuantificables sobre infraestructura y servicios, asegurando una recolección precisa y confiable. El estudio se realizó en un contexto conocido, lo que facilitó el acceso a la información y la colaboración con los restaurantes seleccionados. El diseño no experimental y descriptivo correlacional permitió generar propuestas concretas y factibles, alineadas con los ODS en inclusión y sostenibilidad.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 *Delimitación teórica*

La investigación se basó en el análisis del turismo accesible, abordando sus dimensiones fundamentales y la existencia o ausencia de una oferta turística que atienda adecuadamente las necesidades de las personas con discapacidad. Se revisaron conceptos clave sobre accesibilidad en el sector turístico, enfatizando la importancia de una infraestructura inclusiva y de servicios adaptados para todos los visitantes.

1.5.2 *Delimitación temporal*

El estudio se llevó a cabo entre los meses de agosto y diciembre del año 2024. Durante este periodo, se recolectaron datos actualizados que permitieron evaluar la situación del turismo accesible y la oferta turística disponible en ese momento, proporcionando una visión actual y relevante del estado de accesibilidad en el sector.

1.5.3 *Delimitación espacial*

La investigación se concentró en los restaurantes turísticos de tres tenedores del distrito de Nuevo Imperial, ubicado en la provincia de Cañete, región Lima, Perú. Estos establecimientos fueron seleccionados por su presencia en el registro nacional de prestadores de servicios turísticos clasificados y calificados además de su relevancia dentro de la oferta gastronómica local y su potencial para atraer tanto a turistas nacionales como internacionales.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y EMPÍRICO

2.1 Marco teórico

2.1.1 *Variable 1: Turismo Accesible*

A. Definición.

El turismo accesible representa un enfoque cada vez más relevante dentro de la industria a nivel global. Se centra en garantizar que personas con discapacidad puedan disfrutar de experiencias significativas y satisfactorias, eliminando las barreras físicas y sociales que puedan impedir su participación dentro de una comunidad. La creciente conciencia sobre lo importante que es aplicar la inclusión y diversificación ha llevado a un reconocimiento cada vez mayor de la relevancia de este modelo (OMT, 2024). Es decir, no se trata solo de cumplimiento de normativas, que en muchos casos son nulas, o requisitos legales, si no de la necesidad moral y social que reconoce que todas las personas tienen derecho a hacer uso de los servicios y actividades recreativas enfocadas en el turismo en igualdad de condiciones.

Para Hayakawa y Vargas (2021), es mucho más que simplemente eliminar barreras tangibles, también aborda aspectos como la asequibilidad económica, la comunicación efectiva, el actuar inclusivo y la adaptación social y digital. Además, Tite et al. (2021) recalca que la atención integral de accesibilidad es esencial para crear destinos turísticos realmente integrales y amigables con todas las personas, así poder construir una sociedad mucho más equitativa y accesible. Es por ello, que la inversión en este sector es vital porque se genera un impacto en el bienestar y la integración social tanto de la población local como de visitantes (Saucedo et al., 2023)

La accesibilidad dentro del turismo emerge como una necesidad reconocida, enfocándose en impulsar que todos puedan ser incluidos y contar con las mismas posibilidades, sin importar sus capacidades físicas y cognitivas (Tite et al., 2024; Olivia y Gascón, 2023; Pérez y Hernández, 2023). Por esta razón, el tema implica crear experiencias enriquecedoras y significativas para todo tipo de visitantes. Esta tendencia muestra una oportunidad desaprovechada dentro de las comunidades académicas y

empresariales, que podrían beneficiarse al integrar prácticas inclusivas y sostenibles en modelos ya existentes para facilitar una transición más fluida hacia un mundo sin limitaciones (Mendes et al., 2024). Así mismo, la infraestructura turística es presentada como la base del desarrollo del turismo accesible, exigiendo adecuaciones en las instalaciones y servicios para garantizar el acceso y la calidad a todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad (Sangroni et al., 2021)

En síntesis, esta variable expresa una oportunidad para lograr el desarrollo y buen manejo de las riquezas, pero también es un paso significativo hacia la construcción de una sociedad para todos, cuando se habla de este tema se busca un enfoque igualitario en la planificación y ejecución de servicios turísticos, creando experiencias enriquecedoras y gratificantes para todos, y, en definitiva, es una herramienta poderosa en la búsqueda de un mundo sin barreras ni limitaciones.

B. Dimensiones.

Infraestructura

Representa todos aquellos elementos físicos esenciales para el funcionamiento eficiente de una sociedad, sea urbano o rural, incluye aspectos como carreteras, aeropuertos, redes de comunicación, sistemas de agua y energía, entre muchos otros que buscan proporcionar a la población los medios necesarios para su movilidad, comunicación, comercio y acceso a los servicios básicos otros (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento [MVCS], 2018). En ese sentido, enfocado en el sector del turismo se refiere a aquellas instalaciones que hacen posible el crecimiento de la actividad en cuestión.

Sotelessek y Perrotti (2022) manifiestan que la atención a la infraestructura ha sido sustancial en la búsqueda del desarrollo en América Latina. Sin embargo, el declive en las inversiones estatales en este aspecto crea una brecha que urge ser evaluada y conceptos emergentes como estructuras verdes son consideraciones importantes para abordar eficazmente el tema. Así mismo, Cheyne et al. (2023) subrayan la importancia de instalaciones, transporte y distribución para mejorar los aspectos competitivos del destino ya que no solo se logra el desarrollo que involucra desplazamientos, sino que también se fortalece el crecimiento económico de las regiones. El valor de la infraestructura radica en el efecto sobre la vida habitual de los usuarios, cualquier disposición material debe ser compatible con las prácticas diarias de las personas, es así

como éstas, cuando son bien planificadas y gestionadas se convierten esenciales para el avance de una nación (Loor y Rivadeneira, 2023 y Duran, 2023).

En conclusión, este aspecto es imprescindible si se quiere un correcto funcionamiento de la sociedad, pero a su vez para el desarrollo de la actividad turística, ya sea desde aeropuertos hasta hospedajes cada elemento contribuye a la creación de experiencias memorables para viajeros y población local, por ello, es importante la inversión y planificación para garantizar que los destinos sean altamente competitivos y brinden beneficios tanto a la comunidad como a los turistas.

Barreras

Son aquellos desafíos y/o obstáculos que imposibilitan la participación en cualquier tipo de actividad, estas barreras se manifiestan de diferentes maneras y sobre todo afectan a personas con algún tipo de limitación física, cognitiva u otros (MVCS, 2018). El aspecto importante es el trabajo conjunto realizado para eliminarlas y que todos puedan ser partícipes sin distinción alguna, las condiciones que una persona presente no deberían ser motivos que eviten su desarrollo y participación dentro de una sociedad.

Las barreras, sean físicas, sociales, institucionales o individuales representan obstáculos significativos para la participación en las diferentes actividades de la vida diaria, por tal motivo, se identifican la falta de infraestructura y equipamientos accesibles como una de las principales barreras que pueden enfrentar las personas en su día a día (Vidal et al., 2023). Por otro lado, Chávez et al. (2023) destaca otros tipos, simbólicas y materiales, que surgen de la imaginación social y la carencia de tecnologías digitales que se convierten respectivamente en restricciones para ciertos grupos.

Sánchez et al. (2021) señalan que pese a los avances en políticas de inclusión aún persisten barreras, dando a conocer que las estrategias estatales y privadas no siempre cumplen con las expectativas de este colectivo. Además, Paz y Flores (2022), enfatizan que estos individuos se ven especialmente afectados debido a la falta de condiciones de acceso que no solo limitan su participación, sino que también obstaculizan las experiencias turísticas.

De esa manera se concluye que las barreras de cualquier tipo son impedimentos para el adecuado desempeño de cierto grupo en la sociedad, pueden limitar el acceso a destinos, actividades y servicios dificultando que todos sean incluidos y gocen con las

mismas posibilidades. Sin embargo, al reconocer y abordar este aspecto de manera integral es posible promover una sociedad más accesible.

Información accesible

Una materia trascendental ya que es un derecho y un elemento que ayuda a promover la inclusión social. Es así como, el concepto abarca dos aspectos fundamentales, el acceso propio a la información y la capacidad de utilizarlo de manera efectiva una vez obtenida (Martín et al., 2022). Es decir, que no solo debe ser fácil de alcanzar sino también comprensible y empleable por toda persona sin importar la condición que tenga.

La información accesible constituye un aspecto sumamente importante y contar con plataformas adecuadas es fundamental. Por ello las instituciones, sobre todo públicas deben garantizar que sus portales sean utilizables y asequibles por todas las personas (Chamorro et al., 2021). De tal manera que su importancia se destaca aún más al considerar las dificultades que enfrentan algunas personas que presentan algún tipo de discapacidad (Carvajal et al., 2021). Por lo tanto, la disponibilidad de información en todas las formas se convierte en un factor crucial para superar las barreras y promover la inclusión social

Su ausencia representa un barrera que impacta directamente en la funcionalidad y la independencia de las personas con condiciones especiales porque los obliga a enfrentar dificultades adicionales y depender constantemente del apoyo de otros; entonces, es importante crear accesos en formatos alternativos que garanticen la accesibilidad en información, y a su vez sean un factor clave para la participación inclusiva (Bazán y Barragán, 2022 y Melendes, 2022). En ese sentido, optar por nuevas formas y medios de acceso a la información es fundamental para la inserción social de toda persona.

Para concluir, la accesibilidad a la información requiere ser atendida y ofrecer medios para que todas las personas sean capaces de acceder y obtener cualquier tipo de noticias o comunicados importantes necesarios para una comunicación transparente. Es así como la innovación será crucial para poder atender todo tipo de necesidad y ningún individuo sea excluido.

C. Indicadores

Rampas de acceso

Según Discapnet (2024), están diseñadas con una pendiente suave y una superficie antideslizante, facilitando un movimiento seguro y cómodo para aquellos que utilizan sillas de ruedas, andadores o enfrentan dificultades de movilidad. En ese sentido, son componentes arquitectónicos cruciales para asegurar la inclusión y accesibilidad de personas con movilidad reducida.

Son estructuras con una inclinación menor que las escaleras, diseñadas específicamente para ofrecer un trayecto accesible a personas con movilidad reducida (Ministerio de Fomento, 2015 y CONADIS, 2018). De tal manera que, son fundamentales para eliminar barreras físicas y proporcionar accesibilidad a personas con discapacidad motriz. Además, INVI (2020), señalan que la construcción adecuada de rampas, considerando la pendiente y la superficie antideslizante, es vital para garantizar su seguridad y funcionalidad para todos los usuarios.

En síntesis, las rampas de acceso son componentes esenciales para asegurar la inclusión y accesibilidad por lo que una correcta implementación de éstas es crucial para eliminar barreras físicas y promover la independencia y autonomía de las personas con discapacidad. No solo facilitan el acceso, sino que también contribuyen a la creación de una sociedad más inclusiva y accesible.

Servicios higiénicos accesibles

Según INVI (2020), estos cuentan con características específicas en su diseño y equipamiento, como barras de apoyo, suficiente espacio para maniobrar una silla de ruedas y señalética adecuada, permitiendo el uso de personas con discapacidades. Los servicios higiénicos accesibles son esenciales para garantizar la autonomía y seguridad de este segmento.

Deben estar adaptados con dimensiones y equipamientos específicos, como barras de apoyo, una altura adecuada del lavamanos y un espacio libre de obstáculos, para facilitar, así mismo, son diseñados a fin de ser utilizados de manera autónoma y segura (Ministerio de Fomento, 2015; INVI, 2020 y CONADIS, 2018). Estas adaptaciones no solo facilitan el acceso, sino que también fomentan una mayor integración y participación de las personas con discapacidades en la sociedad.

Se concluye que para garantizar la autonomía, seguridad e inclusión de las personas con discapacidades es necesaria la correcta adaptación de estos baños, incluyendo y promover la independencia de todos los usuarios.

Señalizaciones

Emergen como elementos esenciales, no solo para la identidad corporativa y la navegación urbana, sino también para el fomento del turismo. Juegan un papel fundamental para cualquier organización, ya que contribuye de manera significativa a reforzar su identidad corporativa (Reyes, 2021).

La ausencia de señalizaciones en los sitios turísticos puede causar una baja afluencia de visitantes, debido a las dificultades para encontrar estos destinos. Es crucial que satisfagan las necesidades y expectativas de los turistas, brindándoles orientación clara y precisa (Tigse, 2010 y Tabango, 2018). Así mismo, tanto en zonas urbana como turísticas, son elementos clave para el desarrollo adecuado de países, ciudades y comunidades locales. Estas señales proporcionan orientación a residentes y visitantes a través de diversos medios visuales y lingüísticos, con el objetivo de evitar confusiones al transmitir información sobre los lugares (Castelo, 2015).

En conclusión, la presencia adecuada de señalizaciones no solo mejora la experiencia de las personas al facilitar su movilidad y orientación, sino que también aporta al desarrollo y crecimiento de la población local. Garantizar que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios es esencial para promover la accesibilidad, seguridad y satisfacción del público, fortaleciendo así la identidad y el atractivo de los lugares.

Barreras físicas

Actualmente, la accesibilidad y la inclusión son pilares fundamentales en la promoción del turismo sostenible y en la garantía de que todas las personas puedan disfrutar plenamente de las experiencias turísticas, pero, sin tomar en cuenta el lado de recreación, es importante para lograr una adecuada calidad de vida. Sin embargo, existen barreras físicas que limitan la participación de ciertos grupos, como las personas con discapacidad (Guinea, 2007).

Las barreras físicas presentes en entornos urbanos y estructuras son claramente perceptibles para los turistas y excursionistas con discapacidad, quienes requieren libertad de movimiento en estos espacios. Estas incluyen la ausencia de estacionamientos adaptados, desniveles sin rampas o elevadores, obstrucciones en áreas

de paso y servicios sanitarios que no cumplen con los estándares de accesibilidad (Mincetur, 2021). Por otra parte, las interferencias en la comunicación, como ruidos molestos o murmullos, así como problemas técnicos de conexiones telefónicas, también representan desafíos para la comprensión del mensaje por parte del receptor (Gasperín, como se citó en Hernández y Duana, 2021). Además, las personas con discapacidad motora enfrentan obstáculos que restringen su integración social, desde impedimentos físicos y arquitectónicos hasta barreras de índole cultural, resaltando la necesidad de avanzar hacia la igualdad en la diversidad (Polo y López, 2005).

En conclusión, son obstáculos significativos para la plena participación de las personas con discapacidad en la sociedad y en la experiencia turística. La falta de accesibilidad en entornos urbanos y estructuras turísticas limita su movilidad y disfrute del destino

Barreras sociales

Existe presencia de múltiples barreras, como la discriminación sistémica, escasa infraestructuras accesibles y la exclusión social, las cuales se agudizan en el caso de personas con discapacidad. Ahora, enfocándolo en las mujeres de la sociedad dada la intersección entre su género y su condición de discapacidad se intensifica (Sanhueza y Jaramillo, 2018). Estas se entrelazan y refuerzan entre sí, creando un entorno aún más desafiante para ellas, quienes enfrentan desigualdades.

En el ámbito turístico, impactan negativamente en la experiencia de visitantes con discapacidad y adultos mayores, limitando su participación en actividades recreativas y generando insatisfacción (Mincetur, 2021). Estas barreras no solo se reflejan en el entorno físico, sino también en actitudes discriminatorias y prejuicios que requieren cambios socioculturales para superarlas. Además, se manifiestan en formas de exclusión, rechazo y marginación social basadas en diferencias individuales (Villa, 2003). Tales actitudes negativas pueden surgir cuando la sociedad evalúa de manera desfavorable a aquellos con capacidades diferentes, simplemente porque no se ajustan a un estándar humano considerado normal en términos físicos, mentales y funcionales (Martínez, como se citó en Pemberty, et al., 2017). Superar estas barreras es fundamental para promover la igualdad de oportunidades y la inclusión en todos.

En síntesis, las barreras sociales representan un obstáculo importante en la búsqueda de una experiencia turística inclusiva y accesible para todos. La necesidad de superarlas es crucial para garantizar la igualdad de oportunidades y promover la

participación plena de todas las personas en la esfera turística. Solo mediante un esfuerzo colectivo y un cambio de mentalidad se podrá construir entornos verdaderamente inclusivos y acogedores para todos los individuos.

Medios digitales

En la era digital actual, los medios tecnológicos presentan una evolución notable que marca profundamente la forma en que nos comunicamos, interactuamos y consumimos información. Estos han permitido la creación de un entorno en el que es posible desarrollar nuevas maneras de comunicación (Barredo, 2021).

Los medios digitales han experimentado una evolución significativa en las últimas décadas, marcando el avance de la investigación en este campo (Salaverría, 2015). Esta evolución ha promovido una estrecha relación con sus usuarios, impulsando la creación de productos narrativos innovadores que surgen de una interacción cada vez más cercana entre ambos (Barredo, 2021). Además, han facilitado la construcción de un entorno propicio para el surgimiento de nuevas formas de comunicación, abriendo paso a diversas posibilidades en este ámbito (Soler, 2017). Estos avances han generado un panorama dinámico y en constante cambio, que promueve la innovación y la adaptación a las necesidades emergentes en la sociedad contemporánea.

En conclusión, en las últimas décadas, la interacción con los usuarios y la evolución de nuevas formas de comunicación juega un punto mucho más importante ahora. Es evidente que los medios digitales seguirán desempeñando un papel fundamental en nuestra forma de comunicarnos y relacionarnos en el futuro.

Medios físicos

Se refieren a cualquier tipo de material o infraestructura tangible que se utiliza para transmitir, almacenar o transportar información o energía. Además, permiten a todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades, acceder a servicios, espacios y productos de manera segura y cómoda (Alcívar et al., 2018).

Las investigaciones llevadas a cabo por el Instituto Municipal de Planeación [IMPLAN] (2010) se centran en el análisis de las particularidades geográficas y la estructura del territorio, tomando en cuenta aspectos como la geología, la edafología, la hidrografía, la topografía y otros recursos relevantes. Por otra parte, Aldomar et al. (2003) resaltan la relevancia de la accesibilidad en el entorno físico, definiéndola como la capacidad del medio para permitir que las personas se desenvuelvan de manera segura, autónoma y cómoda, sin importar sus características individuales.

En conclusión, es importante analizar las características del entorno físico debido a la creación de espacios seguros y accesibles para todos. Estos estudios resaltan la necesidad de promover la inclusión y la igualdad de oportunidades en el diseño y planificación de los entornos urbanos y naturales; se puede trabajar hacia la construcción de comunidades más inclusivas y accesibles para todos sus habitantes.

D. Teoría

Derechos de las personas con discapacidad

En la Asamblea General de Manila de 1989 se manifestó que las personas con discapacidad también tenían derecho al turismo con condiciones de acceso adecuadas y si ser víctimas de discriminación señalando que el “derecho de acceso a vacaciones” es un elemento básico considerado por la Declaración Universal de Derechos Humanos y también por las normativas de muchos países (Fernández, 2009). De esa manera, para la sociedad existe un deber de crear mejores condiciones de acceso afectivo y sin limitaciones a ningún tipo de actividad; este esfuerzo debe ser asumido para una convivencia en armonía y sin exclusión de nadie.

Así mismo, Fernández (2009) señala que el problema sobre el acceso de personas con discapacidad al turismo se origina por 1976 donde se creó la Sociedad para el Desarrollo del Turismo para Discapacitados con el propósito de mejorar ciertos aspectos del turismo para que este grupo pueda disfrutarlo de la misma forma que el resto en Estados Unidos, aquí estaban incluidos también los adultos mayores, mujeres embarazadas o aquellas que viajaban con niños. Es así como, con la conformación de este grupo, incluirlos fue adquiriendo un valor significativo y en consecuencia la necesidad de eliminar ciertas barreras llevando así la creación del turismo accesible

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad es adoptada el 13 de diciembre de 2006 y puesta en vigor desde mayo de 2008, cuenta con 183 Estados parte hasta 2021, incluyendo la Unión Europea como la primera organización regional en ratificarla. Establece principios clave como el respeto a la dignidad, la no discriminación, la inclusión y accesibilidad, y la igualdad de oportunidades. También, reafirma que todas las personas con discapacidad deben disfrutar plenamente de sus derechos y detalla cómo estos deben ser protegidos y promovidos, además de destacar áreas donde se necesitan adaptaciones para garantizar su ejercicio efectivo (Organización de las Naciones Unidas [ONU] 2024). Es el resultado de décadas de trabajo para cambiar la percepción y el trato hacia las personas con discapacidad; en

lugar de verlas como objetos de caridad o tratamiento, la Convención las reconoce como sujetos con derechos, capaces de tomar decisiones autónomas y participar activamente en la sociedad.

Considerando que cada vez más personas con discapacidad están participando en actividades turísticas debido a su creciente integración económica y social, sin embargo existen numerosos obstáculos que dificultan su acceso a los servicios turísticos (OMT, 2015). La accesibilidad no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino que también impulsa la evolución de los destinos turísticos al mejorar la oferta de productos y servicios. Al adoptar medidas sin limitaciones, estos destinos no solo enriquecen la experiencia turística, sino que también mejoran la calidad de vida tanto para sus residentes como para sus visitantes.

Normativa peruana

Por otro lado, desde el ámbito peruano se cuenta con diversas normativas que buscan garantizar la inclusión y la correcta participación de personas con necesidades especiales, partiendo desde aspectos generales como la Constitución Política del Perú hasta puntos más relacionados al turismo y el grupo de estudio como los siguientes:

Figura 1

Normativa de accesibilidad



Nota. Adaptado de Mincetur (2021) en Guía del turismo accesible

Turismo para todos

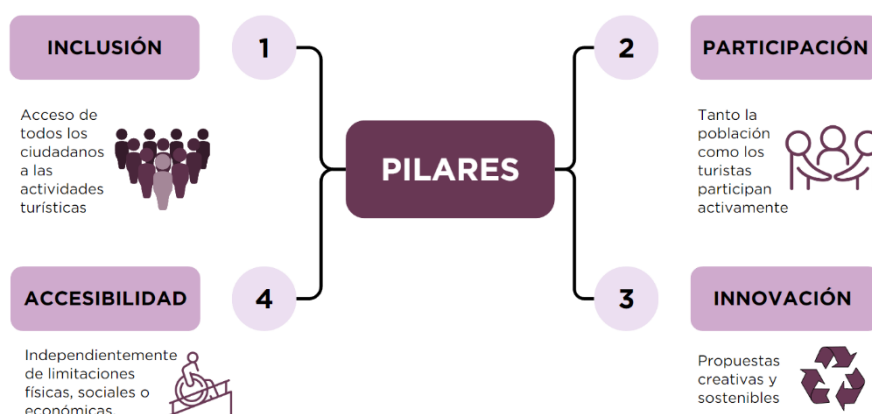
Así mismo, dentro de los esfuerzos del estado peruano por promover un turismo más inclusivo y sin limitaciones se presenta con la creación de una documento oficial sobre este tema, es una iniciativa que busca entablar los conceptos relacionados y las

directrices a seguir con la finalidad de lograr dicho objetivo. Entonces, para Mincetur (2021) el turismo accesible forma parte de un concepto más grande, que no solo está orientado a las personas con discapacidad sino también para quienes son de bajos recursos y en sí, para todas las personas.

- **Turismo social:** busca promover que personas con limitaciones de acceso al turismo puedan ejercer su derecho al tiempo libre y al descanso en un entorno adecuado para el desarrollo de sus vidas. Los grupos prioritarios incluyen niños, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad. Se basa en 4 pilares y aspira ofrecer actividades turísticas, este busca adaptar los productos y servicios turísticos para este público y facilitar su inclusión en la cadena de valor del turismo, permitiendo que también puedan integrarse laboralmente en este sector.

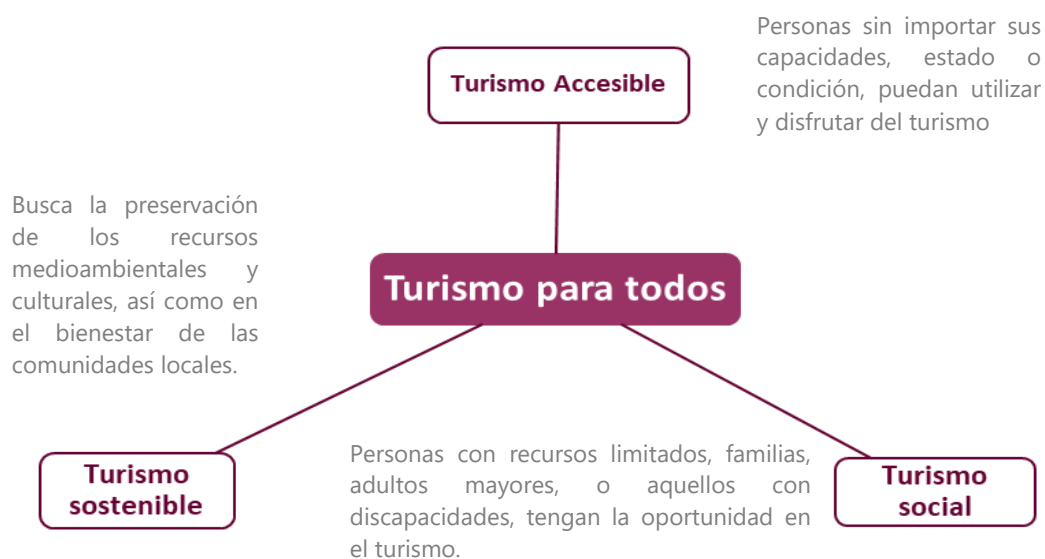
Figura 2

Cuatro pilares del desarrollo del turismo social



Nota. Adaptado de Mincetur (2020) en Lineamientos para el Desarrollo del Turismo Social en el Perú.

- **Turismo accesible:** tiene como propósito garantizar que todo individuo, sin discriminación, pueda disfrutar actividad de manera cómoda y segura. Este enfoque también promueve la integración de las personas con discapacidad y de los adultos mayores en las actividades turísticas.

Figura 3*Turismo para todos*

Nota. Adaptado de Mincetur (2021) en Guía del turismo accesible

a) Accesibilidad en áreas externas

Entorno urbano

El mobiliario urbano, como bancas, tachos de basura y luminarias, debe ubicarse fuera de las áreas de tránsito peatonal para garantizar que personas con alguna limitación, adultos mayores y quienes tienen el movimiento reducida puedan moverse de manera segura y sin obstáculos. Además, las aceras o veredas en las principales y secundarias vías locales deben contar con un ancho mínimo de 1.20 metros para permitir el paso simultáneo de una silla de ruedas y peatones, asegurando así un desplazamiento cómodo y seguro (MVCS, 2011). Para superar los desniveles en las veredas, se deben emplear rampas en lugar de gradas, facilitando la accesibilidad.

Rampas y barandas

Las aceras y rampas en las áreas públicas deben ofrecer rutas accesibles que conecten las paradas de transporte público o zonas de embarque con los accesos a establecimientos de uso público. Si por algún motivo la estructura física de la zona no permite cumplir con estas condiciones, es necesario que se coloquen avisos informativos para advertir a las personas con discapacidad (Mincetur, 2021). Este conjunto de medidas busca asegurar que los espacios urbanos sean inclusivos y accesibles para todos.

Figura 4*Rampas de acceso*

Nota. Extraído de Mincetur (2021) en Guía del turismo accesible p.40

Estacionamientos

Deben situarse lo más próximos posible a las entradas de los edificios, preferiblemente en el mismo nivel, para garantizar una evacuación ágil de personas con discapacidad o movilidad reducida en situaciones de emergencia. En caso de que la ruta peatonal cruce el área destinada a vehículos, es fundamental señalizarla de manera visible en la parte inferior para priorizar y proteger al usuario (MVCS, 2019).

En caso de que haya un desnivel entre la acera peatonal y el estacionamiento accesible, es necesario instalar rampas acompañadas de señalización podotáctil para advertir el cambio de altura. Además, garantizar una ruta accesible frente a los estacionamientos y colocar topes para las llantas, evitando que los vehículos invadan el espacio destinado a los peatones.

Figura 5*Ubicación de estacionamiento*

Nota. Extraído de Mincetur (2021) en Guía del turismo accesible p.42

a. Señalizaciones

Mincetur (2021) señala que estos espacios deben estar debidamente señalizados tanto en el suelo como a través de señales verticales para que sean fácilmente identificables desde la distancia. Estas señales deben cumplir con las siguientes características:

- Señalización vertical: Se coloca en postes o colgantes y debe tener al menos 0.40 metros de ancho y 0.60 metros de alto. A una altura mínima de 2 metros desde el borde inferior, asegurando su visibilidad y evitando interferencias.
- Señalización horizontal: Debe ser pintada en el suelo y tener dimensiones mínimas de 1.60 x 1.60 metros, asegurando que el espacio reservado sea claramente visible y reconocido por los conductores y peatones.
- En los espacios destinados a vehículos, debajo del símbolo universal de accesibilidad, se debe colocar un letrero en color amarillo con letras negras que indique: "Parqueo exclusivo para Personas con Discapacidad, prohibido el estacionamiento, bajo sanción de multa".
- Aquellos que conduzcan o sean transportadas en vehículos deben estar inscritas en un registro especial gestionado por el MTC. Este registro otorga un permiso especial, y el CONADIS proveerá un distintivo vehicular que autorice el uso de las zonas de parqueo reservadas.

b) Accesibilidad en áreas comunes

- Los pisos deben ser antideslizantes, uniformes y sin elementos que sobresalgan para evitar accidentes.
- En caso de usar alfombra, debe estar fijada y su grosor no puede exceder 13 mm.
- Espacio para sillas de ruedas: Se debe destinar un área de 0.90 m x 1.20 m para sillas de ruedas, claramente señalizada.
- Asientos: Los asientos deben ser fijos y tener una altura entre 0.45 m y 0.50 m, con al menos uno que tenga apoyabrazos.
- Elementos de orientación: Se recomienda el uso de piso podo táctil y cambios de textura para guiar a las personas con discapacidad visual.

- Acceso a objetos: Los que se necesiten alcanzar deben estar a una altura accesible, entre 0.40 m y 1.20 m para acceso frontal y entre 0.25 m y 1.35 m para acceso lateral.
- Módulo de atención: Debe ser visible y accesible, con dimensiones específicas para permitir el uso por personas en silla de ruedas.
- Iluminación: Dirigida en áreas específicas para ayudar a personas con baja visión.
- Comunicación:
 - Se deben ofrecer materiales impresos en lenguaje sencillo, con buena legibilidad y, de ser posible, en formatos accesibles como Braille y lectura fácil.
 - Uso de tecnología, como códigos QR y pantallas táctiles para facilitar la información.
- Señalización: debe ser clara, visible y fácil de entender, con uso de pictogramas y contrastes adecuados.
- Accesibilidad Vertical:
 - Los ascensores deben tener dimensiones específicas y contar con botones accesibles y señales auditivas.
 - Las escaleras deben tener barandas adecuadas y señalización podotáctil en los cambios de nivel.
- Pasillos: Deben permitir un acceso sin restricciones a los medios de evacuación, con espacios para giro de sillas de ruedas cada 25 m.

Consideraciones Generales para la Accesibilidad en Restaurantes

La accesibilidad en un restaurante no requiere un diseño complicado o costoso; puede lograrse mediante soluciones estéticamente agradables y lógicas que faciliten el uso por parte de personas con movilidad reducida. Aunque algunas mejoras pueden implicar una inversión, muchas son simples adecuaciones que mejoran la funcionalidad del espacio. Es fundamental cumplir con las leyes de accesibilidad locales, que establecen requisitos específicos (Predif, 2003).

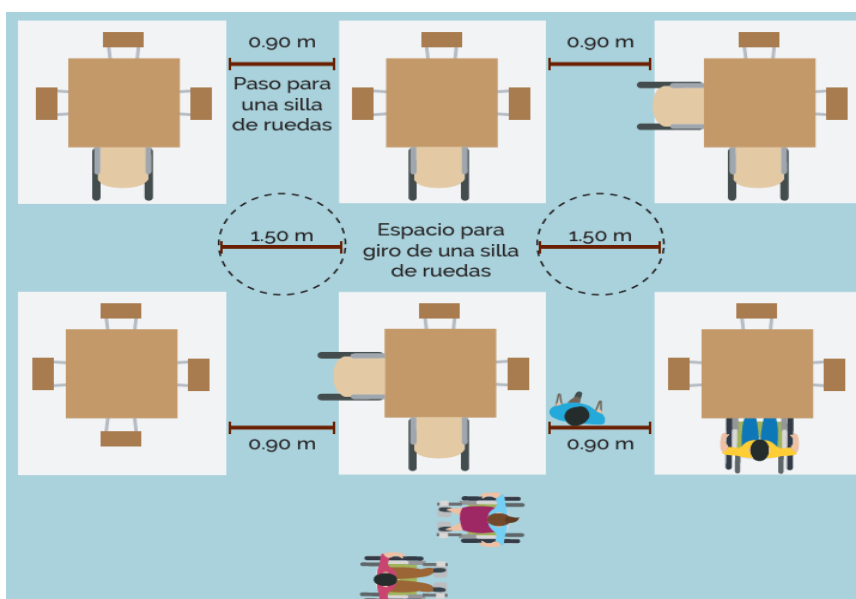
a) Área de comensales:

- Los pasillos deben tener un ancho mínimo de 0.90 m y un espacio libre de 1.50 m de diámetro para permitir el giro de sillas de ruedas.

- Las rutas de acceso deben estar libres de obstáculos. Los pisos deben ser antideslizantes.
- Las mesas deben tener una altura mínima de 0.80 m y un espacio libre inferior de 0.75 m, permitiendo el acceso de sillas de ruedas.
- Las sillas deben ser de una altura entre 0.45 m y 0.50 m, con al menos una silla que cuente con brazos de apoyo.
- Es esencial ofrecer diferentes tamaños y tipos de sillas, incluyendo opciones para niños.

Figura 6

Dimensiones accesible

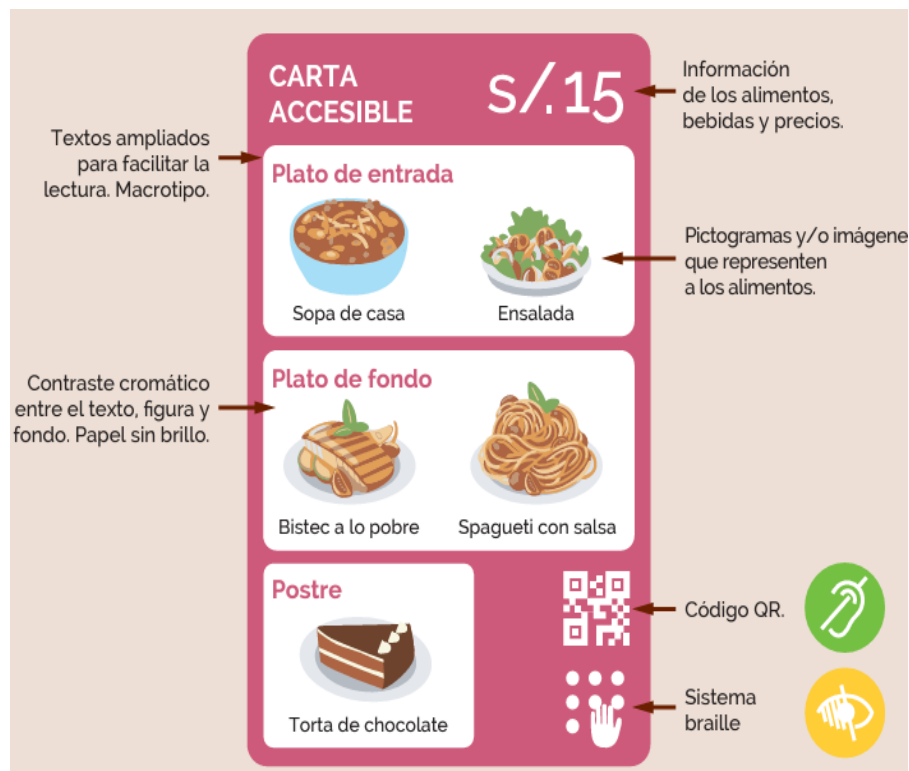


Nota. Extraído de Mincetur (2021) en Guía del turismo accesible p.91

b) Comunicación e información:

- Carta de alimentos y bebidas que sea accesible, con un diseño que incluya letras grandes y claras, imágenes de los alimentos, y opciones en braille para personas con discapacidad visual.
- Códigos QR para facilitar el acceso a la información digital.
- La señalización en el salón debe ser clara, con pictogramas y texto en tamaños adecuados, así como señales acústicas y luminosas para emergencias.
- Al menos un miembro del personal debe conocer la lengua de señas para facilitar la comunicación con clientes que la utilicen.

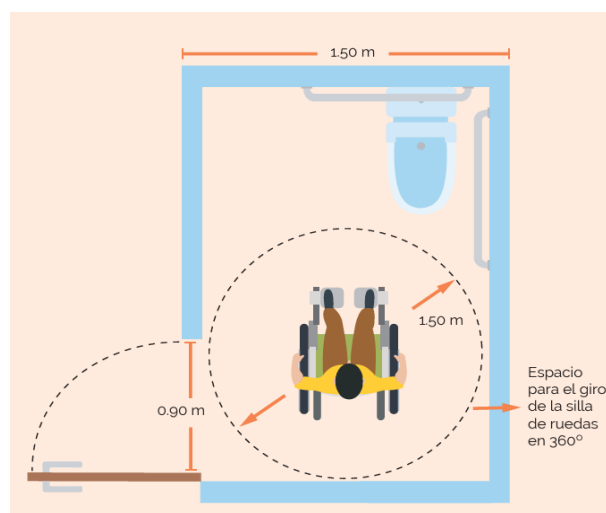
- Implementar dispositivos digitales que permitan a los comensales acceder a la carta y utilizar aplicaciones de lengua de señas, facilitando la interacción con el personal

Figura 7*Carta accesible*

Nota: Extraído de Mincetur (2021) en Guía del turismo accesible p.93

c) Servicios Higiénicos

- Verificar con las especificaciones técnicas de accesibilidad, asegurando que sean utilizables por todos los clientes.

Figura 8*Servicios higiénicos*

Nota. Extraído de Mincetur (2021) en Guía del turismo accesible p.91

2.1.2 Variable 2: Oferta Turística

A. Definición.

Agrupación de servicios y productos que son ofrecidos a consideración de los turísticas que desean emprender un viaje, además, el principal objetivo es asegurar una experiencia enriquecedora y idónea para los visitantes durante el tiempo que permanezcan en el destino (Naranjal y Martínez, 2022). En ese sentido, es crucial observar desde diferentes perspectivas para comprender las tendencias cambiantes que regulan su comportamiento.

El interés en la oferta turística ha venido creciendo exponencialmente, reconociendo así el papel crucial que tiene en el desarrollo del sector y la reducción de brechas mediante proyectos de inversión tan públicos como privados (Santa Cruz et al., 2023). De acuerdo con esta perspectiva el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur, 2021), destaca la importancia de analizar la oferta en turismo como indicador del desarrollo local, incluyendo la evaluación de recursos, atractivos y servicios disponibles. Además, la tematización de ésta se evidencia en diversas manifestaciones como rutas, parques y centros de interpretación que impulsan las inversiones en el sector (Maciel, 2021)

Por otro lado, las estrategias de descentralización y diversificación de la oferta, aprovechando la autenticidad de las comunidades como recurso, son clave para ampliar y redistribuir territorialmente la actividad turística (Rodríguez, 2021). Por ello, la cultura organización adentrada en el cliente es un factor determinante para diversificar la oferta turística y adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado, entonces, comprender a profundidad el perfil del turista va a impulsar la integración de modalidades como cultura, negocios, congresos y naturaleza (Marín et al., 2021 y Vega y Pelegrín, 2021). En consecuencia, las acciones por innovar con las propuestas para los turistas serán importantes para el desarrollo de un destino.

De la misma manera, la gama de productos y servicios mediante una sólida promoción, junto con una atención de calidad hacia los visitantes será sumamente crucial para lograr el posicionamiento de un destino turístico por consiguiente la competitividad en el mercado (Aparicio, 2021 y Nuñez, 2022). Es decir que con un correcto trabajo la oferta turística logrará satisfacer las necesidades del visitante y promover destinos potenciales dando a conocer sus recursos.

Para concluir, esta variable refleja los recursos con los que cuenta un destino involucrando nuevas modalidades y tendencias ajustadas a las necesidades del turista, así mismo destaca la promoción de la identidad y cultura local a fin de preservarla y dar a conocer su potencial para así lograr la satisfacción de los visitantes ofreciéndoles experiencias únicas.

B. Dimensiones.

Actividades turísticas

Son también denominadas industrias turísticas y engloban todas aquellas organizaciones que tienen como función principal el desarrollo de alguna actividad relacionada a la industria turística (OMT, 2024). Desde esa perspectiva se evidencia que las actividades turísticas desempeñan un papel importante en la economía de un destino ya que es generador de ofertas de empleo, ingresos y contribuyen al desarrollo de la población local quienes se involucran con la actividad turística.

Las actividades turísticas implican el desplazamiento de personas desde su lugar de residencia, que representa un aspecto base en el turismo, además estas actividades no solo implican el traslado, sino que también representan oportunidades para la interacción con la cultura local y la exploración de nuevos entornos contribuyendo así a la diversificación de experiencias y al enriquecimiento individual de cada viajero (Peralta et al., 2023 y Bulchand, 2021). Esta perspectiva, demuestra que el turismo no solo se limita al desplazamiento físico, sino que va más allá ya que cada viaje es una ventana al descubrimiento y entendimiento de nuevas culturas.

Por otro lado, también son vistas y utilizadas como estrategias clave para el desarrollo económico a nivel global, aprovechando los recursos y atractivos naturales, culturales y sociales de diferentes regiones y países (Tubay et al., 2023). En ese sentido, las actividades desarrolladas en el sector impulsan acciones específicas destinadas a fortalecer el turismo como motor de crecimiento y generador de empleo promoviendo la conservación de patrimonio y fortaleciendo la participación de las comunidades que merecen estar involucradas en la gestión y promoción de sus destinos turísticos (Sutty et al., 2023).

Se concluye que esta dimensión representa una de las motivaciones principales para los visitantes al decidir realizar un viaje ya que son las acciones que les permitirán relajarse y poder disfrutar del destino y la cultura de sus pobladores. De tal modo que

influyen en el crecimiento local al resaltar su potencial turístico y dar a conocer su imagen al público de su interés.

Servicios turísticos

Los servicios turísticos se definen como un grupo de elementos tangibles e intangibles que se ponen a disposición en un área geográfica determinada, con el propósito de mejorar las experiencias de los visitantes durante su permanencia y permite que disfruten de los atractivos locales (Sancho, como se citó en Ortiz et al., 2023). De esa manera, es importante ofrecer una gama amplia de servicios que impliquen aspectos desde la infraestructura física hasta las experiencias culturales a fin de lograr la satisfacción de necesidades y expectativas de los turistas dentro del destino.

Limay (2021) indica que la manera en cómo se ofrecen los servicios turísticos están estrechamente ligados con la satisfacción del turista ya que al ser de calidad garantizan que el visitante se encuentre contento; se incluyen a hoteles, restaurantes, operadores de viaje y otros servicios complementarios que deben superar las expectativas y en muchas ocasiones, la carencia de estos servicios turísticos, representan barreras en el crecimiento de la afluencia al destino. Además, gestionarlos eficazmente mediante enfoques como el pensamiento lean es crucial para incrementar el valor percibido por el cliente y garantizar una experiencia enriquecedora y memorable (Zambrano et al., 2022).

En cambio, los servicios turísticos incluyen a turoperadores, gastronómicos, empresas hoteleras, guías y otros actores; estos pueden ser afectados por ciertas medidas restrictivas impuestas gracias a la variación en las inversiones realizadas y los modelos de negocio cambiantes de cada área, es así como la capacitación y el desarrollo de competencias del personal se presentan como elementos claves para fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos y mejorar las experiencias de los visitantes, que en consecuencia favorecen el crecimiento y la competitividad del sector mejorando la imagen del destino (Prado, 2021 y Vera et al., 2022)

Por este motivo, se finaliza mencionando que los servicios turísticos abarcan los diversos áreas o sectores encargados de ofrecer estas atenciones y facilidades para que el turista pueda disfrutar de distintas actividades enfocadas en satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas a fin de obtener ingresos a cambio.

Personal capacitado

Se trata de un proceso educativo a corto plazo que permite a las personas adquirir conocimientos y desarrollar competencias específicas con objetivos claramente definidos (Chiavenato, 2007). Cuando se aplica correctamente, este proceso puede influir significativamente en la productividad y calidad del trabajo dentro de una organización.

La capacitación debe ser considerada una inversión a largo plazo, en lugar de un gasto ya que al incrementar el conocimiento y las habilidades de un empleado para un puesto específico, se mejora significativamente su capacidad de desempeño, lo cual beneficia a toda la organización (López et al., 2021 y Susomrith et al., 2019). Por otro lado, no solo se debe impartir conocimientos y habilidades, sino también incentivar la creatividad y la proactividad entre los trabajadores, adaptando los programas de capacitación a las necesidades cambiantes del mercado y la organización sin olvidar que una evaluación adecuada permite determinar la efectividad de la capacitación durante su ejecución y establecer orientaciones para futuras acciones (Pérez y Alfonso, 2023 y Ortiz et al., 2021)

En conclusión, la capacitación es una herramienta esencial para el desarrollo y mejora del desempeño laboral que no solo aumenta el conocimiento y las habilidades de los empleados, sino que también impulsa la creatividad del trabajo en la organización.

C. Indicadores

Actividades recreativas

Las actividades recreativas no solo son un medio de entretenimiento, sino que también promueven la salud integral y el bienestar de la población, permitiendo a las personas ejercer su derecho humano a recrearse durante su tiempo libre (Salazar, 2010).

Además, estas actividades involucran movimientos físicos que facilitan la participación en actividades al aire libre, es crucial promover y facilitar el acceso a espacios adecuados para realizar actividades recreativas, ya sea para la relajación y contemplación del paisaje o para la práctica de deportes como trotar o andar en bicicleta, garantizando así la inclusión de todas las personas en estas experiencias recreativas (Flores, 2011, Jiménez et al., 2009). Lo que resalta la importancia de eliminar barreras físicas que puedan obstaculizar la experiencia recreativa para personas con discapacidad.

Sintetizando, la creación de entornos inclusivos y seguros, junto con el fomento de la accesibilidad, son aspectos fundamentales para promover la igualdad de oportunidades en la participación en actividades recreativas al aire libre. Al eliminar estas barreras y fomentar la inclusión, se contribuye a una sociedad más diversa y saludable en la que todos pueden disfrutar de los beneficios del tiempo libre de manera equitativa.

Participación

Las diversas perspectivas sobre la participación enfatizan su importancia como un proceso dinámico y fundamental en la sociedad. Aparici (2013) destaca que la cultura participativa implica modelos de comunicación horizontales, en el cual las relaciones de poder permiten a cada individuo el intercambio de formas de pensar, expresar libremente sus ideas y colaborar de manera constructiva.

Por otro lado, Barrientos (2005) señala que la participación no es estática, sino un proceso en constante evolución donde las personas pueden adquirir niveles crecientes de involucramiento en el desarrollo de su comunidad. Así mismo, es un elemento esencial de la democracia, ya que fortalece la organización social y el gobierno al garantizar la voz y la representación de todos los miembros de la sociedad (Ziccardi, 1999). Estas visiones diversas dan a conocer la necesidad de fomentar una cultura participativa que promueva la inclusión, el diálogo y la colaboración en la toma de decisiones sociales.

Por consiguiente, la participación ciudadana es esencial para el funcionamiento de una sociedad democrática, se manifiesta como un proceso no estático que promueve el intercambio de ideas y la colaboración entre individuos.

Atención de calidad

La importancia de brindar una atención de calidad al cliente se destaca, así mismo, se resalta la necesidad de proporcionar información veraz, concreta y precisa, con un nivel de atención adecuado que refleje la calidad del capital humano y técnico de la organización (Najul, 2011).

Por otro lado, ofrecer un servicio confiable y de alta calidad haciendo énfasis en la importancia de la atención al cliente es un factor crucial en el mundo empresarial actual. Y abordar la evolución del concepto de calidad de servicio hacia la calidad total implica aplicar los principios adecuados a todos los procesos y actividades de la organización, priorizando la excelencia en los procedimientos y servicios entregados

tanto a clientes internos como externos. (López, 2020 y Cortés, s.f.). Estas perspectivas resaltan la necesidad de priorizar la calidad en todas las interacciones con los clientes para garantizar su satisfacción y fomentar relaciones comerciales sólidas y duraderas.

En conclusión, ofrecer una atención al cliente excepcional y mantener altos estándares de calidad en el servicio son aspectos esenciales para cualquier empresa que aspire a la lealtad y satisfacción de sus clientes.

Satisfacción del turista

Se entiende como el juicio que este realiza sobre el servicio recibido en función de sus expectativas, evaluando si estas fueron cumplidas o superadas (Carvache et al., 2018). De tal manera que el turista decidirá cuan satisfecho se siente por un servicio.

La satisfacción del turista representa un elemento vital en la actividad, porque influye directamente en el éxito y la reputación de los servicios y destinos ofrecidos. Como señala Luna (2019), el grado de satisfacción de los clientes es fundamental, ya que determina la percepción del negocio y su rendimiento en el mercado. Además, es imprescindible evaluar continuamente la satisfacción, a su vez identificar áreas de mejora y mantener un crecimiento constante en este indicador (Pérez et al., 2018). Por ello se destaca la importancia de gestionar de manera efectiva el bienestar del turista como parte integral de la estrategia de gestión turística.

De tal manera se concluye que la percepción positiva de los turistas es esencial para el éxito de cualquier organización del rubro, ya que influye directamente en su reputación y desempeño en el mercado. Es crucial realizar evaluaciones periódicas para mantener y mejorar constantemente la satisfacción de los turistas, lo que contribuye al crecimiento y la competitividad del negocio en la industria del turismo.

Conocimientos y conciencia

Quijano (2009) describe la conciencia como una representación dinámica y flexible, interpretada subjetivamente por el individuo como una experiencia privada. Por ello, se entiende como el proceso mental a través del cual nos damos cuenta de nosotros mismos y de nuestro entorno en el tiempo y el espacio, es un concepto complejo y multifacético.

Implica la información personalizada y subjetiva que el individuo posee, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos e interpretaciones, esta información se transforma en conocimiento al ser procesada mentalmente, y luego se convierte nuevamente en información cuando se comunica a otros a través de diversos medios

(De la Fuente, 2002; Alavi y Leidner, 2003 y Quijano, 2009). Ello permita notar que aunque es fundamental para nuestra existencia, su naturaleza sigue siendo un misterio, involucrando a expertos de diversas disciplinas

En conclusión, la conciencia es un proceso mental importante para la percepción de del ser mismo y de su entorno, el conocimiento, por otro lado, es la información procesada mentalmente y compartida a través de diferentes canales, siendo una parte integral de cómo se interpreta y entiende la realidad.

Actitud y sensibilidad

Las actitudes desempeñan una serie de funciones esenciales no solo para entender el entorno, sino también para la autorreflexión y la respuesta ante diversas situaciones, este proceso mental, influido por la experiencia, es crucial para la interacción efectiva con el mundo y con uno mismo (Morales et al., 2007). Así mismo, son componentes clave para comprender cómo las personas buscan, procesan y responden a la información.

Las actitudes son fundamentales para la percepción y la interpretación del entorno, ya que se muestran como un estado mental y nervioso de disposición, organizado a través de la experiencia, que influye de manera dinámica en la respuesta del individuo a diversos objetos y situaciones y, así, se resalta cómo las actitudes, formadas por experiencias previas, pueden dirigir nuestras respuestas y comportamientos en distintas circunstancias (Martín, 2021 y Fernández et al., 2004). En ese sentido, Gallago et al. (2007), añade una visión de las actitudes como evaluaciones que pueden ser positivas o negativas y se diferencian de los valores que son globales y abstractos sin referencias concretas.

Concluyendo, son componentes esenciales que influyen en cómo los individuos perciben, procesan y responden a la información del entorno y a sí mismos, estas actitudes, formadas y organizadas a través de experiencias previas, no solo afectan la sensibilidad y la percepción del mundo, sino también las respuestas y comportamientos ante diversas situaciones.

D. Teoría

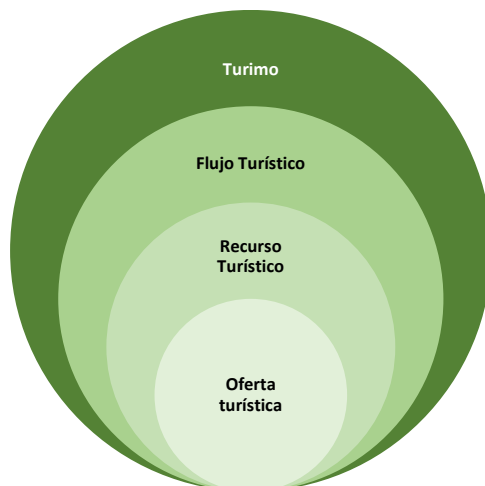
Elementos esenciales para la satisfacción del turista

La oferta turística representa todo aquello que un destino tiene para ofrecer a los turistas que deciden visitar el lugar, pueden ser recursos naturales, planta turística, servicios, actividades, entre otros que en conjunto buscan garantizar una experiencia

única y placentera al visitante; en consecuencia, también poder generar una imagen adecuada y con proyección a captar más interesados en conocer el destino y todo lo que tiene por ofrecer. Así mismo, Naranjo y Martínez (2022) señalan que este concepto está ligado a la combinación de diversos elementos con el objetivo de satisfacer al turista.

Figura 9

Oferta turística



Nota. Obtenido de Naranjo y Martínez (2022) en “La oferta turística: precisiones teóricas para su análisis.”

Componentes de la oferta turística

Se refiere al conjunto de productos y servicios relacionados con un espacio geográfico y sociocultural específicos, con el objetivo de facilitar el aprovechamiento de sus atractivos turísticos. Para que estos productos sean considerados parte de la oferta, deben estar acompañados de un programa de promoción, un esquema de distribución y una estructura de precios adecuada (Socatelli, 2015).

Figura 10

Componentes de la oferta turística



Nota. Adaptado de Intermark (2013) en “Extracto del Libro: Mercadeo Aplicado al Turismo”

2.2 Antecedentes

2.2.1 Antecedentes nacionales

Alvarado (2021) realizó su estudio con el propósito de analizar la oferta turística en relación con las actividades para personas con discapacidad motriz como aporte al desarrollo turístico en la playa de Pimentel, Chiclayo. Utilizó un enfoque mixto con un diseño descriptivo simple. Su población estuvo conformada por 4572 personas con discapacidad considerando como muestra a 15, así mismo, dos agencias de viajes y el coordinador de CONADIS. Para la obtención de datos empleó una encuesta con trece preguntas y cinco alternativas, y dos entrevistas con seis preguntas cada una. Los resultados que obtuvo de sus entrevistas indican que la oferta turística accesible en Lambayeque es limitada, dificultando el acceso de personas con discapacidad motriz a diversos destinos, cuyos hoteles y restaurantes carecen de infraestructura adecuada. Aunque algunos servicios se adaptan a los clientes, es crucial evaluar mejor las facilidades para garantizar un turismo inclusivo. Así mismo, los de sus cuestionarios indican que el 53% está en desacuerdo con la afirmación respecto a que los establecimientos turísticos cuentan con personal capacitado para atender a personas con discapacidad. Además, el 40% expresó su desacuerdo respecto a la infraestructura de los restaurantes considerándola inadecuada para la movilización de personas con discapacidad. Concluye que no ofrecen turismo accesible para personas con discapacidad motriz y la participación de CONADIS en proyectos turísticos es mínima. Propone un programa de actividades inclusivas para mejorar la experiencia de estos visitantes. Sus hallazgos justifican la necesidad de explorar la accesibilidad en distintos tipos de establecimientos turísticos, específicamente en los restaurantes.

De la Cruz (2023) estudió el diagnóstico del desarrollo del turismo accesible para crear y adaptarlo a la oferta turística con habilidades diferentes en la ciudad de Puno. La metodología que empleó fue de enfoque mixto, nivel exploratorio y descriptiva, con un diseño no experimental. Su población estuvo compuesta de instituciones públicas y privadas, considerando una muestra de 31 establecimientos de hospedaje de 3,4 y 5 estrellas, 14 agencias de viajes, 6 restaurantes turísticos y 1 representante de la municipalidad y 1 de Dircetur. Empleó como instrumento una entrevista y un cuestionario cerrado. Sus resultados indicaron que no existen programas

específicos ni supervisiones a las empresas para garantizar la accesibilidad en servicios y personal. Además, el 25% de los restaurantes categorizados en Puno cuentan con rampas o plataformas elevadoras, mientras que el 75% no dispone de estas facilidades, lo que los convierte en inaccesibles para personas con movilidad reducida, quienes enfrentan barreras significativas al intentar ingresar. Concluye que las empresas del rubro deben capacitarse y adecuar sus servicios hacia un turismo para todos y con igualdad de oportunidades. Este trabajo coincide con el objetivo general. Es trabajo, respalda el propósito de este estudio al subrayar la importancia de que los establecimientos turísticos adapten sus servicios y ofrezcan igualdad de oportunidades

Calla y Yovera (2022), realizaron su investigación con el objetivo de determinar la relación entre el turismo accesible y discapacidad física en la ciudad de Lima. Aplicaron una investigación de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y con un diseño no experimental. El instrumento que utilizaron fue un cuestionario con treinta ítems de escala Likert con cinco alternativas aplicada a 72 personas de entre 15 y 5 años. Sus resultados indicaron que el 48.6% expresó que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo con la accesibilidad, señalando la falta de rampas y pasamanos en ciertos lugares. Un 45.8% mostró la misma opinión sobre la infraestructura turística, indicando que aún se necesitan mejoras para la comodidad y adecuación de personas con discapacidades en recintos fronterizos. Además, un 4.44% expresó desacuerdo con la falta de atención de las autoridades a la accesibilidad de los espacios turísticos. Indicaron también una correlación significativa entre el turismo accesible y la discapacidad física, con un valor de Pearson de 0.131 y un p-valor de 0.034, lo que sugiere que a medida que aumenta el conocimiento sobre discapacidad física, también mejora la accesibilidad en el turismo, abarcando instalaciones, infraestructura y servicios. Sus conclusiones señalan que se necesita mejorar los planes estratégicos tanto en infraestructura y servicios turísticos para brindar facilidades al grupo estudiado. Este trabajo aporta a mi investigación al subrayar la importancia de planes estratégicos para optimizar las instalaciones y los servicios turísticos, un enfoque esencial para promover una oferta inclusiva y accesible

Farfán (2021) desarrolló un estudio para identificar la relación entre la gestión municipal y el turismo accesible para personas con movilidad reducida en el centro histórico de Cusco. Empleó una metodología de diseño correlacional y corte transversal con enfoque cuantitativo. La población incluyó 250 licenciados en turismo, obteniendo de muestra a 109. Además, utilizó un cuestionario validado con 38 preguntas, cuya

confiabilidad fue probada mediante el Alfa de Cronbach (0.84 y 0.85 para las variables principales). Sus resultados mostraron que de los encuestados, el 1.83% percibe que el turismo accesible es deficiente, mientras que el 24.77% lo califica como aceptable. Respecto a capacitación y asistencia técnica, el 2.75% considera que es deficiente, el 55.96% la evalúa como aceptable y el 14.68% la califica como buena. En ese sentido, indica una relación significativa entre el turismo accesible y la capacitación y asistencia técnica con un nivel de 0.594. Decisión basada en un valor sig (bilateral) = $0.01 < 0.05$ confirma una correlación positiva considerable, lo que indica que una mejor capacitación beneficia directamente al turismo accesible. El estudio concluyó sugiriendo estrategias colaborativas entre los actores del sector turístico y la implementación de programas orientados al turismo inclusivo. El aporte de la investigación radica en evidenciar la importancia de implementar infraestructura adecuada y promover la capacitación del personal para atender a personas con movilidad reducida. Esto no solo mejora la calidad de la experiencia turística, sino que también incentiva el desarrollo económico local al captar un segmento de mercado en crecimiento.

Figuerola (2022) realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el turismo accesible y la satisfacción del turista de la tercera edad en el centro arqueológico Huaca Pucllana, ubicado en el distrito de Miraflores, Lima. La investigación siguió un enfoque cuantitativo, no experimental. Su población estuvo constituida por 316 turistas con discapacidad y su muestra 174. Empleó como instrumento un cuestionario de 15 preguntas. Los resultados indicaron que el 51.1% de los encuestados percibe un nivel alto de turismo accesible en el lugar, mientras que el 48.9% lo considera a un nivel medio. Asimismo, el 53.4% reportó una satisfacción alta durante su visita, aunque el 46.6% manifestó una satisfacción media. Se identificaron barreras de edificación (77% en nivel medio), barreras de comunicación (80.5% en nivel medio) y barreras sociales (53.4% en nivel alto), las cuales impactan en la experiencia turística de este segmento. También, muestra un coeficiente de Spearman de 0.212, indicando la aceptación de la hipótesis alternativa. Además, con una significancia de 0.005 (menor a 0.05), confirmando que existe una relación entre las barreras de comunicación y la satisfacción del turista. Así mismo, un coeficiente de Spearman de 0.405, lo que evidencia una relación positiva entre las variables, con una significancia de 0.000 (menor a 0.05) permite confirmar que las barreras sociales afectan directamente a la satisfacción del usuario. Concluye que, aunque el centro arqueológico muestra avances en accesibilidad y satisfacción del turista, persisten barreras que

limitan la experiencia plena de los visitantes mayores. Enfatiza en la necesidad de mejorar la infraestructura, la comunicación y la sensibilización del personal turístico. El aporte de esta investigación radica en evidenciar la importancia de implementar medidas inclusivas en los servicios turísticos para adultos mayores, como una estrategia que no solo mejora la satisfacción del turista, sino que también promueve el desarrollo sostenible del destino.

2.2.2 Antecedentes internacionales

Chicaiza (2024) realizó una investigación con el objetivo de diseñar un manual de alojamientos accesibles para personas con discapacidad en el cantón Guano, provincia de Chimborazo. La metodología que utilizó fue de un enfoque mixto, diseño no experimental, nivel correlacional y de corte transversal. Como técnicas de recolección utilizó la observación y encuestas, focus group y entrevistas de tal forma que los instrumentos fueron guía de entrevista, cuestionario y check list. Su muestra estuvo constituida por cuatro entrevistados y el porcentaje adecuado para los cuestionarios. Sus resultados señalan que las principales barreras de accesibilidad en el turismo incluyen limitaciones físicas, sensoriales e intelectuales, destacando la falta de infraestructura adecuada, como rampas y señalización en braille. Además que, los establecimientos no cumplen con las normativas del INEN, lo que dificulta la atención a clientes con necesidades específicas. Así mismo, sus resultados descriptivos señalan que el 48% de los encuestados señala que las barreras físicas afectan la comodidad de las personas con discapacidad. Y, el 40% opina que las infraestructuras de los establecimientos de alojamiento son inadecuadas. Por otro lado, los resultados inferenciales indican una relación entre el mercado turístico y el turismo accesible, evidenciada por un coeficiente de correlación negativa moderada de -0.437 y un nivel de significancia de 0.033 , lo que permitió rechazar su hipótesis nula y aceptar la alternativa. Esta correlación sugiere que ciertos aspectos del mercado turístico podrían estar afectando la accesibilidad.

Campoverde y Moncada (2021), realizaron una investigación con el objetivo de diseñar un plan de accesibilidad para personas con discapacidad física para potenciar la oferta turística en Aguas Calientes desde un diagnóstico turístico de la parroquia Jesús María, Ecuador. En el trabajo utilizaron técnicas cualitativas y cuantitativas, de diseño no experimental y nivel descriptivo. Para recolectar datos emplearon instrumentos como la entrevista y el cuestionario con nueve ítems de cuatro alternativas, su población fue

de 215,597 y, su muestra 139 personas con discapacidad. Sus resultados indicaron que el 58% considera muy importante contar con rampas de acceso, así mismo el 37 % con señalizaciones y el 48% considera importante los estacionamientos preferenciales. Así mismo, sus entrevistas dieron a notar la limitada infraestructura accesible en los sitios turísticos, la escasa colaboración de algunos actores locales y la ausencia de apoyo gubernamental. Los líderes comunitarios señalaron también que la pandemia afectó gravemente los negocios, exacerbando problemas preexistentes como la falta de promoción turística. En ese sentido, concluyen que es esencial el apoyo conjunto de empresarios, autoridades y la comunidad. El uso del SROI destaca la viabilidad de este tipo de inversiones en espacios accesibles, no solo como impulsores de beneficios económicos sino también como transformadores sociales en la región. El aporte de este estudio radica en su replicabilidad en otras regiones con características similares, fomentando una visión inclusiva en el turismo y sensibilizando a empresarios y autoridades sobre la importancia de la accesibilidad para atraer a un público amplio y diverso.

Pérez (2021) presenta su estudio con el objetivo de analizar el nivel de calidad de productos turísticos y desarrollo del turismo accesible enfocado en personas con capacidades motoras limitadas en Baños de Agua Santa, Ecuador. Su investigación es de tipo descriptivo . correlacional. Considera como población a los actores clave responsables de la gestión de los destinos turísticos, junto con personas discapacitadas, totalizando 36 participantes. Dado el tamaño reducido de esta población, optó por no trabajar con una muestra, sino abordar a todos los individuos directamente involucrados. Aplicó dos tipos de encuestas dirigidas a 18 prestadores de servicios turísticos y 18 personas con condiciones especiales, con un total de 16 ítems. Los resultados que obtuvo indican que el nivel de calidad de los productos turísticos es bajo, con un 72.2% de respuestas válidas reflejando esta percepción, lo que sugiere limitaciones en la accesibilidad para ese grupo. Además, de acuerdo con las estadísticas de la encuesta, el 77.8% señaló la necesidad prioritaria de rampas de accesibilidad como medida esencial para mejorar la experiencia de estos visitantes. Concluye que a pesar de la alta competitividad del sector turístico de Runtún y la demanda de atractivos el servicio para personas con discapacidad es deficiente debido a la falta de infraestructura adecuada. El aporte de este trabajo es cómo resalta la importancia de la colaboración de los prestadores de servicios turísticos para desarrollar un turismo inclusivo, alineándose

con el objetivo de mi investigación sobre la oferta turística accesible en restaurantes turísticos.

Paneluisa (2023) realizó un estudio con el objetivo de analizar el turismo accesible como alternativa de diversificación de la oferta turística en la provincia de Cotopaxi, Ecuador. Utilizó un enfoque mixto, de tipo documental y exploratorio, con una población constituida por 19 establecimientos de hospedaje. Para la recolección de datos diseñó una encuesta y un checklist dirigidos a los representantes de cada empresa. Sus resultados indican que el 74% de los encuestados considera a Latacunga un destino no inclusivo, mientras que el 26% opina lo contrario. El 68% de los establecimientos carece de personal capacitado para atender a turistas con discapacidad, el 21% está en proceso de formación, y solo el 11% dispone actualmente de personal entrenado para brindar asistencia adecuada. El 58% señala que las instalaciones no cuentan con infraestructura adecuada para turistas con discapacidad, un 26% tiene algunas adaptaciones, pero insuficientes; el 11% posee instalaciones parcialmente accesibles y solo el 5%, que cumple con los estándares de accesibilidad. En este sentido, concluye que la accesibilidad en Cotopaxi es insuficiente para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, evidenciando una oportunidad de mejora significativa para diversificar la oferta turística y fomentar un turismo inclusivo. El principal aporte de esta investigación es la generación de información clave para futuros proyectos, así como la sensibilización de los actores turísticos sobre la importancia de adoptar medidas inclusivas en sus servicios.

Mazó et al. (2022) llevaron a cabo un estudio con el propósito de evaluar las características y condiciones de accesibilidad en las instalaciones y servicios de dos haciendas agroturísticas de Tabasco, México. El enfoque metodológico que utilizaron fue mixto, con entrevistas cualitativas dirigidas a los responsables de los centros turísticos y una lista de verificación de indicadores de accesibilidad con orientación cuantitativa. Los resultados indicaron que las haciendas incumplen con la mayoría de las ocho características de accesibilidad evaluadas: entradas y rutas, áreas de servicios, señalización e información, personal y servicio, áreas sanitarias públicas, caminos, estacionamiento y escaleras, rampas y ascensores. En la evaluación específica, observaron que un 57% de los indicadores de accesibilidad en entradas y rutas se cumplen en una de las haciendas, mientras que en áreas sanitarias públicas sólo el 50% y el 78% cumplen las características requeridas. Por otro lado, las entrevistas revelaron que en H1, la infraestructura es solo parcialmente accesible, sin estrategias comerciales

ni capacitación para atender a adultos mayores y personas con discapacidad. En H2 reconoce la importancia de este segmento y la capacitación, pero las adaptaciones son básicas y la infraestructura está limitada por la antigüedad del lugar y la falta de recursos. Aunque hay planes de mejora, la inversión se destina principalmente a la fábrica de chocolates, ya que el turismo es considerado complementario. Los autores concluyeron que los servicios turísticos ofrecidos no son accesibles para personas con discapacidad y adultos mayores, y recomendaron la implementación de un plan integral en el que participen los gobiernos estatal y municipal, el sector privado y la academia, orientado al diseño universal de infraestructura turística. El aporte de esta investigación radica en el conocimiento aplicado sobre las barreras actuales, así mismo, plantea soluciones prácticas que podrían servir como modelo replicable para otros destinos con problemas similares.

2.3 Definición de términos básicos

Accesibilidad: garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso equitativo al entorno físico, transporte, información, comunicaciones y tecnologías, así como a otros servicios públicos o de uso común, tanto en áreas urbanas como rurales. Esto les permite vivir de manera autónoma y participar activamente en todas las facetas de la vida (MVCS, 2018)

Barreras: aquellos desafíos y/o obstáculos que imposibilita la participación en cualquier tipo de actividad (MVCS, 2018)

Discapacidad: situación en la que una persona tiene una o varias limitaciones físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de forma permanente, lo que puede dificultar su ejercicio de derechos y su plena integración en la sociedad en condiciones equitativas (Ministerio de Salud [Minsa], 2024)

Discriminación: abarca cualquier tipo de diferencia, exclusión, limitación o preferencia que tenga como efecto dificultar, restringir, impedir, dañar o anular el reconocimiento, disfrute o ejercicio de los derechos humanos y libertades (Gobierno de México, 2024)

Igualdad de oportunidades: fomenta una competencia justa entre todos aquellos que buscan obtener un beneficio (Castañeda, 2021)

Oferta turística: agrupación de servicios y productos que son ofrecidos a consideración de los turistas que desean emprender un viaje (Naranjal y Martínez, 2022)

Servicios: Conjunto de servicios y productos disponibles para los turistas que planean iniciar un viaje (González et al., 1989)

Turismo accesible: se centra en garantizar que personas con discapacidad puedan disfrutar de experiencias significativas y satisfactorias, eliminando las barreras físicas y sociales (OMT, 2024)

Turismo inclusivo: Enfoque turístico que promueve la participación de todos, sin discriminación alguna, en las actividades recreativas, culturales, sociales y de ocio, asegurando que personas de diferentes capacidades, edades o antecedentes socioeconómicos puedan disfrutar de las experiencias turísticas sin limitaciones (OMT, 2024).

Turismo para todos: Aboga por la inclusión de todas las personas en las actividades turísticas, garantizando que cualquier persona, independientemente de su edad, capacidades físicas o sensoriales, situación socioeconómica, o necesidades específicas, pueda acceder y disfrutar de los servicios y experiencias turísticas (OMT, 2024)

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 *Hipótesis general*

Existe relación entre el turismo accesible y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024

3.1.2 *Hipótesis específicas*

Existe relación entre infraestructura y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024

Existe relación entre barreras y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024

Existe relación entre la información accesible y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024

3.2 Definición conceptual de la variable

3.2.1 *Turismo Accesible*

Es la integración en infraestructura, productos y servicios turísticos a todos los individuos, siendo así un factor importante en cualquier política de turismo accesible y sostenible; que no solo implica un compromiso con los derechos humanos, sino que también es una oportunidad económica para destinos al recibir a todos en condiciones de igualdad (OMT, 2024)

3.2.2 *Oferta turística*

Naranjo y Martínez (2022) señalan que es le compone de servicios y productos presentados para que los clientes interesados en viajar puedan considerarlos. El objetivo principal de esta oferta es satisfacer las necesidades del turista. Por tanto, al diseñar un paquete de servicios, es crucial entender las necesidades reales del cliente y adaptar la oferta en consecuencia.

3.3 Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango	Niveles
Turismo accesible	Es el conjunto de infraestructura, productos y servicios turísticos a todos los individuos, siendo así un factor importante en cualquier política de turismo accesible y sostenible; que no solo implica un compromiso con los derechos humanos, sino que también es una oportunidad económica para destinos al recibir a todos en condiciones de igualdad (OMT, 2024)	De esta manera se utilizará las siguientes dimensiones: Infraestructura, Barreras e Información accesible que serán medida mediante un cuestionario de 15 preguntas basado en la escala Likert.	Infraestructura	Rampas de acceso Señalizaciones Servicios higiénicos accesibles	P1-P5	Escala Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	(15-34) (35-54) (55-75)	Bajo Medio Alto
			Barreras	Barreras físicas Barreras sociales	P6-P10			
			Información accesible	Medios digitales	P11-P15			
				Medios físicos				
Oferta turística	Naranjo y Martínez (2022) señalan que se compone de servicios y productos turísticos presentados para que los clientes interesados en viajar puedan considerarlos. El objetivo principal de esta oferta es satisfacer las necesidades del turista. Por tanto, al diseñar un paquete de servicios, es crucial entender las necesidades reales del cliente y adaptar la oferta en consecuencia.	Basado en los siguientes componentes: Actividades turísticas, Servicios y Producto turísticos que serán medida mediante un cuestionario de 15 preguntas basado en la escala Likert.	Actividades turísticas	Actividades recreativas Participación	P16-P20	Escala Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	(15-34) (35-54) (55-75)	Bajo Medio Alto
			Servicios turísticos	Atención de calidad Satisfacción del turista	P21-P25			
			Personal capacitado	Conocimientos y conciencia Actitud y sensibilidad	P25-P30			

Nota. La tabla contiene el proceso hipotético deductivo que permitió la determinación de dimensiones e indicadores.

CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo básica. También conocida como pura, teórica o dogmática y se distingue por desarrollarse y mantenerse dentro de un marco teórico (Muntané, 2010). Es decir este estudio se enfocó en ampliar el conocimiento teórico sobre el tema, sin necesariamente buscar una aplicación práctica inmediata.

El enfoque utilizado fue mixto. Ibáñez et al. (2021) señalan que integra dos métodos para que las investigaciones sean más exhaustivas y reflejen mejor la realidad, así mismo, el propósito es que el enfoque cualitativo complemente y a veces verifique los resultados del enfoque cuantitativo, además de enriquecer la información desde dos puntos de vista distintos.

4.2 Diseño de investigación

El diseño metodológico utilizado fue secuencial explicativo. Se estructura en dos fases principales. En la primera, se recopilan y analizan datos cuantitativos. Luego, en una segunda etapa, se obtienen y examinan datos cualitativos. En este diseño se priorizó el enfoque cuantitativo, es decir que los datos cualitativos contribuyeron a interpretar y profundizar los resultados de la primera etapa (Hernández et al., 2014).

La Fase 1 corresponde al enfoque cuantitativo donde se empleó un diseño no experimental. Es decir, no se manipulan intencionalmente las variables independientes para observar su efecto sobre otras variables (Hernández et al., 2014). Este estudio se realizó sin alterar deliberadamente las condiciones del entorno, permitiendo que las variables se presenten tal como existen en su contexto natural.

Así mismo, fue de corte transversal. Manterola et al. (2023), busca identificar todos los casos de individuos con una característica o condición específica en un momento determinado, sin considerar cómo ni cuándo la adquirieron, ni cuánto tiempo la mantendrán. De tal manera que esta investigación recogió información relevante solo del periodo correspondiente al año 2024.

Prosiguiendo, se adoptó el nivel correlacional. El propósito es identificar la relación entre dos o más categorías o variables en un contexto específico, así mismo, un nivel descriptivo que tiene como objetivo detallar minuciosamente los fenómenos empleando técnicas como la observación (Polanía et al., 2020).

La Fase 2 corresponde al enfoque cualitativo bajo el diseño fenomenológico. Su propósito es comprender el sentido que las personas otorgan a sus experiencias, poniendo énfasis en cómo interpretan y viven determinados fenómenos dentro de un contexto específico (Castillo, 2021). De tal manera que, la información obtenida enriqueció la interpretación de los resultados previos y aportó una comprensión más contextualizada de la situación de estudio.

4.3 Método de investigación

El método fue hipotético deductivo para la parte cuantitativa. López y Fachelli (2015), destacan la importancia de este modelo al de avanzar en el conocimiento científico partiendo de conceptos generales (hipótesis iniciales) y aplicando métodos objetivos y racionales para finalmente verificar o corroborar dichas hipótesis al compararlas con la experiencia.

Así mismo, se empleó el método inductivo para el enfoque cualitativo, que permite partir de la observación de fenómenos particulares para identificar patrones o regularidades y, a partir de ellos, formular conclusiones generales (Mejía, 2001). Este enfoque complementa el proceso investigativo al proporcionar una base empírica sólida para la generación de teorías.

4.4 Población y muestra

4.4.1 Población

La población seleccionada para esta investigación estuvo constituida por la cantidad de comensales anuales de ambos restaurantes turísticos, que de acuerdo a las entrevistas realizadas fueron 47000. Según Polanía et al. (2020), la población engloba el conjunto total de individuos involucrados por la problemática estudiada, este grupo completo es seleccionado por cumplir con las características necesarias para el estudio.

4.4.2 Muestra

La muestra para la obtención de datos cuantitativos estuvo constituida de 382 comensales, para esta selección se usó la muestra probabilística. Pimienta (2000), señala que cada elemento de la muestra tiene una probabilidad conocida y distinta de cero de ser

elegido, lo que facilita obtener estimaciones y realizar inferencias sobre los aspectos poblacionales con márgenes de error predefinidos.

Así mismo, el muestreo aleatorio simple, que implica seleccionar aleatoriamente a todos los individuos correspondientes a una lista (Casall y Mateu, 2003).

Por otro lado, la muestra para los datos cualitativos estuvo constituida por 8 informantes, los que se detalla a continuación:

- 2 representantes de los restaurantes - RTC01, RTC02
- 1 representante de la municipalidad del área de Turismo – MTUR03
- 1 representante de la municipalidad del área de OMAPED – MOP04
- 3 comensales con alguna discapacidad - CDIS05, CDIS06, CDIS07
- 1 director de la institución que atiende a personas con discapacidad - DIR08

Para el análisis cualitativo se empleó la muestra no probabilística, que es conocida a su vez como dirigida o intencional, donde la selección de los elementos no se basa en la probabilidad, sino en criterios determinados por el investigador (Scharager, 2001). En consecuencia, se utilizó el muestro por conveniencia que selecciona las unidades de manera práctica y accesible, eligiendo aquellas que se presentan de forma natural (Mejía, 2001). En ese sentido para las entrevistas la muestra consistió en 2 representantes de los restaurantes turísticos, 1 representante de la municipalidad distrital del área de turismo, 1 representante del área de OMAPED, 3 comensales con alguna discapacidad y 1 director de la institución que atiende a este grupo.

4.5 Lugar de estudio

El estudio se llevó a cabo en los restaurantes turísticos de tres tenedores ubicados en Nuevo Imperial, Cañete. Este lugar fue elegido debido a su relevancia como destino turístico y la necesidad de evaluar la accesibilidad de sus servicios para personas con discapacidad, contribuyendo así a mejorar la oferta turística inclusiva en la región.

El distrito de Nuevo Imperial, conocido por su lema "Eterno manantial de vida" que fue instaurado por el exalcalde Edilberto Escobar Pérez en el año 1976, es un encantador lugar que destaca por su variada gastronomía, elegantes destinos turísticos y una notable diversidad en su flora y fauna. Se encuentra a tan solo 9 km de San Vicente.

Así mismo, Mincetur ha desarrollado el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados, una plataforma que reúne información sobre servicios turísticos autorizados, asegurando estándares de calidad y formalidad. Este recurso es fundamental para quienes desean planificar viajes con confianza y seguridad.

En este contexto, el directorio proporciona datos clave sobre:

- Hospedajes: hoteles, hostales, apart hoteles y albergues.
- Restaurantes calificados: desde uno hasta cinco tenedores y opciones turísticas.
- Agencias de viajes y turismo.
- Guías de turismo autorizados.

Esta iniciativa busca fortalecer el turismo formal y seguro, promoviendo el crecimiento de un sector que contribuye significativamente al desarrollo del país. En ese sentido, la información respecto a los restaurantes categorizados y calificados muestra lo siguiente:

- 29 restaurantes dentro del directorio en la provincia
- 13 restaurantes calificados
- 16 restaurantes categorizados

Figura 11

Restaurantes calificados de la provincia

N°	Ubigeo	Clase	Categoría	Nro. Mesas	Nro. Sillas
1	LIMA/CAÑETE/CHILCA	Calificados	Restaurante Turístico Tres (3) Tenedores	40	160
2	LIMA/CAÑETE/CHILCA	Calificados	Restaurante Turístico Tres (3) Tenedores	30	120
3	LIMA/CAÑETE/CHILCA	Calificados	Restaurante Turístico Dos (2) Tenedores	20	80
4	LIMA/CAÑETE/CHILCA	Calificados	Restaurante Turístico Tres (3) Tenedores	20	80
5	LIMA/CAÑETE/MALA	Calificados	Restaurante Turístico Cinco (5) Tenedores	20	80
6	LIMA/CAÑETE/CHILCA	Calificados	Restaurante Turístico Cinco (5) Tenedores	10	40
*7	LIMA/CAÑETE/NUOVO IMPERIAL	Calificados	Restaurante Turístico Tres (3) Tenedores	30	120
8	LIMA/CAÑETE/SANTA CRUZ DE FLORES	Calificados	Restaurante Turístico Cinco (5) Tenedores	20	80
9	LIMA/CAÑETE/LUNAHUANA	Calificados	Restaurante Turístico Cinco (5) Tenedores	30	120
10	LIMA/CAÑETE/LUNAHUANA	Calificados	Restaurante Turístico Cinco (5) Tenedores	20	80
11	LIMA/CAÑETE/CERRO AZUL	Calificados	Restaurante Turístico Dos (2) Tenedores	20	80
12	LIMA/CAÑETE/SAN VICENTE DE CAÑETE	Calificados	Restaurante Turístico Cinco (5) Tenedores	20	80
*13	LIMA/CAÑETE/NUOVO IMPERIAL	Calificados	Restaurante Turístico Tres (3) Tenedores	30	120

Nota. Adaptado de Mincetur (2024)

Figura 12

Restaurantes categorizados de la provincia

N°	Ubigeo	Clase	Categoría	Nro. Mesas	Nro. Sillas
1	LIMA/CAÑETE/CHILCA	Categorizados	Restaurante Tres (3) Tenedores	30	120
2	LIMA/CAÑETE/CERRO AZUL	Categorizados	Restaurante Un (1) Tenedor	20	40
3	LIMA/CAÑETE/CERRO AZUL	Categorizados	Restaurante Dos (2) Tenedores	15	60
4	LIMA/CAÑETE/CALANGO	Categorizados	Restaurante Un (1) Tenedor	15	60
5	LIMA/CAÑETE/LUNAHUANA	Categorizados	Restaurante Dos (2) Tenedores	15	60
6	LIMA/CAÑETE/QUILMANA	Categorizados	Restaurante Un (1) Tenedor	10	40
7	LIMA/CAÑETE/CALANGO	Categorizados	Restaurante Un (1) Tenedor	8	32
8	LIMA/CAÑETE/MALA	Categorizados	Restaurante Tres (3) Tenedores	30	120
9	LIMA/CAÑETE/CERRO AZUL	Categorizados	Restaurante Dos (2) Tenedores	20	80
10	LIMA/CAÑETE/ASIA	Categorizados	Restaurante Tres (3) Tenedores	20	80
11	LIMA/CAÑETE/LUNAHUANA	Categorizados	Restaurante Tres (3) Tenedores	15	60
12	LIMA/CAÑETE/QUILMANA	Categorizados	Restaurante Un (1) Tenedor	10	40
13	LIMA/CAÑETE/SAN VICENTE DE CAÑETE	Categorizados	Restaurante Dos (2) Tenedores	15	60
14	LIMA/CAÑETE/CERRO AZUL	Categorizados	Restaurante Dos (2) Tenedores	15	60
15	LIMA/CAÑETE/CERRO AZUL	Categorizados	Restaurante Dos (2) Tenedores	15	60
16	LIMA/CAÑETE/CERRO AZUL	Categorizados	Restaurante Dos (2) Tenedores	10	40

Nota. Adaptado de Mincetur (2024)

4.6 Técnicas e instrumentos para la recolección de los datos

Para la recolección de los datos, se utilizaron como técnicas la encuesta y entrevista; la primera, para obtener información precisa a través de diversas preguntas, según el ámbito en el que se apliquen, es necesario contar con al menos 30 personas; así mismo, la segunda, un diálogo abierto entre el entrevistador y el entrevistado, donde el investigador guía la conversación según sus intereses (López y Pérez, 2011).

De igual forma, como instrumento el cuestionario, diseñados para recolectar datos cuantitativos, y la guía de entrevista, para obtener información cualitativa en profundidad sobre las experiencias y percepciones. La combinación de estas técnicas permite una triangulación de datos que aumenta la validez de los resultados obtenidos (Hernández et al., 2014).

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento sobre Turismo accesible

Nombre	Cuestionario de turismo accesible
Autor	Yuri Nayeli Mamani Arias
Estructura	Dimensión 1: Infraestructura (5 ítems)
	Dimensión 2: Barreras (5 ítems)
	Dimensión 3: Información accesible (5 ítems)
Duración	15 a 25 min
Ámbito	Comensales de ambos restaurantes turísticos
Codificación	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre. (1,2,3,4,5)
Validez	Juicio de 3 expertos, evaluaron: Pertinencia, relevancia y claridad y dieron como resultado su “Accesibilidad”.
Confiabilidad	Alfa de Cronbach instrumento 1: 0,869
Calificación (Baremos)	Bajo (15-34)
	Medio (35-54)
	Alto (55-75)
Muestra	382 comensales de ambos restaurantes

Nota. Los datos corresponden al instrumento de la primera variable. Adaptado de Arias (2020) en Técnicas e instrumentos de investigación científica.

Tabla 3*Ficha técnica del instrumento sobre Oferta Turística*

Nombre	Cuestionario de oferta turística
Autor	Yuri Nayeli Mamani Arias
Estructura	Dimensión 1: Actividades (5 ítems) Dimensión 2: Servicios (5 ítems) Dimensión 3: Personal capacitado (5 ítems)
Duración	15 a 25 min
Ámbito	Comensales de ambos restaurantes turísticos
Codificación	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, siempre. (1,2,3,4,5)
Validez	Juicio de 3 expertos, evaluaron: Pertinencia, relevancia y claridad y dieron como resultado su “Accesibilidad”.
Confiabilidad	Alfa de Cronbach instrumento 2: 0.902
Calificación (Baremos)	Bajo (15-34) Medio (35-54) Alto (55-75)
Muestra	382 comensales de ambos restaurantes

Nota. Los datos corresponden al cuestionario de la variable 2 que permite verificar criterios de codificación, calificación, validez y confiabilidad. Adaptado de Arias (2020) en Técnicas e instrumentos de investigación científica.

Tabla 4*Ficha técnica de la Guía de entrevista*

Técnica/instrumento	Entrevista/Guía de entrevista
Ámbito temático	Turismo accesible y Oferta turística
Objetivo específico	Registrar datos de los informantes seleccionados
Autor	Yuri Nayeli Mamani Arias
	2 representantes de los restaurantes
	1 representante de la municipalidad del área de Turismo
	1 representante de la municipalidad del área de
Cargo del entrevistado	OMAPED
	3 comensales con alguna discapacidad
	1 director de la institución que atiende a personas con

Nombre o código del entrevistado	discapacidad RC01 ,RC02, MUN03, MOP04, CDIS05, CDIS06, CDIS07 y DIR08
Lugar de ejecución	Nuevo Imperial
Tiempo de aplicación	50 a 60min
Fecha de aplicación	15/11/2024 al 16/ 12/2024
Validez	Juicio de 3 expertos, evaluaron: Pertinencia, relevancia y claridad y dieron como resultado su “Accesibilidad”.

Nº	Categorías/Subcategorías	Preguntas orientadoras
1	Turismo accesible y oferta turística	¿Cómo evalúa la accesibilidad de los servicios e instalaciones en los restaurantes turísticos de Nuevo Imperial para personas con discapacidad?
2		¿Qué medidas consideran necesarias para garantizar una experiencia inclusiva y satisfactoria para clientes con discapacidad en estos establecimientos?
3	Infraestructura y Oferta turística	¿Qué adaptaciones en infraestructura deben implementarse en los restaurantes turísticos para atender mejor a las personas con discapacidad?
4		¿Ha notado algún cambio en la satisfacción de los visitantes con discapacidad a raíz de las mejoras o adaptaciones que se han implementado? Si es así, ¿podría describir esos cambios?
5	Barreras físicas y sociales y oferta turística	¿Cuáles son las principales barreras físicas o sociales que enfrentan las personas con discapacidad al visitar los restaurantes turísticos de la zona?
6		¿Qué medidas cree que se pueden tomar para reducir o eliminar estas barreras y mejorar la accesibilidad?
7	Información accesible y la oferta turística	¿Qué tan accesible es la información disponible en los restaurantes turísticos (menús en braille, señalización adecuada, folletos informativos)?
8		¿Qué acciones podrían implementarse para asegurar que la información en estos restaurantes sea más accesible para todos los visitantes?

Firmas

Consideraciones finales:

Nota. Los datos corresponden a los criterios de codificación, calificación y validez considerados en la Guía de entrevista. Adaptado de Arias (2020), en Técnicas e instrumentos de investigación científica.

4.6.1 Validez

Fue basada en el juicio de 3 expertos de acuerdo al tema de estudio y dichos especialistas manifestaron su postura sobre el contenido de cada ítem en ambos instrumentos. La validez hace referencia al grado en que un instrumento mide efectivamente la variable que pretende medir (Martínez, 2013). Es decir, un instrumento

válido produce resultados que son precisos y representativos del concepto o variable que se está evaluando.

Tabla 5

Aspectos de validación del instrumento de investigación

Aspectos de validación	Descripción
Suficiencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.
Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.
Coherencia	Existe correspondencia entre las categorías, subcategorías y dominios.
Relevancia	Es importante para los objetivos de investigación.

Nota: La información corresponde a los criterios de validación del instrumento

Tabla 6

Consolidado de validación de contenido por expertos

Instrumentos	Dra. Marlenie Mendoza	Mg. Gisela Urbina	Mg. Ilse Bedoya
Turismo accesible	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Oferta turística	Aplicable	Aplicable	Aplicable

Nota. Resultados obtenidos de acuerdo a la validación del instrumento mediante el juicio y criterio de especialistas

4.6.2 Confiabilidad

Para Martínez (2013) la confiabilidad se refiere al grado en que la aplicación de un instrumento al mismo grupo de estudio produce resultados consistentes. Es decir, cuan estable son los resultados a largo tiempo y en diferentes condiciones. En ese sentido, se empleó el coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach que mide el grado de fiabilidad del mediante escalas alta, media y baja.

Es por ello por lo que se aplicó una prueba piloto con 15 encuestados cuyos resultados proporcionarían información relevante.

Tabla 7

Variable 1: Turismo accesible

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
, 869	15

Nota: El instrumento de la segunda variable presenta una confiabilidad positiva

Tabla 8*Variable 2: Oferta turística*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
, 902	15

Nota. El instrumento de la segunda variable presenta una confiabilidad positiva

4.7 Análisis y procesamiento de datos

En esta investigación se hizo uso el software SPSS para realizar un análisis descriptivo, obteniendo medidas de tendencia central, tablas de frecuencia y gráficos; también, se llevarán a cabo análisis inferenciales para determinar si las correlaciones observadas son estadísticamente significativas.

Del mismo modo, se utilizó el ATLAS.TI para el análisis cualitativo de los datos, este software permitió codificar y organizar la información obtenida de las entrevistas, identificar patrones y temas recurrentes, y visualizar las relaciones entre diferentes conceptos mediante redes de códigos, redes de citas y nubes de palabras.

En cuanto al análisis inferencial, se emplearon métodos estadísticos como los coeficientes de correlación de Pearson o Spearman.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

5.1.1 Análisis descriptivo de la variable 1 y sus dimensiones

Tabla 9

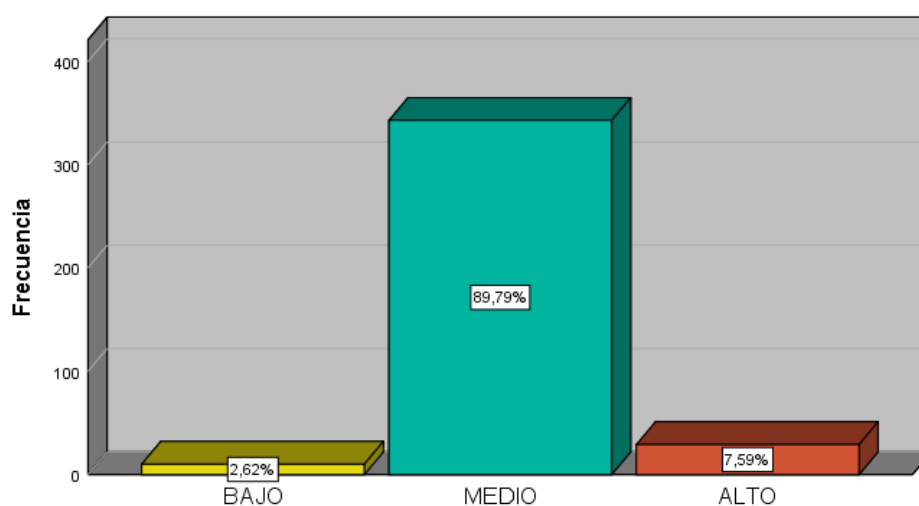
Variable 1: Turismo Accesible

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	2,6	2,6	2,6
	MEDIO	343	89,8	89,8	92,4
	ALTO	29	7,6	7,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento

Figura 13

Turismo Accesible



Nota. Los datos correspondientes a la tabla 9

Interpretación

La tabla 9 y figura 13 indican que el 7,59% (n=29) presenta un nivel alto; el 89,79% (n=343) un nivel medio y el 2,62% (n=10) un nivel bajo

Tabla 10

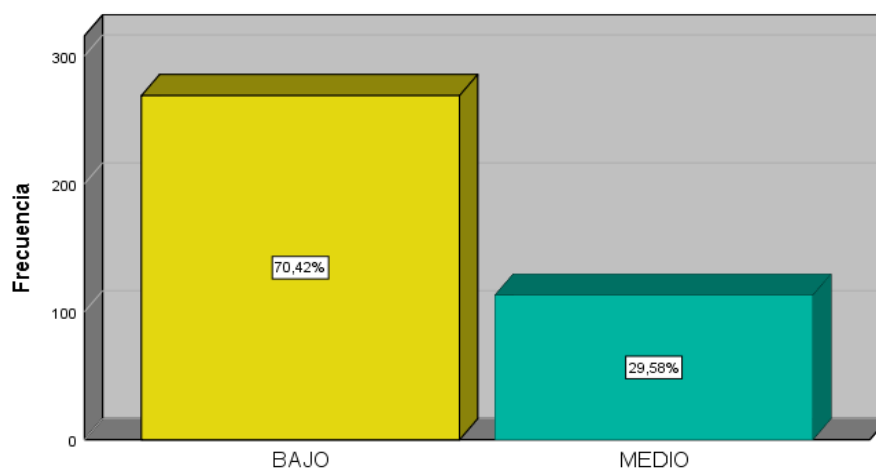
Dimensión 1: Infraestructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	269	70,4	70,4	70,4
	MEDIO	113	29,6	29,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento

Figura 14

Dimensión 1



Nota. Los datos correspondientes a la tabla 10

Interpretación

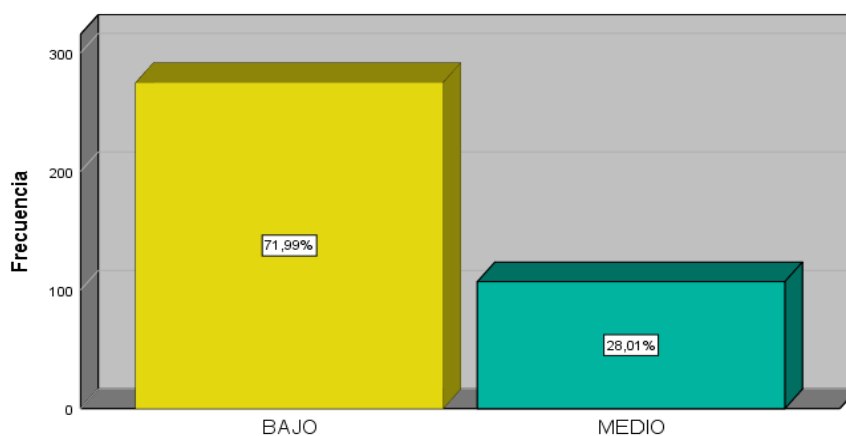
La tabla 10 y figura 14 indican que el 29,58% (n=113) presenta un nivel medio y el 70,42% (n=269) un nivel bajo

Tabla 11

Dimensión 2: Barreras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	275	72,0	72,0	72,0
	MEDIO	107	28,0	28,0	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento

Figura 15*Dimensión 2*

Nota. Los datos correspondientes a la tabla 11

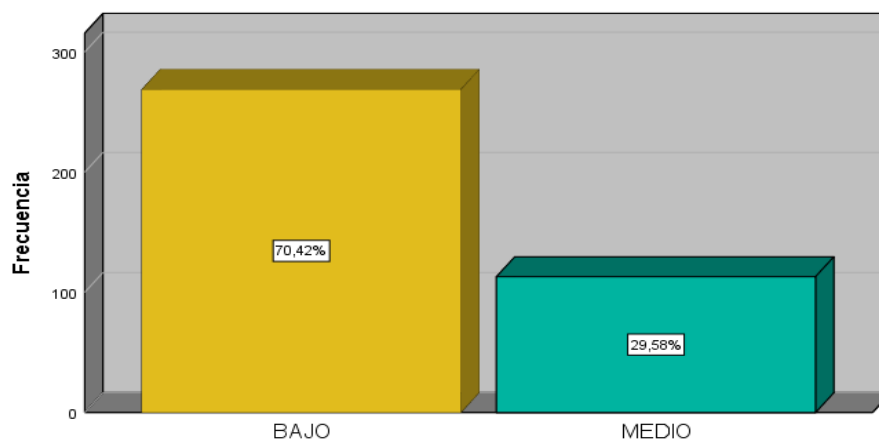
Interpretación

La tabla 11y figura 15 indican que el 28,01% (n=107) presenta un nivel medio y el 71,99% (n=275) un nivel bajo

Tabla 12*Dimensión 3: Información Accesible*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	269	70,4	70,4	70,4
	MEDIO	113	29,6	29,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento

Figura 16*Dimensión 3*

Nota. Los datos correspondientes a la tabla 12

Interpretación

La tabla 12 y figura 16 indican que el 29,58% (n=113) presenta un nivel medio y el 70,42% (n=269) un nivel bajo

5.1.2 Análisis descriptivo de la variable 2 y sus dimensiones

Tabla 13

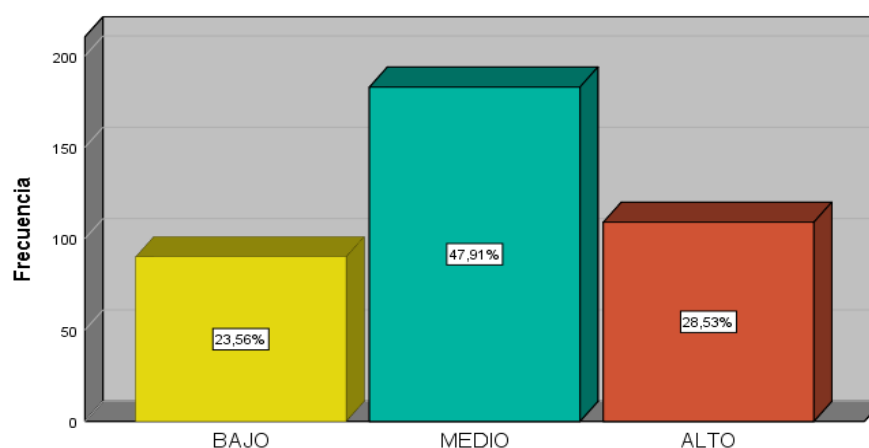
Variable 2: Oferta turística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	90	23,6	23,6	23,6
	MEDIO	183	47,9	47,9	71,5
	ALTO	109	28,5	28,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento

Figura 17

Oferta turística



Nota. Los datos correspondientes a la tabla 13

Interpretación

La tabla 13 y figura 17 indican que el 28,53% (n=109) presenta un nivel alto; el 47,91% (n=183) un nivel medio y el 23,56% un nivel bajo.

Tabla 14

Dimensión 1: Actividades turísticas

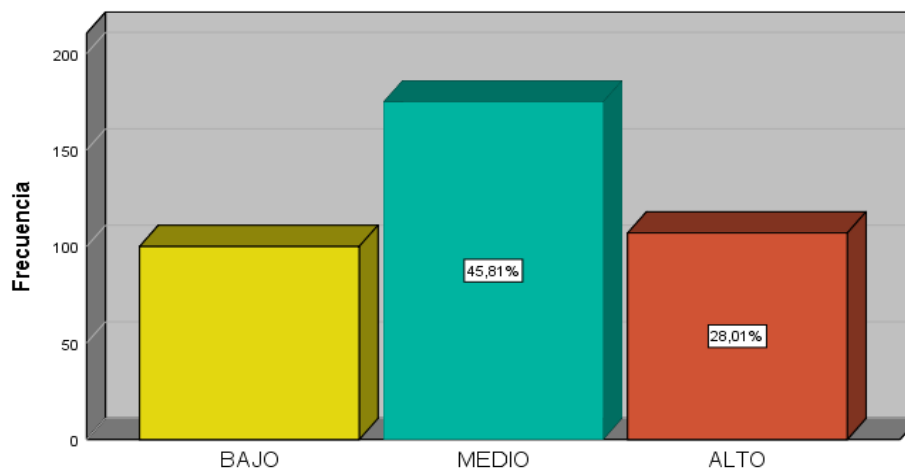
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	100	26,2	26,2	26,2

MEDIO	175	45,8	45,8	72,0
ALTO	107	28,0	28,0	100,0
Total	382	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento

Figura 18

Actividades turísticas



Nota. Los datos correspondientes a la tabla 14

Interpretación

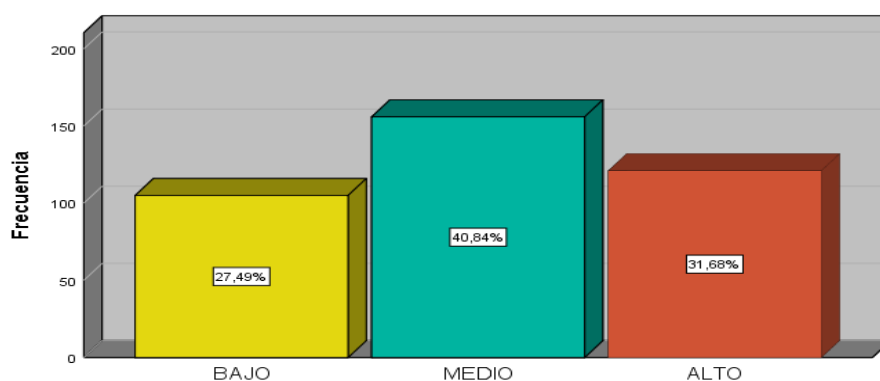
La tabla 13 y figura 18 indican que el 28,01% (n=107) presenta un nivel alto; el 45,81% (n=175) un nivel medio y el 26,2% (n=100) un nivel bajo.

Tabla 15

Dimensión 3: Servicios turísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	105	27,5	27,5	27,5
	MEDIO	156	40,8	40,8	68,3
	ALTO	121	31,7	31,7	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento

Figura 19*Servicios turísticos*

Nota. Los datos correspondientes a la tabla 15

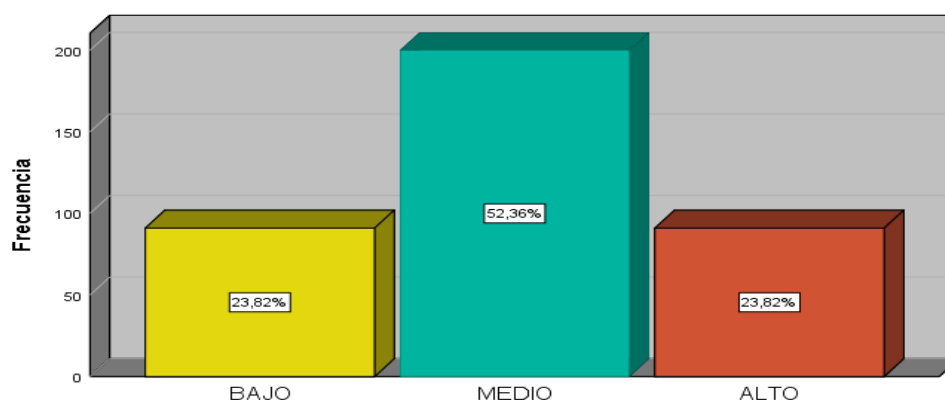
Interpretación

La tabla 14 y figura 19 indican que el 31,68% (n=121) presenta un nivel alto; el 40,84% (n=156) un nivel medio y el 27,49% (n=105) un nivel bajo.

Tabla 16*Dimensión 3: Personal capacitado*

		Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje
			Porcentaje	válido	acumulado
Válido	BAJO	91	23,8	23,8	23,8
	MEDIO	200	52,4	52,4	76,2
	ALTO	91	23,8	23,8	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento

Figura 20*Personal capacitado*

Nota. Los datos correspondientes a la tabla 16

Interpretación

La tabla 15 y figura 20 indican que el 23,82% (n=91) presenta un nivel alto; el 52,36% (n=200) un nivel medio y el 23,82% (n=91) un nivel bajo.

5.1.3 Resultados de la aplicación de la entrevista

Relación entre turismo accesible y oferta turística

El turismo accesible se refiere a la creación de entornos y servicios que permiten a todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas o mentales, disfrutar de experiencias turísticas plenas y satisfactorias. Al implementar prácticas inclusivas, los actores del sector turístico pueden ofrecer una amplia gama de servicios que responden a las necesidades y deseos de todos los visitantes. La Tabla 17 organiza las respuestas proporcionadas por los informantes, reflejando la importancia de esta dinámica en la experiencia turística.

Para recoger los datos sobre la relación entre turismo accesible y oferta turística, se ha formulado dos interrogantes en la guía: ¿Cómo evalúa la accesibilidad de los servicios e instalaciones para personas con discapacidad? y ¿Qué medidas consideran necesarias para garantizar una experiencia inclusiva y satisfactoria para clientes con discapacidad en estos establecimientos?

Tabla 17

Evaluación de accesibilidad en los servicios e instalaciones

Entrevistado	Respuesta
RTC01	<p>(...) La atención a personas con discapacidad siempre ha sido una prioridad en nuestro local. Creemos que en un mundo globalizado, no debe haber discriminación.</p> <p>Siempre nos hemos preocupado por ofrecer la mejor atención a las personas con discapacidad, teniendo en cuenta sus limitaciones. Hemos capacitado al personal para asistir a estas personas en su traslado dentro del restaurante, asegurándonos de que se sientan cómodas y bien atendidas.</p> <p>La inclusión social es responsabilidad de todos. En nuestro restaurante, hemos implementado rampas de acceso, servicios higiénicos adaptados para personas con</p>

discapacidad, y tenemos una silla de ruedas disponible para quienes la necesiten. El personal está siempre pendiente de los clientes con discapacidad, ofreciendo apoyo en el traslado a sus lugares de asiento, y asegurándose de que estén cómodos durante su visita.

(...) Considero que hemos hecho esfuerzos para que el restaurante sea accesible. Contamos con rampas y espacios amplios que permiten el paso de sillas de ruedas. Nos preocupamos por brindar comodidad a todas las personas y atenderlas con respeto, especialmente a quienes tienen alguna discapacidad.

RTC02 Es fundamental seguir mejorando la infraestructura, como ampliar los espacios y asegurar que los baños sean adecuados. Además, el trato respetuoso es clave. Nos esforzamos para que los clientes no se sientan apresurados y disfruten de su estancia con comodidad.

Los restaurantes que tenemos en la zona, como el RTC01 y el RTC02, son tres tenedores. En cuanto a infraestructura, tienen una configuración más campestre. RTC01 tiene varias actividades como cuatrimotos y cocina con leña. Las instalaciones son buenas y cumplen con requisitos mínimos para esta categoría de restaurantes, con mesas de metal y madera, y un ambiente de buena higiene. En cuanto a

MTUR03 RTC02, es más abierto y también se enfoca en la comida tradicional, como la sopa seca, el seco, el arroz con pollo y otros platos típicos. Aunque ambos restaurantes tienen buenos servicios en general, la accesibilidad para personas con discapacidad tiene ciertas limitaciones, especialmente en el segundo piso de Campitos.

El área de Desarrollo Humano es la encargada de este tema. Se está trabajando en la implementación de vías de acceso,

rampas y pasamanos que faciliten el acceso de las personas con discapacidad o aquellas que tengan dificultades para moverse. El primer piso de RTC02 está adecuado para personas con discapacidad, pero el segundo piso solo es accesible para quienes no tienen dificultades para movilizarse. Además, se realizan charlas de sensibilización con el personal para que comprendan que la atención debe ser inclusiva, sin discriminación, y garantizar una atención adecuada para todas las personas, independientemente de sus condiciones físicas.

(...) Considero que la accesibilidad es un aspecto fundamental, y en general, he visto que muchos de los restaurantes que visitamos cuentan con las instalaciones adecuadas para la movilidad, como el acceso para sillas de ruedas. Sin embargo, aún queda mucho por hacer para mejorar la experiencia de las personas con discapacidades visuales o auditivas."

MOP04

Es fundamental implementar el sistema Braille en los menús de los restaurantes. Además, se deberían buscar otros métodos de comunicación para aquellas personas con discapacidades auditivas, como menús digitales o sistemas que permitan la interacción sin necesidad de depender de un tercero.

Desde mi experiencia, la accesibilidad en los restaurantes turísticos de la zona puede mejorar mucho. Aunque algunos tienen buenas intenciones, la infraestructura no siempre está adaptada. Por ejemplo, no todos los lugares tienen rampas adecuadas o espacio suficiente para mover una silla de ruedas con comodidad. Hay restaurantes que intentan ser inclusivos, pero aún falta trabajo para hacerlos completamente accesibles para personas con movilidad reducida.

CDIS05

Es importante que los restaurantes cuenten con rampas bien

	<p>ubicadas y baños adaptados. Además, sería ideal que el personal esté capacitado para atender a personas con movilidad reducida de manera respetuosa y eficiente. También podría ser útil tener menús o información disponible en formatos accesibles, como en braille o a través de pantallas digitales que faciliten la interacción de todos los clientes.</p>
CDIS06	<p>Los restaurantes han mejorado en algunos lugares, pero todavía hay varios que no cuentan con rampas o los espacios no son lo suficientemente amplios para moverse cómodamente en silla de ruedas. Aunque estos restaurantes hacen esfuerzos, la mayoría todavía necesita implementar más cambios para ser completamente accesibles.</p> <p>Que todos los restaurantes tuvieran rampas adecuadas, espacios más amplios entre las mesas y baños accesibles, asegurándose de que no se sientan incómodos o excluidos.</p>
CDIS07	<p>Algunos lugares tienen rampas y espacios accesibles para silla de ruedas, muy pocos cuentan con menús en braille o con tecnologías que nos permitan navegar por el restaurante de manera autónoma.</p> <p>Es necesario que los restaurantes cuenten con menús en braille, señalización sonora y táctil para ayudar a las personas con discapacidad visual a orientarse.</p>
DIR08	<p>La accesibilidad en los restaurantes turísticos de Nuevo Imperial ha mejorado en los últimos años, pero aún se presentan desafíos. Aunque algunos establecimientos cuentan con rampas y adaptaciones básicas, no todos los restaurantes ofrecen una infraestructura completamente accesible para personas con movilidad reducida, personas ciegas o con otras discapacidades.</p> <p>Es esencial que los restaurantes implementen una serie de medidas clave para lograr una experiencia inclusiva, como: Adecuación de la infraestructura, Capacitación del</p>

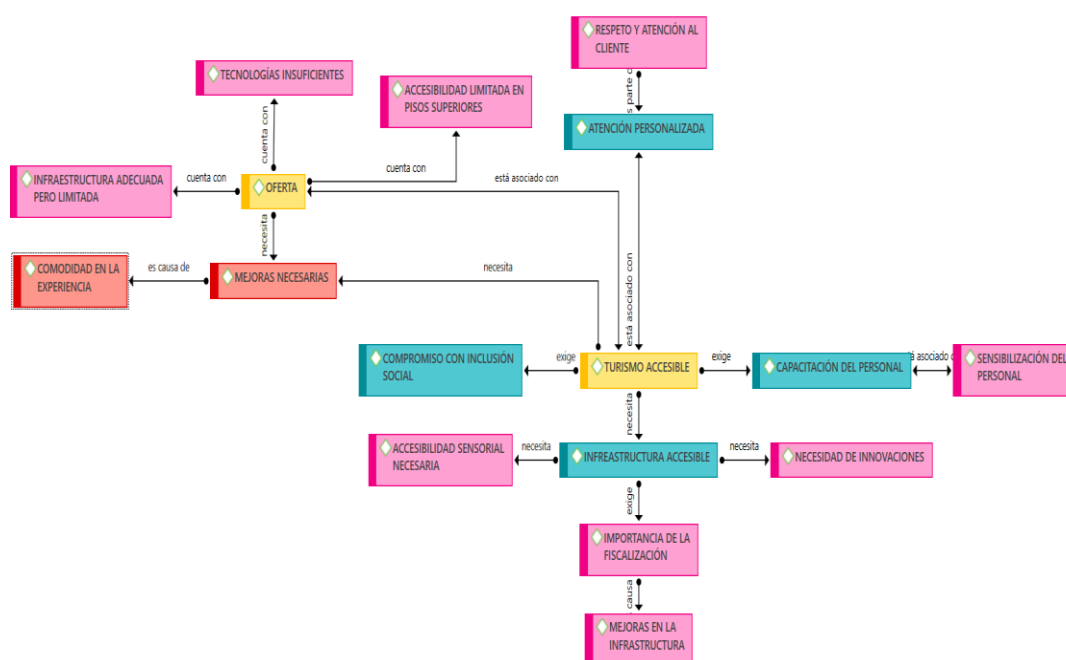
personal, Disponibilidad de información accesible,
Fiscalización y control.

Nota. Datos obtenidos de la entrevista a informantes previamente seleccionados para el objetivo general.

En la tabla 17 se reflejan percepciones de los entrevistados sobre el turismo accesible, destacan tanto los esfuerzos realizados para mejorar la accesibilidad, como las áreas que aún requieren atención. Por un lado, algunos restaurantes han implementado medidas concretas, como rampas y servicios higiénicos adaptados, y han capacitado a su personal para ofrecer una atención inclusiva. Sin embargo, también se identifican limitaciones significativas, especialmente en la infraestructura de ciertos establecimientos, que complica el acceso para personas con movilidad reducida. Además, se menciona la informalidad en el sector turístico y la necesidad de un mayor compromiso con la calidad y la seguridad en los servicios ofrecidos. En conjunto, estos hallazgos subrayan la importancia de seguir trabajando en la mejora de la accesibilidad y la calidad del turismo en la región, asegurando que todos los visitantes puedan disfrutar de una experiencia plena y satisfactoria.

Figura 21

Interconexión estratégica: Turismo accesible y oferta turística



Nota. Red de códigos extraído al procesar en el Atlas TI la información obtenida en la entrevista referente a las variables turismo accesible y oferta turística.

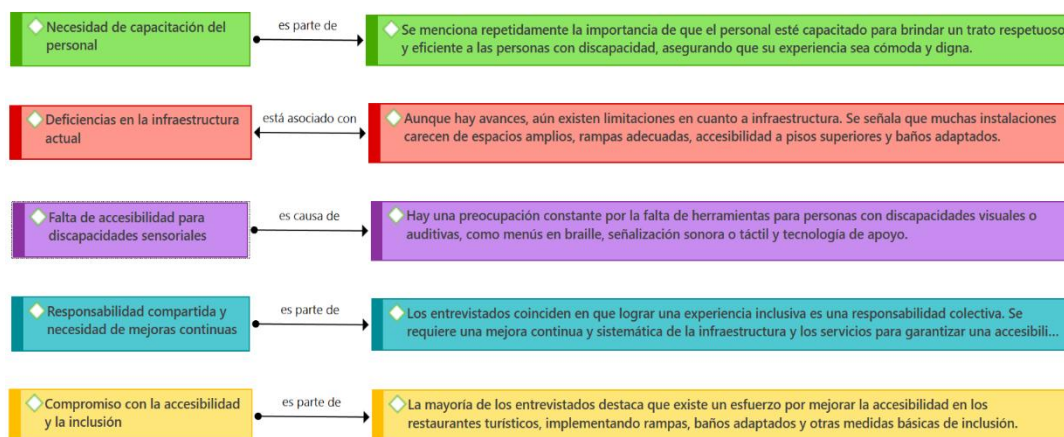
En la figura 21 se observa cómo el desarrollo del turismo accesible está influenciado por una serie de factores interconectados que se relacionan con la oferta turística y las necesidades de accesibilidad en infraestructura y servicios. Esta red refleja una visión integral donde se identifican áreas claves para reafirmar una experiencia inclusiva y satisfactoria para todos los visitantes.

La infraestructura adecuada pero limitada restringe el acceso, especialmente en pisos superiores, debido a tecnologías insuficientes y falta de comodidad en la experiencia. Esta situación exige implementar mejoras necesarias y una infraestructura accesible, que garantice tanto la accesibilidad sensorial como la comodidad para todos los visitantes.

Además, se destaca la importancia de la atención personalizada y el compromiso con la inclusión social a través de la capacitación y sensibilización del personal. La combinación de estos factores contribuye a ofrecer una experiencia inclusiva y de calidad. La fiscalización y las innovaciones constantes son fundamentales para asegurar que estas mejoras se mantengan y evolucionen, promoviendo así un turismo más accesible y respetuoso con las necesidades de todos los visitantes.

Figura 22

Patrones transversales



Nota. Destaca áreas críticas como deficiencia en la infraestructura y necesidad de un personal capacitado, resaltando aspectos clave para mejorar el turismo accesible, según los datos proporcionados por los entrevistados.

La información revela un compromiso con la accesibilidad y la inclusión en los restaurantes turísticos, reflejado en esfuerzos por implementar rampas, baños adaptados y otras medidas básicas. Sin embargo, persisten deficiencias en la infraestructura actual,

como la falta de accesibilidad a pisos superiores y espacios amplios, lo que limita la experiencia de las personas.

Además, se identifica una necesidad urgente de capacitación del personal para garantizar un trato respetuoso y eficiente, así como una preocupación por la falta de accesibilidad para discapacidades sensoriales, como la ausencia de menús en braille y señalización sonora o táctil. Se destaca que lograr una experiencia inclusiva es una responsabilidad compartida, requiriendo mejoras continuas en infraestructura y servicios para asegurar una verdadera inclusión en el turismo gastronómico.

Relación entre infraestructura y oferta turística

La infraestructura juega un papel fundamental en la creación de entornos accesibles que permiten a todas las personas, sin importar sus capacidades físicas o mentales, disfrutar plenamente de las experiencias turísticas. La adecuada implementación de infraestructuras inclusivas, como rampas, baños adaptados y señalización accesible, facilita el acceso y mejora la experiencia de los visitantes con discapacidad. La Tabla 18 organiza las respuestas proporcionadas por los informantes, destacando cómo una infraestructura adecuada fortalece la oferta turística y garantiza una experiencia más inclusiva para todos.

Para recoger los datos sobre la relación entre infraestructura y oferta turística, se ha formulado dos interrogantes en la guía: ¿Qué adaptaciones en infraestructura deben implementarse en los restaurantes turísticos para atender mejor a las personas con discapacidad? y ¿Ha notado algún cambio en la satisfacción de los visitantes con discapacidad a raíz de las mejoras o adaptaciones que se han implementado? Si es así, ¿podría describir esos cambios?

Tabla 18

Evaluación de adaptaciones en la infraestructura

Entrevistado	Respuesta
RTC01	<p>(...) Tenemos una silla de ruedas disponible, un botiquín de primeros auxilios, rampas de acceso a los servicios higiénicos y áreas adaptadas. Además, trabajamos constantemente para mejorar la experiencia de los turistas, tanto nacionales como internacionales, que nos visitan, con el fin de que se sientan cómodos y satisfechos con la atención.</p> <p>La satisfacción de nuestros clientes se refleja en su agradecimiento al momento de retirarse. Notamos que las</p>

personas con discapacidad se sienten cómodas y bien atendidas, lo que nos lleva a creer que nuestras acciones están siendo bien recibidas. Nos aseguramos de darles un trato especial y de dedicarles atención durante su visita, ya que se merecen lo mejor.

RTC02 (...) Se deben implementar más rampas y mejorar los baños para que sean totalmente accesibles. Nosotros ya hicimos mejoras en los baños después de algunos años de operación, pero aún no contamos con uno especialmente para las personas con discapacidad, pero planeamos seguir ampliando el local y mejorar con materiales más duraderos, como porcelanato. Sí, después de mejorar los baños y ampliar el espacio, notamos que los visitantes se sienten más cómodos. Las familias que vienen con personas con discapacidad nos lo agradecen y se sienten a gusto por la atención y el espacio accesible que ofrecemos." gusto por la atención y el espacio accesible que ofrecemos.

MTUR03 Es necesario aplicar la norma técnica 120, que establece que los restaurantes deben tener rampas, pasamanos y mesas adecuadas para personas con discapacidad. Además, es importante que los servicios higiénicos también estén adaptados. En el caso de los caminos, aunque en Campitos es posible acceder, las rutas de tierra pueden dificultar el acceso de personas en silla de ruedas, por lo que se deberían mejorar para asegurar que sean accesibles. Otra recomendación es que los restaurantes cuenten con espacios y áreas de tránsito que permitan la libre circulación de las personas con discapacidad.

(...) No se han implementado suficientes mejoras o adaptaciones significativas, por lo que los cambios en la satisfacción de los visitantes con discapacidad son limitados. Sin embargo, algunos avances están en proceso de ejecución.

MOP04 En mi experiencia, he observado que el personal en general es

empático, aunque en algunos lugares la atención a las personas con discapacidad no es tan frecuente, ya que no siempre hay clientes con estas necesidades. No obstante, cuando se presenta la situación, la respuesta es positiva, ya que muchos de los empleados están conscientes de la importancia de la inclusión.

Mi área se enfoca principalmente en brindar apoyo a este sector. Sin embargo, creo que la fiscalización es un aspecto que aún necesitamos fortalecer para asegurar que los restaurantes cumplan con los estándares de accesibilidad que se requieren.

Se deben implementar rampas en todas las entradas y asegurar que los pasillos sean lo suficientemente amplios para el paso de sillas de ruedas. Los baños deben tener accesos adaptados, con barras de apoyo y espacio suficiente para que una persona con movilidad reducida pueda moverse cómodamente.

Además, sería útil colocar señales claras y visibles que guíen a los clientes con discapacidad a las áreas importantes del restaurante.

CDIS05 (...) Sí, he notado en otros lugares que cuando se implementan mejoras en accesibilidad, las personas con discapacidad se sienten más cómodas y apreciadas. Uno se siente bien al saber que piensan en ti. Sin embargo, todavía hay mucho por hacer. Las pequeñas mejoras, como rampas o un mejor servicio de atención, marcan una gran diferencia para nosotros, los clientes con movilidad reducida.

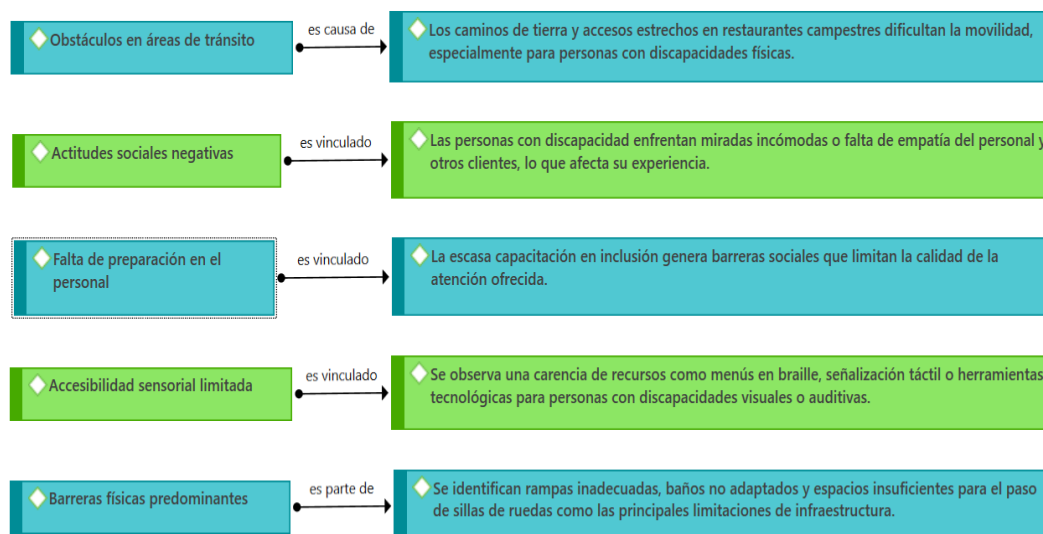
Deben contar con rampas de acceso amplias, y baños adaptados con barras de apoyo. También es importante tener señalización clara (...)

CDIS06 Sí, he notado una mayor satisfacción cuando las personas con discapacidad se sienten cómodas al ingresar y moverse por el restaurante. La mayoría se siente más relajada cuando los restaurantes ofrecen estas adaptaciones, lo que refleja una

	experiencia más placentera y con menos barreras.
	Es importante que se adapten los espacios para que puedan ser accesibles con bastones o perros guía. Los baños deberían estar adaptados con barras y elementos de apoyo para garantizar nuestra seguridad.
CDIS07	Sí, cuando los restaurantes implementan adaptaciones como menús en braille o mejor señalización, los clientes con discapacidad visual se sienten más cómodos y valorados. Esto mejora la satisfacción general, pues les permite disfrutar de la experiencia sin sentirse excluidos.
DIR08	Las adaptaciones en infraestructura deberían incluir: Rampas de acceso, Baños accesibles, Señalización adecuada, Espacios amplios. (...) Las personas se sienten más cómodas y respetadas, y eso se refleja en su disposición a regresar y recomendar el lugar a otras personas.

Nota. Datos obtenidos de la entrevista a informantes previamente seleccionados para el objetivo específico 1.

En la tabla 18 presenta la percepción de los entrevistados sobre las adaptaciones en infraestructura para personas con discapacidad en restaurantes. Destacan esfuerzos como rampas, baños adaptados y señalización, aunque varios señalan la falta de cumplimiento con normas como la técnica 120. Las mejoras realizadas han incrementado la satisfacción de los visitantes, especialmente al facilitar su movilidad y ofrecer atención inclusiva, aunque persisten barreras como caminos difíciles de transitar o falta de fiscalización. También se subraya la importancia de ampliar espacios, usar materiales duraderos y añadir elementos como menús en braille. En general, las adaptaciones generan comodidad y aprecio, pero aún hay mucho por mejorar para lograr una experiencia plenamente inclusiva.

Figura 24*Patrones transversales del objetivo específico 1*

Nota. Destaca áreas críticas sobre la infraestructura de los restaurantes estudiados.

En la figura 24 se evidencia cómo las barreras para la inclusión y accesibilidad en el turismo rural y recreativo están determinadas por un conjunto de factores interconectados, que abarcan desde la infraestructura física hasta las actitudes sociales. Esta red de relaciones subraya la necesidad de adoptar un enfoque integral para garantizar una experiencia inclusiva y satisfactoria.

Los obstáculos físicos, como caminos inadecuados y rampas mal diseñadas, limitan considerablemente la movilidad, especialmente de personas con discapacidades físicas. Estas deficiencias en la infraestructura evidencian la necesidad urgente de mejoras en diseño y adaptabilidad que favorezcan el acceso universal. Paralelamente, la falta de recursos de accesibilidad sensorial, como menús en braille y herramientas tecnológicas, representa una carencia crítica para personas con discapacidades visuales y auditivas.

En conclusión, para superar estas limitaciones, es necesario un esfuerzo coordinado que combine mejoras en infraestructura, adopción de tecnologías accesibles y una cultura organizacional inclusiva. Solo mediante estas acciones se podrá garantizar una experiencia turística más equitativa y enriquecedora para todos los usuarios.

Relación entre barreras y oferta turística

Las barreras dentro del turismo se refieren a los obstáculos físicos, sociales o informativos que limitan el acceso pleno a servicios y experiencias para todas las personas, especialmente aquellas con discapacidad. Estas impactan directamente en la oferta turística, restringiendo su alcance y reduciendo la satisfacción de los visitantes. La

implementación de prácticas inclusivas permite superar estas limitaciones, promoviendo entornos accesibles y servicios adaptados que enriquecen la experiencia turística. La Tabla 19 presenta las percepciones de los informantes, subrayando cómo la eliminación de barreras es esencial para ampliar la oferta turística y garantizar un disfrute equitativo para todos.

Para poder obtener los datos sobre la relación entre barreras y oferta turística, se ha formulado dos interrogantes en la guía: ¿Cuáles son las principales barreras físicas o sociales que enfrentan las personas con discapacidad al visitar los restaurantes turísticos de la zona? y ¿Qué medidas cree que se pueden tomar para reducir o eliminar estas barreras y mejorar la accesibilidad?

Tabla 19

Evaluación de barreras y accesibilidad

Entrevistado	Respuesta
RTC01	<p>Hemos implementado rampas de acceso a los baños, tanto para hombres como para mujeres. Además, los baños están adaptados para personas con discapacidad. También damos charlas de orientación al personal para garantizar un servicio adecuado a los visitantes con discapacidad.</p> <p>(...) Hasta el momento, no hemos tenido ninguna mala experiencia ni reclamos de los clientes con discapacidad ni por parte de nuestro personal. Estamos comprometidos en brindar siempre el mejor servicio y atención a todas las personas, sin discriminación.</p>
RTC02	<p>Las barreras más comunes son los accesos limitados y la falta de infraestructura adecuada, como rampas o baños adaptados. En el pasado, nosotros mismos empezamos con baños muy básicos y poco espacio, pero identificamos estas barreras y trabajamos para solucionarlas.</p> <p>Se deben ampliar los espacios, mejorar los accesos con rampas adecuadas y contar con el personal sumamente capacitado para asistirlos de manera adecuada. También es importante seguir escuchando las necesidades de los visitantes para implementar mejoras continuas.</p>

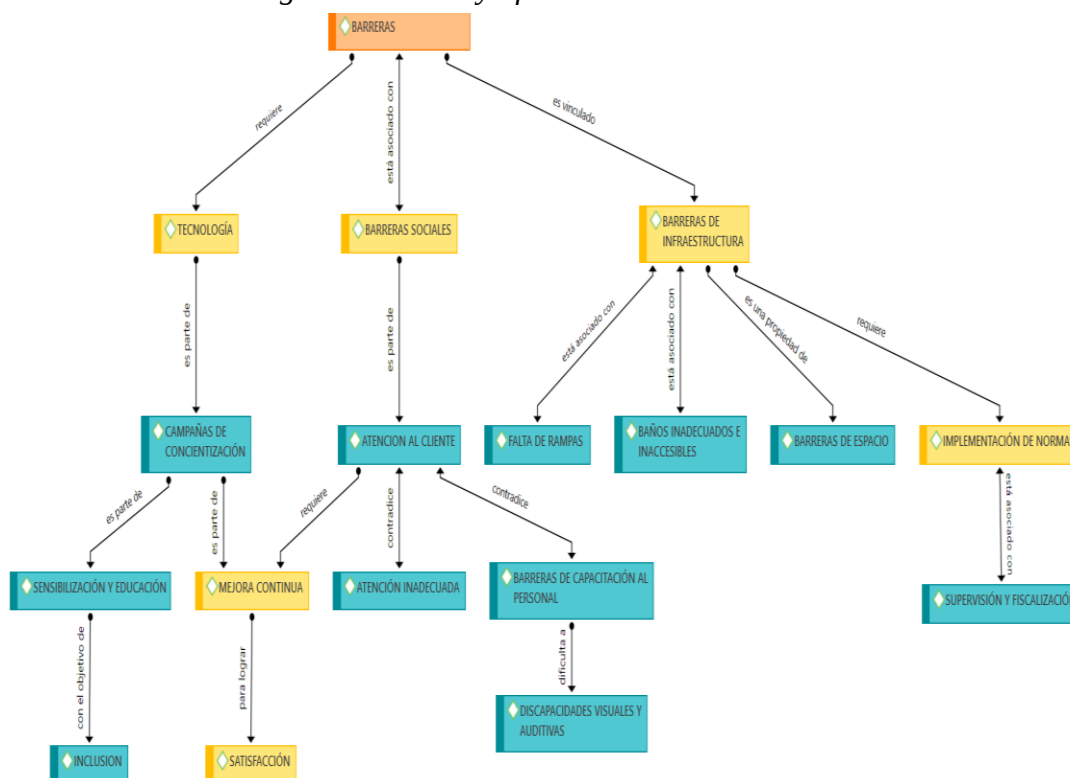
MTUR03	<p>Las barreras más evidentes son los caminos de tierra, especialmente en el caso de las personas que se desplazan en silla de ruedas, que tienen dificultad para acceder a ciertas áreas. Además, en algunos restaurantes falta la implementación de rampas y pasamanos adecuados. También hay establecimientos que no cuentan con baños adaptados para personas con discapacidad. En cuanto a las barreras sociales, en algunos casos el personal aún necesita recibir mayor capacitación en términos de trato inclusivo hacia personas con discapacidad.</p> <p>La implementación de la norma técnica 120 es fundamental para mejorar la accesibilidad. Esto incluye asegurar que todos los restaurantes cuenten con rampas, pasamanos y servicios higiénicos adecuados. También es necesario que los caminos sean más accesibles, ya sea con pavimentación o mejorando las rutas de tierra. Además, se recomienda que el área de OMAPED supervise la correcta implementación de estas medidas y que la municipalidad realice inspecciones frecuentes para asegurar que todos los restaurantes cumplan con las normativas de accesibilidad."</p>
MOP04	<p>No he observado otros métodos específicos, además del sistema Braille, pero creo que sería una buena idea explorar opciones como menús digitales, que podrían ser más accesibles para las personas con discapacidades visuales y auditivas, permitiendo una mayor independencia.</p> <p>Creo que es esencial trabajar en la difusión de la información y sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de la inclusión, especialmente en restaurantes y otros servicios informales. Todos deben estar al tanto de los derechos de las personas con discapacidad para garantizar que puedan acceder a los servicios de manera plena y sin barreras.</p>

CDIS05	<p>Las principales barreras físicas que enfrentamos serían las escaleras, los pasillos estrechos y la falta de baños adecuados, es difícil ir con mi andador a un baño angosto. También he notado que algunos restaurantes no tienen rampas en sus entradas y es muy difícil o incluso peligroso acceder. En cuanto a las barreras sociales, a veces no se nos ofrece la atención adecuada o el personal no está bien capacitado para ayudar de manera respetuosa y eficiente.</p> <p>No siempre, pero a veces.</p> <p>Es necesario que los restaurantes inviertan en infraestructura, todas las entradas sean accesibles, que los baños estén adaptados y que el personal reciba formación en atención. Además, sería bueno que se promoviera una mayor conciencia en la comunidad, para que se entienda la importancia de la inclusión para todos.</p>
CDIS06	<p>Las barreras físicas más comunes son la falta de rampas adecuadas y los baños inaccesibles. En cuanto a barreras sociales, algunas veces las personas con discapacidad sienten que no se les da la misma atención que a los demás, o incluso que los miran de forma diferente. Estas actitudes pueden afectar la experiencia de la visita.</p> <p>Es necesario que los restaurantes cuenten con espacios accesibles, y también que el personal reciba formación sobre cómo atender de manera adecuada a las personas con discapacidad. De igual manera, las autoridades locales deben impulsar más campañas de concientización sobre la importancia de la accesibilidad y el trato inclusivo.</p>
CDIS07	<p>Las barreras más grandes son la falta de señalización táctil o sonora, lo que hace que moverse por el restaurante sea difícil. Además, algunos restaurantes no cuentan con personal capacitado para asistir a las personas con discapacidad lo que limita la autonomía de los clientes."</p> <p>Es crucial que los restaurantes implementen tecnología de</p>

	<p>asistencia, como menús digitales accesibles o pantallas táctiles que ofrezcan opciones visuales y sonoras. También deberían mejorar la capacitación del personal para que puedan ayudar de manera más efectiva y respetuosa a las personas con discapacidad visual.</p>
DIR08	<p>Las barreras físicas incluyen la falta de rampas, puertas estrechas, baños no adaptados y falta de señalización en braille o lenguaje de señas. Las barreras sociales incluyen actitudes de incomodidad o discriminación por parte de otros clientes y personal.</p> <p>Reformas estructurales en los establecimientos turísticos y sensibilización/formación del personal. Campañas de concientización para promover una actitud inclusiva.</p>

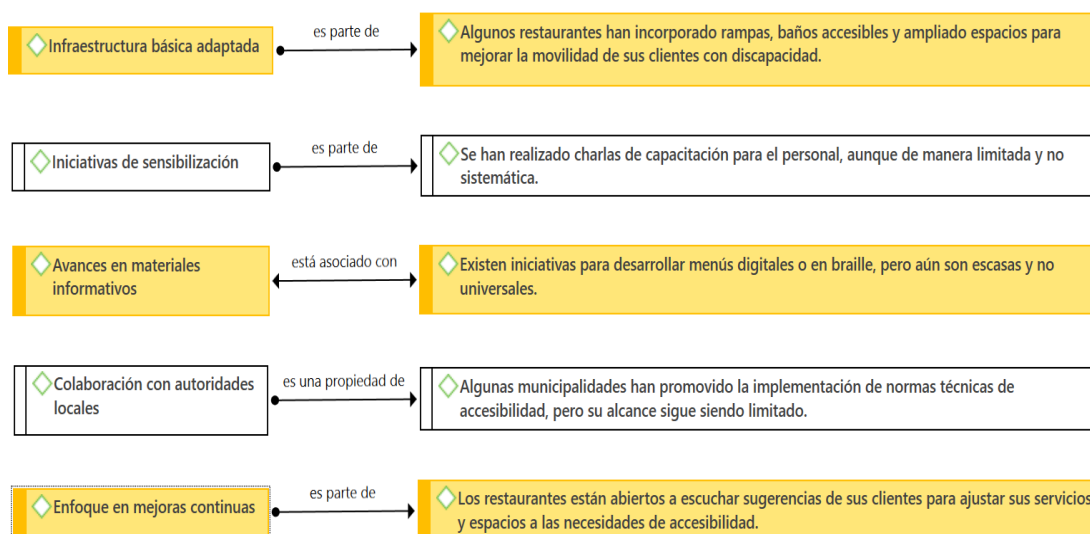
Nota. Datos obtenidos de la entrevista a informantes previamente seleccionados para el objetivo específico 2.

En la tabla 19 se analiza la evaluación de barreras y accesibilidad en restaurantes según los entrevistados. Las barreras físicas más comunes incluyen la falta de rampas, baños adaptados, señalización adecuada y caminos accesibles. Las barreras sociales incluyen la falta de capacitación del personal, actitudes discriminatorias y poca conciencia sobre inclusión. Se enfatiza la necesidad de implementar infraestructura accesible, como pasamanos, entradas amplias y menús adaptados, además de formar al personal en trato inclusivo. También se destacan medidas como la aplicación de normativas, supervisión municipal y campañas de sensibilización para garantizar una experiencia plena y sin obstáculos para las personas con discapacidad.

Figura 25*Interconexión estratégica: Barreras y oferta turística*

Nota. Red de códigos extraído al procesar en el Atlas TI la información obtenida en la entrevista referente a la dimensión barreras y variable oferta turística

La figura 24 organiza las barreras de accesibilidad en turismo en tres categorías: tecnología, sociales e infraestructura. En tecnología, se resalta la importancia de campañas de sensibilización para fomentar la inclusión y satisfacción de los usuarios. Las barreras sociales incluyen atención inadecuada derivada de la falta de capacitación del personal, afectando la experiencia de personas con discapacidades. En infraestructura, se identifican problemas como rampas insuficientes y baños no adaptados, resaltando la necesidad de implementar normas y supervisarlas. Estas áreas, al ser abordadas de forma integral, pueden garantizar una experiencia inclusiva, segura y satisfactoria para todos los visitantes.

Figura 26*Patrones transversales del objetivo específico 2*

Nota. Establece las áreas de mejora para reducir las barreras identificadas

La figura 25 presentada organiza los avances en accesibilidad en restaurantes en cinco categorías clave: infraestructura básica adaptada, iniciativas de sensibilización, avances en materiales informativos, colaboración con autoridades locales y enfoque en mejoras continuas. En la infraestructura básica adaptada, se destacan iniciativas como la incorporación de rampas y baños accesibles, lo que mejora la movilidad de personas con discapacidad. En cuanto a las iniciativas de sensibilización, se han llevado a cabo capacitaciones al personal, aunque de forma limitada y sin un enfoque sistemático.

Los avances en materiales informativos incluyen el desarrollo de menús digitales y en braille, aunque su aplicación sigue siendo escasa y no universal. Respecto a la colaboración con autoridades locales, algunas municipalidades han implementado normas técnicas de accesibilidad, pero con un alcance limitado. Finalmente, el enfoque en mejoras continuas resalta la disposición de los restaurantes para recibir sugerencias de clientes y adaptar sus servicios a sus necesidades de accesibilidad.

Abordar estas áreas de manera integral contribuirá significativamente a garantizar una experiencia inclusiva y satisfactoria para todos los usuarios.

Relación entre la información accesible y oferta turística

La accesibilidad de la información juega un papel clave en el desarrollo de una oferta turística inclusiva, ya que permite a todas las personas, sin importar sus capacidades, disfrutar de una experiencia completa y satisfactoria. Implementar prácticas inclusivas no solo elimina barreras, sino que amplía el alcance del sector turístico al responder a las

necesidades de un público diverso. La Tabla 20 organiza las percepciones de los informantes, destacando cómo la accesibilidad de la información fortalece la experiencia turística al promover igualdad y confort para todos los visitantes.

Para poder obtener los datos sobre la relación entre barreras y oferta turística, se ha formulado dos interrogantes en la guía: ¿Qué tan accesible es la información disponible en los restaurantes turísticos (menús en braille, señalización adecuada, folletos informativos)? y ¿Qué acciones podrían implementarse para asegurar que la información en estos restaurantes sea más accesible para todos los visitantes?

Tabla 20

Evaluación de la información accesible

Entrevistado	Respuesta
RTC01	Actualmente, no contamos con menús en braille ni con folletos accesibles. Sin embargo, agradezco mucho la sugerencia y la tomaré en cuenta para seguir mejorando nuestro servicio. Las sugerencias como esta son muy valiosas para poder adaptar y mejorar nuestros espacios.
	Sí, creo que la disponibilidad de información accesible ha ayudado a que más personas se sientan cómodas al visitar nuestro restaurante. Aunque aún estamos trabajando en mejorar ciertos aspectos, es gratificante ver que las personas aprecian el esfuerzo que hacemos. La atención a personas con discapacidad es algo que pocas veces se ve, y nos sentimos orgullosos de estar implementando estas medidas.
RTC02	Actualmente no contamos con menús en braille ni señalización especial, pero somos conscientes de que debemos mejorar en ese aspecto. Nos gustaría implementar estos recursos en el futuro para que la información sea más accesible para todos.
	Se podría ofrecer menús en braille, señalización con iconos claros y folletos informativos en formatos accesibles. Además, capacitar al personal para brindar asistencia adecuada ayudaría mucho a mejorar la experiencia de los visitantes con discapacidad.
MTUR03	Actualmente, la información disponible en los restaurantes no

está completamente accesible. No se mencionaron menús en braille, ni señalización adecuada para personas con discapacidad visual. Además, no hay folletos informativos específicos o accesibles que permitan a informarse adecuadamente sobre los servicios o el menú disponible.

Se deberían implementar menús en braille, señalización adecuada para personas con discapacidad visual y folletos informativos accesibles. Además, se recomienda que el personal reciba capacitación sobre cómo asistir adecuadamente en términos de comunicación y accesibilidad de la información.

Actualmente, la accesibilidad de la información en muchos de los restaurantes de la zona es limitada. Algunos cuentan con menús tradicionales, pero no hay una oferta significativa en Braille ni folletos informativos adaptados. Las señalizaciones también requieren una actualización para ser completamente inclusivas y comprensibles para todas las personas, independientemente de sus capacidades.

MOP04 Es fundamental que los restaurantes adopten tecnologías digitales que faciliten la interacción autónoma de las personas con discapacidad, como menús digitales que se puedan leer en dispositivos con accesibilidad integrada. Además, la implementación de señales en Braille y una mayor capacitación del personal para ofrecer información verbal o en lenguaje de señas sería muy beneficioso para mejorar la accesibilidad.

En mi experiencia, la información en los restaurantes no siempre es accesible. No he visto menús en braille ni señalización adaptada para personas con discapacidad visual. En cuanto a la señalización, aunque algunos lugares tienen carteles, a veces no son lo suficientemente claros o están mal ubicados.

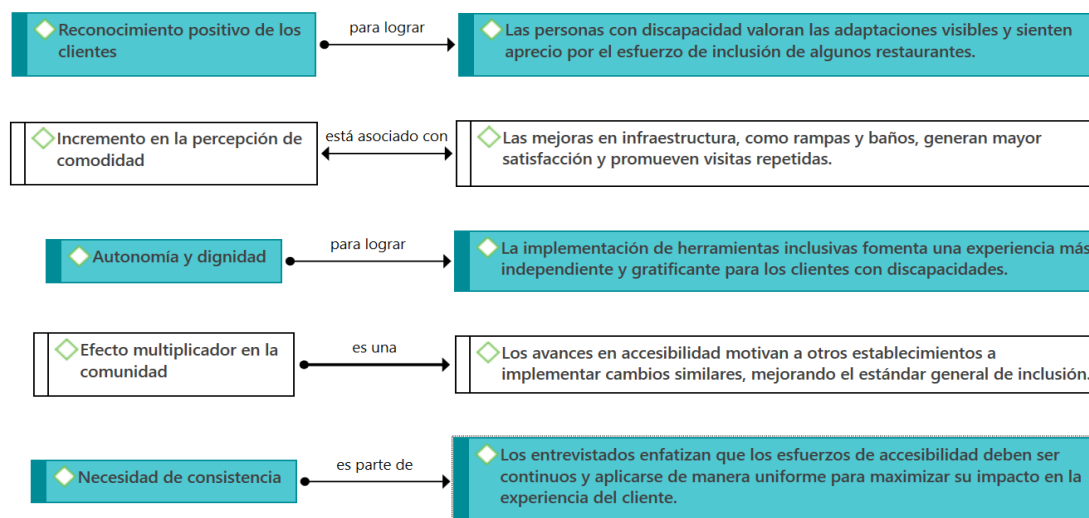
CDIS05 Es algo que se podría mejorar mucho para hacer que la experiencia sea más cómoda e inclusiva.

Sí, deberían implementar menús en braille y en formatos virtuales, que permitan el uso de pantallas táctiles o dispositivos

	para personas con discapacidad visual. Además, ofrecer información sobre accesibilidad en la página web del restaurante también sería una excelente opción para anticipar necesidades a los visitantes.
CDIS06	<p>La información es bastante limitada. No he visto ningún restaurante que cuente con menús en braille. A menudo, las personas con discapacidad tienen que depender de la ayuda de otros para poder acceder a la información.</p> <p>Deberían ofrecer menús digitales accesibles que puedan ser leídos por personas con discapacidad visual. Además, es importante incluir señalización en braille y pantallas táctiles con opciones accesibles para facilitar el acceso a la información.</p>
CDIS07	<p>La información en la mayoría de los restaurantes no es accesible para las personas con discapacidad. No todos tienen menús en braille o señalización táctil que permita a las personas orientarse de forma independiente.</p> <p>Los restaurantes deberían ofrecer menús en braille o digitales accesibles, así como instalar sistemas de señalización táctil y auditiva. Además, el personal debería recibir capacitación sobre cómo interactuar adecuadamente con personas con discapacidad.</p>
DIR08	<p>La información en muchos restaurantes aún no es completamente accesible. Aunque algunos establecimientos ofrecen menús en braille, la señalización sigue siendo deficiente.</p> <p>Desarrollar menús en braille, incorporar señalización clara, formar al personal y desarrollar materiales informativos accesibles.</p>

Nota: Datos obtenidos de la entrevista a informantes previamente seleccionados para el objetivo específico 3

En la tabla 20 se analiza la accesibilidad de la información en restaurantes según los entrevistados. Se identifican carencias importantes, como la falta de menús en braille, señalización táctil y materiales informativos accesibles para personas con discapacidad.

Figura 28*Patrones transversales del objetivo específico 3*

Nota. Establece las áreas críticas respecto a la información accesible

La figura 27 organiza los beneficios de la accesibilidad en restaurantes en cinco aspectos clave. El reconocimiento positivo de los clientes destaca el valor que las personas con discapacidad otorgan a las adaptaciones visibles, aumentando su aprecio por los restaurantes inclusivos. El incremento en la percepción de comodidad está relacionado con mejoras en infraestructura, como rampas y baños, que generan mayor satisfacción y lealtad. La autonomía y dignidad se fomenta mediante herramientas inclusivas, ofreciendo una experiencia más independiente. El efecto multiplicador en la comunidad resalta cómo los avances en accesibilidad inspiran a otros establecimientos a seguir el ejemplo. Finalmente, se enfatiza la necesidad de consistencia en los esfuerzos de accesibilidad para maximizar su impacto positivo en la experiencia del cliente.

5.2 Resultados inferenciales

5.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 21*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Turismo accesible	,059	382	,003
D1: Infraestructura	,076	382	,000
D2: Barreras	,072	382	,000

D3: Información accesible	,101	382	,000
V2: Oferta turística	,051	382	,018
D1: Actividades turísticas	,075	382	,000
D2: Servicios turísticos	,083	382	,000
D3: Personal capacitado	,083	382	,000

Nota. Datos obtenidos del procesador SPSS

La Tabla 17 muestra que el valor de significancia obtenido en el estadístico de prueba de normalidad es menor a 0,05 para las variables y dimensiones analizadas. Esto indica que los datos no siguen una distribución normal. Por lo tanto, para el análisis de las hipótesis, se empleó una prueba no paramétrica conocida como el coeficiente de correlación de Spearman.

5.2.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₁: Existe relación entre el turismo accesible y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024

H₀: No existe relación entre el turismo accesible y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024

Tabla 22

Correlación de la variable Turismo accesible y Oferta turística

			Turismo accesible	Oferta turística
Rho de Spearman	Turismo accesible	Coeficiente de correlación	1,000	,937**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Oferta turística	Coeficiente de correlación	,937**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado.

Interpretación

Según los resultados presentados en la Tabla 18, el valor de Rho de Spearman es 0,937, lo que indica una correlación positiva alta. Además, el p-valor obtenido es 0,00, < 0,05, lo cual es estadísticamente significativo. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe relación entre infraestructura y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024

H₀: No existe relación entre infraestructura y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024

Tabla 23

Correlación de la dimensión Infraestructura y la variable Oferta turística

			Infraestructura	Oferta turística
Rho de Spearman	Infraestructura	Coefficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Oferta turística	Coefficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado.

Interpretación

La Tabla 19, indica que el valor de Rho de Spearman es 0,652, lo que refleja una correlación positiva moderada. Además, el p-valor obtenido es 0,00, siendo menor a 0,05, lo que indica significancia estadística. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H₁: Existe relación entre barreras y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024

H₀: No existe relación entre barreras y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024

Tabla 24

Correlación de la dimensión Barreras y la variable Oferta turística

			Barreras	Oferta turística
Rho de Spearman	Barreras	Coefficiente de correlación	1,000	,910**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Oferta turística	Coefficiente de correlación	,910**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado.

Interpretación

En la Tabla 24 el valor de Rho de Spearman es 0,910 indicando una correlación positiva alta; además con un p valor de $0,00 < 0,05$, que estadísticamente es significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H₁: Existe relación entre la información accesible y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024

H₀: No existe relación entre la información accesible y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024

Tabla 25

Correlación de la dimensión Información accesible y la variable Oferta turística

		Información accesible	Oferta turística
Rho de Spearman	Información accesible	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,940**
		N	,000
	Oferta turística	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	,382

Nota. Datos obtenidos del instrumento aplicado.

Interpretación

Para la tabla 25, el valor de Rho de Spearman es 0,940, por ende existe una correlación positiva alta; además de un p valor de $0,00 < 0,05$, que estadísticamente es significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con el objetivo general planteado, analizar la relación entre el turismo accesible y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024. Que según la prueba de correlación Rho Spearman, la significancia es $0,000 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula. Es decir, existe relación entre las variables turismo accesible y oferta turística. Así mismo, el coeficiente de correlación de Spearman es 0,937 evidenciando una correlación positiva muy alta.

El presente estudio encuentra similitud con los resultados obtenidos por Figueroa (2022) que muestra un coeficiente de Spearman de 0.405, lo que evidencia una relación positiva entre las variables, con una significancia de 0.000 (menor a 0.05) permite confirmar que las barreras sociales afectan directamente a la satisfacción del usuario. Así mismo, un coeficiente de Spearman de 0.212, además, con una significancia de 0.005 (menor a 0.05), confirmando que existe una relación entre las barreras de comunicación y la satisfacción del turista (ambos, dimensiones e indicadores de las variables estudiadas). De igual forma De la Cruz (2023) refuerza la idea señalando que el 25% de los restaurantes categorizados en Puno cuentan con rampas o plataformas elevadoras, mientras que el 75% no dispone de estas facilidades, lo que los convierte en inaccesibles para personas con movilidad reducida, quienes enfrentan barreras significativas al intentar ingresar. El 22,73% de los establecimientos de hospedaje categorizados conocen la norma A.120, mientras que el 77,27% no la conocen. Del mismo modo, con los resultados inferenciales presentados por Chicaiza (2024) donde indican una relación entre la oferta y el turismo accesible, evidenciada por un coeficiente de correlación negativa moderada de -0.437 y un nivel de significancia de 0.033, rechazando su hipótesis nula.

De acuerdo con el objetivo específico 1 planteado, determinar la relación entre infraestructura y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024. Que según la prueba de correlación Rho Spearman, la significancia es

$0,000 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula. Es decir, existe relación entre las dimensión infraestructura y variable oferta turística. Así mismo, el coeficiente de correlación de Spearman es 0,652 evidenciando una correlación positiva moderada.

Estos resultados respaldan los manifestados por Calla y Yovera (2022), donde indican que el 48.6% de sus encuestados expresaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la accesibilidad, señalando la falta de rampas y pasamanos en ciertos lugares. Un 45.8% mostró la misma opinión sobre la infraestructura turística, indicando que aún se necesitan mejoras para la comodidad y adecuación de personas con discapacidades en recintos fronterizos. Además, un 4.44% expresó desacuerdo con la falta de atención de las autoridades a la accesibilidad de los espacios turísticos. De igual forma con lo manifestado por Paneluisa (2023) El 58% señala que las instalaciones en Cotopaxi no cuentan con infraestructura adecuada para turistas con discapacidad, un 26% tiene algunas adaptaciones, pero insuficientes; el 11% posee instalaciones parcialmente accesibles y solo el 5%.

De acuerdo con el objetivo específico 2, establecer la relación entre las barreras y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024. Que según la prueba de correlación Rho Spearman, la significancia es $0,000 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula. Es decir, existe relación entre la dimensión barreras y variable oferta turística. Así mismo, el coeficiente de correlación de Spearman es 0,910 evidenciando una correlación positiva muy alta.

En consecuencia a estos hallazgos, Paneluisa (2023) señala en su estudio que el 68% de los establecimientos carece de personal capacitado para atender a turistas con discapacidad, el 21% está en proceso de formación, y solo el 11% dispone actualmente de personal entrenado para brindar asistencia adecuada. Estos resultados ponen de manifiesto que, a pesar de la clara relación entre la disminución de barreras y la calidad de la oferta turística, aún persisten limitaciones importantes que deben abordarse para lograr entornos más accesibles e inclusivos.

De acuerdo con el objetivo específico 3, identificar la relación entre la información accesible y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024. Que según la prueba de correlación Rho Spearman, la significancia es $0,000 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula. Es decir, existe relación entre la dimensión información accesible y variable oferta turística. Así mismo, el coeficiente de correlación de Spearman es 0,940 evidenciando una correlación positiva muy alta.

Aunque se evidenció una relación positiva muy alta entre ambas variables, estudios previos muestran que en algunos establecimientos aún no se cuenta con información accesible de forma completa. Olivia y Gascón (2023), aplicaron cuestionarios a trabajadores donde el 58.49% señaló no saber con claridad sobre la accesibilidad turística y el 67,92% negó haber recibido algún tipo de capacitación relacionada al turismo accesible. Así mismo ninguno de ellos tenía conocimientos sobre sistemas de comunicación utilizados por personas con discapacidad sensorial.

Del mismo modo el estudio de Wedisa y Syarier (2023,) evidenció que la información accesible en los recursos turísticos en línea presenta importantes deficiencias. No se hallaron versiones específicas para personas con discapacidad visual (0 %), ni opciones de texto a voz (0 %) o subtítulos (0 %), recursos fundamentales para facilitar la comprensión de la información a usuarios con discapacidad visual y auditiva. Por el contrario, se observaron algunos aspectos positivos, como la presencia de ilustraciones (100 %), botones de control legibles (100 %) y textos comprensibles (100%) En conjunto, estos resultados reflejan que, si bien existen avances en la claridad y estética de la información, todavía son necesarias mejoras sustanciales para garantizar que los recursos informativos sean verdaderamente accesibles e inclusivos para todos los usuarios.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

En esta tesis se estableció que existe una relación positiva muy alta , entre el turismo accesible y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación (Rho Spearman) de 0. 937 y el P valor fue de $0.000 < 0.005$ (valor de α). Por consiguiente se puede concluir que esta relación es estadísticamente significativa, lo que sugiere que una mayor accesibilidad en los establecimientos está asociada con una mejora en la oferta turística. Estos resultados indican que implementar estrategias de turismo accesible podría fortalecer significativamente la experiencia y satisfacción de los visitantes con discapacidad, lo que subraya la importancia de priorizar la accesibilidad en estos restaurantes para potenciar su competitividad y calidad de servicio.

Así mismo se estableció que existe una correlación positiva moderada entre infraestructura y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024, con un coeficiente de correlación de Spearman es 0,652 y un grado significancia de $0,000 < 0,05$, rechazando así la hipótesis nula. Por ello, se concluye que una mejora en la infraestructura de los restaurantes está asociada con una oferta turística de mayor calidad y accesibilidad. Es importante fortalecer la infraestructura y considerar otros aspectos complementarios para optimizar la oferta turística de estos establecimientos.

Se estableció también que existe una relación positiva muy alta entre las barreras y oferta en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación (Rho Spearman) de 0. 910 y el P valor fue de $0.000 < 0.005$ (valor de α). Por consiguiente se puede concluir que para mejorar la oferta turística en estos establecimientos, es fundamental reducir o eliminar las barreras existentes, garantizando así una experiencia más accesible y satisfactoria para todos los visitantes.

Finalmente, se estableció que existe una relación positiva muy alta entre información accesible y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024, por que se obtuvo un coeficiente de 0,940 y el P valor fue de $0.000 < 0.005$ (valor de α). Por ello se puede concluir que una información accesible y clara mejora considerablemente la experiencia y satisfacción de los visitantes, por lo que se es importante implementar estrategias que aseguren una comunicación inclusiva para fortalecer la oferta turística de estos establecimientos.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

Desarrollar un programa continuo de capacitación y sensibilización para el personal de los restaurantes. Este programa debe cubrir temas clave como empatía, lenguaje inclusivo, y protocolos específicos para la atención a personas con diversas discapacidades (físicas, visuales, auditivas e intelectuales). Además, se debe capacitar a los trabajadores en cómo identificar y resolver situaciones que puedan surgir durante el servicio, asegurando que cada cliente reciba atención personalizada y respetuosa. Una estrategia eficaz incluiría simulaciones y ejercicios prácticos con personas con discapacidad, lo que permitirá al personal adquirir experiencia real y desarrollar habilidades para interactuar de manera inclusiva. Implementar esta capacitación de manera sistemática no solo mejorará la experiencia del cliente, sino que también contribuirá al bienestar y satisfacción laboral del equipo, creando un ambiente de trabajo más empático y eficiente. Al mismo tiempo, este enfoque reforzará la imagen de la empresa como un referente en responsabilidad social y accesibilidad, aumentando la competitividad del establecimiento en el mercado turístico.

Optimizar las instalaciones físicas de los restaurantes, dar un mayor énfasis en inversiones focalizadas en la mejora de accesos, áreas de circulación y zonas de servicios esenciales para garantizar la funcionalidad y seguridad de los espacios, especialmente para las personas con discapacidad. Dentro de las prioridades se incluyen la instalación de rampas con pendiente adecuada, la ampliación de puertas y pasillos para facilitar el paso de personas con movilidad reducida, la colocación de pasamanos y el diseño de áreas de descanso con mobiliario ergonómico, que aseguren comodidad y accesibilidad. Además, de señalizaciones adecuadas y fáciles de identificar para guiar a los visitantes con dificultades visuales y mejorar la navegación dentro del establecimiento.

Establecer canales de retroalimentación efectivos, como encuestas o sistemas de comentarios accesibles, para que los clientes puedan reportar las barreras que encuentren y que les dificulta el disfrute de la experiencia. Esta retroalimentación permitirá a los

restaurantes tomar medidas correctivas de manera proactiva y ajustar las estrategias según las necesidades cambiantes de los clientes. Así mismo, no solo mejorará la accesibilidad para las personas con discapacidad, sino que también elevará la percepción general del restaurante como un lugar inclusivo y comprometido con la satisfacción de todos los clientes, lo que puede generar un incremento en la fidelización y en la reputación del establecimiento.

Implementar menús impresos en braille, además de ofrecer versiones en alto contraste, lo que facilitará la lectura a personas con discapacidad visual. También es importante ofrecer materiales en lectura fácil, utilizando un lenguaje claro y sencillo, que sea accesible para personas con discapacidad intelectual. Para aquellos que prefieren medios digitales, los restaurantes pueden implementar códigos QR en las mesas o entradas que dirijan a versiones digitales de los menús o información adicional, optimizadas para lectores de pantalla. La señalética del establecimiento debe ser también accesible, utilizando pictogramas universales y texto claro que permita una orientación fácil dentro del espacio, independientemente de las habilidades visuales o cognitivas del cliente.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS

- Alcivar, D., Farfán, M., Arteaga, H., García, A. y Vera, L. (2018). La accesibilidad universal al medio físico: un reto para la arquitectura moderna. *Revista San Gregorio*, 1(21), 18-27. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072018000100018
- Aldomar-Boscá, C., López-Sánchez, E., Ros-Pallares, I., Tejero-Aldomar, A., Signes-Estrela, E. y Segovia-Blanco, J. (2003). La accesibilidad al medio físico. *Información Psicológica*, (83), 26-32. <https://www.informaciopsicologica.info/revista/article/view/363/312>
- Aparici, R. y Osuna, S. (2013). La Cultura de la Participación. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 4(2), 137-148. <https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/34243>
- Aparicio-Salas, V. (2021). Turismo y Desarrollo Local: un Estudio de Caso en el Distrito de Pisac- Cusco. *Comuni@cción*, 12(4), 296-309. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.4.587>
- Barredo, D. (2021). Medios digitales, participación y opinión pública. *Tirant lo Blanch*, 1, 13-20. <https://editorial.tirant.com/es/libro/medios-digitales-participacion-y-opinion-publica-daniel-barredo-ibanez-9788418329692>
- Barredo, D. (2021). Medios digitales, participación y opinión pública. *Tirant lo Blanch*, (15), 1-3. <http://dx.doi.org/10.2436/20.8050.01.38>
- Bazán-Coronel, Z. y Barragán, C. (2022). Análisis de la accesibilidad al espacio físico para personas con discapacidad visual en las zonas comunes de la Clínica Médica Cooperativa desde la perspectiva del Modelo Social de la discapacidad en Terapia Ocupacional. *Revista Científica UCMB*, 1(2), 55–67. <https://revista.ucmb.edu.py/revucmb/article/view/23>

- Cabeza, V. y Pérez, F. (2021). *Condiciones turísticas que presenta el Centro Histórico de Trujillo para el desarrollo del turismo accesible en el año 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/33210>
- Calla Rubio, L. y Yovera Yesquen, A. (2022). *El turismo accesible y discapacidad física en las personas de la capital de Lima, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/118688>
- Campoverde, L., Moncada, E. y Martín, I. (2021). *Propuesta de turismo accesible para potenciar la oferta turística de los balnearios de aguas termales del recinto Aguas Calientes de la parroquia Jesús María, Naranjal* [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica del Litoral] DSapce.
<https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/53424>
- Carvajal, B., Rebolledo, J., Flández, N., Fariña, T., y Sierralta, V. (2021). Salud sexual y reproductiva en tiempos del COVID-19: accesibilidad de mujeres sordas y con discapacidad auditiva. *Revista médica de Chile*, 149(9), 1317-1321.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872021000901317>
- Castelo Soares, E. (2015). *Desarrollo de un plan integral de señalética turística para la parroquia Atacames de la provincia de Esmeraldas* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato] Repositorio UTA
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/19938>
- Castillo-Sanguino, N. (2021). Fenomenología como método de investigación cualitativa: preguntas desde la práctica investigativa. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, 20(10), 7-18.
https://relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/fenomenologia_como_metodo
- Chamorro, M., Duarte A., Calderón, N., Duarte, S., y Jiménez, V. (2021). Accesibilidad de información en la web de instituciones oficiales de Paraguay. *Palabra clave*, 10(2), 129-129. <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/18539912e129>
- Chávez-Herrera, M., Sánchez, M. y Moreno, R. (2023). Barreras sobre la participación de las mujeres rurales migrantes del Estado de México en los programas de salud y migración. *Zenodo*, 1, 51-63. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8117731>
- Cheyne-García, J., Torralba, D., Correa, M., León, L., Cifuentes, M., Salinas, E. y Ramírez, E. (2023). Integración regional y eficiencia en la infraestructura vial:

- impacto en los costos de transporte de carga terrestre. *Score*, 1-53.
https://doi.org/10.48713/10336_40770
- Cojal Gamboa, J. (2021). *Turismo accesible en la Reserva Paisajística Nor-Yauyos Cochash-Perú 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/125616>
- De la Cruz Hanccho, R. (2023). Desarrollo del turismo accesible para la creación y adaptación de la oferta a turistas con habilidades diferentes en la ciudad de Puno [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/20629>
- Farfán, M. (2021). *Gestión municipal y desarrollo del turismo accesible en personas con movilidad reducida en el centro histórico del Cusco* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71346>
- Figuerola, J. (2022). *Turismo accesible y su relación con la satisfacción del turista de la tercera edad en el centro arqueológico de Huaca Pucllana, distrito de Miraflores, Lima – 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/7046>
- Figuerola, J. (2022). Turismo accesible y su relación con la satisfacción del turista de la tercera edad en el centro arqueológico de Huaca Pucllana, distrito de Miraflores, Lima – 2022 [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/7046>
- Flores-Xolocotzi, R. (2011). Actividades recreativas en el Parque Hundido del Distrito Federal. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20(4), 797-823.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322011000400003&script=sci_arttext&tlng=pt
- Guinea, F. (2007). Algo más que barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal. *TRANS*, (11), 15-30.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2306616>
- Gutiérrez, A. (2012). ¿Qué es la movilidad?: Elementos para (re) construir las definiciones básicas del campo del transporte. *Bitácora Urbano-Territorial*, 21(2), 61-74.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/bitacora/article/view/29076>
- Hayakawa-Casas, J. y Vargas-Pacheco, C. (2022). Museo accesible para el turismo gerontológico en el Perú: apuntes para la construcción de un marco teórico. *Periférica Internacional. Revista Para El Análisis de La Cultura y El Territorio*, (22), 424-443. <http://hdl.handle.net/10498/26114>

- Hernández, S. y Duana, D. (2021). Barreras de comunicación. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(18), 47-48.
<https://doi.org/10.29057/icea.v9i18.7125>
<https://www.unwto.org/es/turismo-accesible>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Resultados Definitivos: Población Económicamente Activa*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1621/15BTOMO_03.pdf
- Jiménez-Díaz, J., Morera-Castro, M., Chávez-Castro, K. y Román-Mora, A. (2016). Beneficios de las actividades recreativas y su relación con el desempeño motor: Revisión de literatura. *EmásF: revista digital de educación física*, (43), 9-24.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5758179>
- Leiras, A. (2024). Desafíos y estrategias para el desarrollo de destinos turísticos accesibles: un estudio de caso en A Coruña desde la perspectiva de los stakeholders. *Rotur, Revista de Ocio y Turismo*, 18(1), 1-24.
<https://doi.org/10.17979/rotur.2024.18.1.9997>
- Limay Diapiz, K. (2021). *Calidad de servicio turístico en el Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas] Repositorio UNMTRM <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2321>
- Loor, I. y Rivadeneira, L. (2023). Infraestructura verde como infraestructura informal: un cambio de perspectiva necesario. *Estudios Demográficos y Urbanos*, 38(2), 501–533. <https://doi.org/10.24201/edu.v38i2.2097>
- Loza, L. (2021). Cultura de bioseguridad en la gestión de servicios turísticos. *Maya-Revista de Administración y Turismo*, 3(1), 44-56.
<https://doi.org/10.33996/maya.v3i1.4>
- Luna Reátegui, A. (2019). *Satisfacción del turista y su relación con las buenas prácticas en turismo en clientes de IKARO EIRL, Tarapoto, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29612>
- Maciel, A. (2021). Tematización de la oferta turística en Misiones. Del servicio a la experiencia /. *Realidad. Tendencias y Desafíos En Turismo (CONDET)*, 9(1), 71-85. <http://revele.uncoma.edu.ar/index.php/condet/article/view/3363>

- Manterola, C., Hernández, J., Otzen, T., Espinosa, M. y Grande, I. (2023). Estudios de corte transversal. Un diseño de investigación a considerar en ciencias morfológicas. *Int. J. Morphol.*, 41(1), 146-155. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022023000100146>
- Marín-Parra, I., Haro, G. y Ávalos, M. (2021). Análisis de la oferta turística - gastronómica de Ecuador y la implementación de estrategias de marketing. *Polo del Conocimiento*, 6(8), 1118-1137. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094435>
- Martí, S., Verde, M., Rodríguez, M. y Godoy, M. (2022). Biblioteca accesible. Servicios y experiencias del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Católica de Córdoba. *Información, Cultura y Sociedad*, (47), 125-137. <https://doi.org/10.34096/ics.i47.12033>
- Martínez de la Vega, V., y Pelegrín, N. (2021). Diversificación de la oferta turística de naturaleza: Canopy en el Paisaje Natural Protegido Hanabanilla-Cuba. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 27(3), 185-200. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8090615>
- Mazó Quevedo, M., Sosa Peña, R. y De Los Santos De Dios, R. (2022). Turismo accesible, el caso de las haciendas chocolateras de Tabasco, México. *Revista Publicando*, 9(35), 77-97. <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2325>
- Meléndez-Labrador, S. (2022). El lugar de la lengua de señas como lengua minoritaria en la Accesibilidad Comunicativa Universal. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 15(1), 1-21. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/disertaciones/a.10127>
- Melián-González, S. y Bulchand-Gidumal, J. (2021). Las actividades turísticas en la economía colaborativa ¿en qué consisten y quiénes son sus proveedores? *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 19(2), 255-270. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2021.19.017>
- Mendes, H., Paiva, T., Felgueira, T., Alves, C. y Costa, A. (2024). La necesidad de modelos de negocios en el turismo accesible, inclusivo y sostenible. *International Journal of Professional Business Review*, 9(4), 2525-3654. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2024.v9i4.4542>
- Mendoza, K. (2022). *Diseño de un producto turístico rural en la finca voluntad de dios, como iniciativa de desarrollo local, en el recinto las mercedes del cantón 24 de*

- mayo, provincia de Manabí [Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí] Repositorio UNESUM
<https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3647?mode=full>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [Mincetur]. (2024, 11 de mayo). *Productos y Destinos Turísticos*. <https://www.gob.pe/7617-productos-y-destinos-turisticos-productos-y-segmentos>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2016) Plan Estratégico Nacional de Turismo del Perú - PENTUR 2025. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/22123-plan-estrategico-nacional-de-turismo-del-peru-pentur>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2021) *Guía de Accesibilidad, Turismo para Todos*. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/5430668-guia-de-accesibilidad-turismo-para-todos>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2021). *Guía Metodológica para la elaboración del Plan de Desarrollo Turístico Local (PDTL)*.
<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/4512054-guia-metodologica-para-la-elaboracion-del-plan-de-desarrollo-turistico-local-pdtl>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP] y Consejo Nacional para La Integración de la Persona con Discapacidad [CONADIS]. (2019). *Anuario Estadístico 2019 del Registro Nacional de la Persona con Discapacidad*.
<https://www.gob.pe/institucion/conadis/informes-publicaciones/1625447-anuario-estadistico-2019-del-registro-nacional-de-la-persona-con-discapacidad>
- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (2018). Plan de Accesibilidad 2018-2023. <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/informes-publicaciones/1948664-plan-nacional-de-accesibilidad-2018-2023>
- Muntané Relat, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Revisiones temáticas*, 33(3), 221-227. https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf
- Najul-Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 23-35.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002>
- Naranjo- Lluart, M. y Martínez-Rodríguez, M. (2022). La oferta turística: precisiones teóricas para su análisis. *Encuentros*, 1(16), 406-422.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.6917147>

- Naranjo-Llupart, M. y Martínez-Rodríguez, M. (2022). La oferta turística: precisiones teóricas para su análisis. *Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento*, 1, 406-422. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.6917147>
- Núñez Huertas, G. (2022). *Estudio de la oferta turística del Distrito de Jacobo Hunter en la ciudad de Arequipa 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio UCSM. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12049>
- Observatorio Nacional de Discapacidad, (2024, 18 de junio). *Datos sobre las personas con discapacidad*. <https://observatorio.conadisperu.gob.pe/>
- Oliva Santiesteban, G. Y. y Gascón Pérez, A. (2023). Propuesta de requisitos de turismo accesible para centros de eventos. Caso de estudio: palacio de convenciones de la Habana-Cuba. *Opinión Pública*, (20). <https://doi.org/10.52143/2711-0281.1005>
- Oliva-Santiesteban, G. y Gascón-Pérez, A. (2023). Propuesta de requisitos de turismo accesible para centros de eventos. Caso de estudio: palacio de convenciones de la Habana-Cuba. *Opinión Pública*, (20), 20-32. <https://revistas.cun.edu.co/index.php/opinionpublica/article/view/1005/697>
- Organización Mundial de Salud. [OMS]. (2024, 18 de abril). *Discapacidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Organización Mundial de Turismo [OMT]. (2024, 18 de abril) *La OMT, Fundación ONCE y UNE firman un acuerdo para impulsar la primera norma internacional sobre turismo accesible*. <https://www.unwto.org/es/news/primera-norma-internacional-sobre-turismo-accesible>
- Organización Mundial de Turismo [OMT]. (2024, 7 de mayo). *Turismo Accesible*.
- Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2024, 10 de mayo). *Glosario de términos de turismo*. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2024, 11 de mayo). *Desarrollo de productos*. <https://www.unwto.org/es/desarrollo-productos-turisticos>
- Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2024, 27 de abril). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Modulo I*. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284416486>
- Ortiz-Martínez, J., Viteri, M., Torres, C. y Proaño, Y. (2023). Los servicios turísticos y el imaginario del turista, caso de estudio Ambato. *Conciencia Digital*, 6(1.4), 298-315. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.4.1999>

- Paneluisa, M. (2023). *Turismo accesible como alternativa para diversificar la oferta turística en la provincia de Cotopaxi* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio UTC. <https://repositorio.utc.edu.ec/items/af7fe297-b296-404c-9b9f-90249070e046>
- Paz-Maldonado E, y Flores-Girón H. (2022). Barreras que enfrentan las personas en situación de discapacidad durante la COVID-19 en Honduras. *Rehabilitacion* 56(1) 83-84. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7891079/>
- Pelegrín, L. (2022). Rediseño de la oferta de productos turísticos de naturaleza: Región Costa Sur Central de Cuba. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(Especial 5), 376-389. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471698>
- Pemberty-Piedrahita, C., Sánchez-Zapata, L. y Ramirez-Castrillón, Y. (2017). *Barreras sociales actitudinales que inciden en la inclusión laboral de las personas de talla baja de la ciudad de Medellín en el año 2016* [Tesis de pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios] Repositorio Uniminuto <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/10140>
- Peralta-Chafla, J., Marcial, D., y Montecé, M. (2023). Turismo alternativo y la implementación de actividades turísticas en el cerro “El Muerto”, parroquia el Morro, Cantón Guayaquil. *Journal of science and research*, (1), 129-139. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10344567>
- Pérez-Campdesuñer, R., García-Vidal, G., Sánchez-Rodríguez, A. y Campdesuñer-Almaguer, I. (2018). La satisfacción de clientes en el sector turístico: metodología seis sigmas. *Ciencias Holguín*, 24(1), 29-42. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181553863004/html/>
- Pérez-García, E. y Hernández-González, A. (2023). Propuesta de desarrollo de turismo accesible para el destino Santa Clara. Rotur, *Revista de Ocio y Turismo*, 17(1), 20-40. <https://doi.org/10.17979/rotur.2023.17.1.9227>
- Polo, T. y López, D. (2005). Barreras de acceso al medio físico de los estudiantes con discapacidad motora de la Universidad de Granada. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 3(3), 121-132. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293121928007>
- Quispe Pucho, K. (2022). *Plan de turismo accesible para el discapacitado en el centro histórico de la ciudad del Cusco, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Alas

- Peruanas]. Repositorio UAP.
<https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/11097>
- Reyes Trigos, Y. (2021). *Influencia de la Señalización Vial en los Accidentes de Tránsito en el Distrito de Huancayo – Junín*. 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/3046>
- Rodríguez, L. (2021). Descentralización de la oferta turística como estrategia de competitividad urbana. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 19(1), 9-25. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2021.19.001>
- Salaverría, R. (2015). Ideas para renovar la investigación sobre medios digitales. *Profesional De La información*, 24(3), 223–226.
<https://doi.org/10.3145/epi.2015.may.01>
- Salazar-Salas, C. (2010). Actividades recreativas y sus beneficios para personas nicaragüenses residentes en Costa Rica. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 10(1), 1-40.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44713068004>
- Sánchez Quiquijama, C. (2022). *Infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete – 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cañete]. Repositorio UNDC.
<https://repositorio.undc.edu.pe/handle/123456789/68>
- Sánchez-Valle, M., Viñaras, M. y Vázquez, T. (2022). Las barreras invisibles para las personas con discapacidad en el sector de la comunicación. *Revista Prisma Social*, (36), 166–194. <https://revistaprismasocial.es/article/view/4576>
- Sangroni-Laguardia, N., Pérez, J., Alba, R., Jiménez, B. y Velastegui, L. (2021). Análisis de la Gestión del Mantenimiento orientado a infraestructuras para el desplazamiento de discapacitados en el Complejo Hotelero los Cactus Tuxpan, Varadero. *Conciencia Digial*, 4(2,1), 131-153.
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i2.1.1716>
- Sanhueza, C., y Jaramillo, P. (2018). Barreras para la participación social de las personas con discapacidad en Chile: *Un análisis desde la perspectiva de género*. *Estudios Sociales Contemporáneos*, 13(2), 27-49.
<https://scielosp.org/article/sausoc/2021.v30n3/e200858/es/>

- Santa Cruz- Arévalo, J., Viera, J. y Zúñiga, A. (2023). Oferta turística en la provincia de Ayabaca, Piura – Perú. *SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 5(1), 1-8. <https://doi.org/10.47666/summa.5.1.6>
- Saucedo-Bernal, M., Fuentes, Y. y Rodríguez, G. (2023). Propuesta para un turismo accesible en el Museo de Arte Colonial de Sancti Spíritus. *Pedagogía y Sociedad*, 26(66), 249-271. <https://revistas.uniss.edu.cu/index.php/pedagogia-y-sociedad/article/view/1642/>
- Soler-Adillon, J. (2017). Tres conceptos clave en medios digitales. *Hipertext*, (15), 1-9. <https://www.raco.cat/index.php/Hipertext/article/view/329766>
- Sotelsek, D. y Perrotti, D. (2022). Infraestructura económica en América Latina: desempeño, brecha y consideraciones medioambientales. *Documentos de Trabajo IELAT*, (159), 1-47. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=8522068>
- Sutty-Segovia, H., Cáceres, Y., Sánchez, F. y Leiva, M. (2023). Impactos generados por la actividad turística en el desarrollo local del Municipio de Yaguarón, desde el año 2010 al 2020. *Revista científica en ciencias sociales*, 5(1), 24-34. <https://doi.org/10.53732/rccsociales/05.01.2023.24>
- Tabango Díaz, J. (2018). *Propuesta de señalización turística para mejorar la promoción del sitio sagrado “El Lechero” Pucara Alto, Otavalo* [Tesis de pregrado, Universidad de Otavalo] Repositorio Uotavalo <https://repositorio.uotavalo.edu.ec/handle/52000/141>
- Tigse Romero, C. (2010). *Propuesta del Diseño de Señalización para el edificio docente de la Universidad de Pinar del Río* [Tesis de pregrado, Universidad Pinar del Río] Repositorio UTC <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/1392>
- Tite-Cunalata, G., Cedeño, J., Grefa, A. y Cabrera, K. (2024). Percepción del Turismo Accesible en el Cantón Lago Agrio, Provincia Sucumbíos. *Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 1038-1058. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10548
- Tite-Cunalata, G., Ochoa, M., Carrillo, D. y Tustón, V. (2021). Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador. *Revista Reflexiones*, 100(1), 1-22. <https://doi.org/10.15517/rr.v100i1.42843>
- Tubay-Moreira, M., Macias, M., Carranza, H. y Chang, W. (2023). Impactos socioculturales generados por las actividades turísticas en el Cantón Buena-Fe. *Revista Científica Ciencia Y Tecnología*, 23(38), 36–48. <https://doi.org/10.47189/rcct.v23i38.601>

- Vera-Solórzano, L., Rivera, L. y Reyes, M. (2022). Gestión del talento humano para la mejora de los servicios turísticos. *Avances*, 24(1), 61-76.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637869301006>
- Vidal-Fernández, N., Rivera, R. y Palominos, J. (2023). Barreras de inclusión para la práctica de actividad física en personas con discapacidad intelectual en Chile. *Revista Peruana de Ciencias de La Actividad Física y Del Deporte*, 10(4), 1737-17-49). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=9283571>
- Villa, N. (2003). Situación laboral de las personas con discapacidad en España. *Revista Complutense de Educación*, 14(2), 393-424.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=981047>
- Viloria-Cedeño, N. (2012). Desarrollo turístico y su relación con el transporte. *Gestión Turística*, (17), 23-36. <https://doi.org/10.4206/gest.tur.2012.n17-02>
- Wedisa, I. y Syarief, A. (2023). Analisis Sebaran Indeks Aksesibilitas Rumah Makan terhadap Objek Wisata di Kawasan Wisata Mandeh. *YASIN*, 3(6), 1550-1563.
<https://ejournal.yasin-alsys.org/yasin/article/view/2021/1646>
- Zambrano-Cancañon, C., Lao, Y. y Moreno, M. (2022). Modelo de gestión del cambio organizacional con pensamiento lean en servicios turísticos. *Contaduría y administración*, 67(1), 16-39.
<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2912>
- Zambrano-Cedeño, J., Nevárez-Barbarán, J. y Caicedo-Coello, J. (2020). Transporte terrestre público y su incidencia en la demanda turística del cantón Sucre – Manabí. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 4(7 Ed. esp.), 134-140. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edespdic.0079>
- Ziccardi, A. (1999). Los actores de la participación ciudadana. *Instituto de Investigaciones Sociales, UNAM, México*, 18, 1-9.
<https://controlatugobierno.com/archivos/bibliografia/ziccardiactoresparticipacion.pdf>

CAPÍTULO X: ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Título	Turismo accesible y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete - 2024					
Autor	Yuri Nayeli Mamani Arias					
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre el turismo accesible y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024?</p> <p>Problemas Específicos: PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre infraestructura y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre las barreras y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre la información accesible y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024?</p>	<p>Objetivo General: Analizar la relación entre el turismo accesible y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024</p> <p>Objetivos Específicos: OE1: Determinar la relación entre infraestructura y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024</p> <p>OE2: Establecer la relación entre las barreras y oferta en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024</p> <p>OE3: Identificar la relación entre la formación accesible y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre el turismo accesible y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: Existe relación entre infraestructura y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024</p> <p>HE2: Existe relación entre barreras y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024</p> <p>HE3: Existe relación entre la información accesible y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete – 2024</p>	V1: TURISMO ACCESIBLE	Infraestructura	Rampas de acceso	<p>Enfoque de la investigación: Mixto Tipo de investigación: Básico Nivel de la investigación: Explicativo Diseño de investigación: Secuencial explicativo CUAN-cual Fase 1: No experimental Fase 2: Fenomenológico Método: Cuantitativo: Hipotético-deductivo Cualitativo: Inductivo Población: 47 000 comensales Muestra: Cuantitativo: 382 comensales Cualitativo: 2 representantes de los restaurantes 1 representante de la municipalidad del área de Turismo 1 representante de la municipalidad del área de OMAPED 3 comensales con alguna discapacidad 1 director de la institución que atiende a personas con discapacidad Técnica: Cuantitativo: Encuesta Cualitativo: Entrevista Instrumento: Guía de entrevista y cuestionario Lugar de estudio: Nuevo Imperial</p>
					Señalizaciones	
					Servicios higiénicos accesibles	
				Barreras	Barreras físicas	
					Barreras sociales	
				Información accesible	Medios digitales	
					Medios físicos	
			V2: OFERTA TURÍSTICA	Actividades	Actividades recreativas	
					Participación	
				Servicios	Atención de calidad	
					Satisfacción del turista	
				Personal capacitado	Conocimientos y conciencia	
					Actitud y sensibilidad	

Apellido y Nombre del Juez evaluador	Especialidad del evaluador(a)	Nombre del Instrumento de Evaluación
Mg. Isse Bedoya Gomez	METODOLOGA	Cuestionario sobre Turismo Accesible
Título: Turismo accesible y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete - 202		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Marque con una X el valor otorgado a cada ítem (SÍ o NO), de acuerdo al grado de pertinencia, relevancia y claridad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Infraestructura	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial cuentan con rampas de acceso adecuadas para personas con discapacidad?	X		X		X		.
2	¿Considera usted que existen señalizaciones que faciliten la orientación de personas con discapacidad en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	X		X		X		
3	¿Considera que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial cuentan con servicios higiénicos accesibles para personas con discapacidad?	X		X		X		
4	¿Considera usted importante que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial cuenten con una infraestructura accesible para las personas con discapacidad?	X		X		X		
5	¿Considera usted que la presencia de instalaciones accesibles influye en su decisión de visitar o no a un restaurante turístico tres tenedores de Nuevo Imperial?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Barreras	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que la presencia de barreras físicas como, escaleras sin rampas, caminos estrechos o falta de señalizaciones en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial dificultan la capacidad de las personas con discapacidad para disfrutar plenamente de la experiencia?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la falta de espacios amplios entre mesas, sillas representa una barrera física para las personas con discapacidad en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	X		X		X		
8	¿Considera usted que ha experimentado dificultades para acceder a áreas como baños o zonas de entretenimiento debido a barreras físicas como puertas estrechas o pasillos angostos en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	X		X		X		
9	¿Considera usted que las personas con discapacidad se han sentido excluido/a o	X		X		X		

Apellido y Nombre del Juez evaluador	Especialidad del evaluador(a)	Nombre del Instrumento de Evaluación
Mg. Isse Bedoya Gómez	Metodóloga	Cuestionario sobre Oferta Turística
Título: Turismo accesible y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete - 20		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Marque con una X el valor otorgado a cada ítem (SÍ o NO), de acuerdo al grado de pertinencia, relevancia y claridad

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Actividades	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial ofrecen actividades recreativas diseñadas para ser inclusivas y accesibles para personas con discapacidad?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la inclusión de actividades recreativas adaptadas en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial hacen que estos sean más atractivos y acogedores para personas con discapacidad?	X		X		X		
3	¿Ha observado usted experiencias positivas de personas con discapacidad participando activamente en eventos o actividades en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	X		X		X		
4	¿Considera usted que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial promueven la participación de personas con discapacidad en sus eventos y actividades?	X		X		X		
5	¿Considera usted importante que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial incluyan actividades recreativas que promuevan la inclusión de personas con discapacidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Servicios	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que el personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial ofrecen una atención adecuada a personas con discapacidad?	X		X		X		
7	¿Considera usted que el personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial es respetuoso y amable hacia las personas con discapacidad?	X		X		X		
8	¿Ha observado usted que el personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial brindan una atención	X		X		X		

	de calidad a las personas con discapacidad?							
9	¿Considera usted que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial cumplen con sus expectativas en términos de servicio y accesibilidad para personas con discapacidad?	x				x		
10	¿Considera usted que las personas con discapacidad en su comunidad están satisfechas con la experiencia general en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	x				x		
	DIMENSIÓN 3: Personal capacitado	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera usted importante que el personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial esté capacitado para atender adecuadamente a personas con discapacidad?	x		x		x		
12	¿Considera usted que un mayor conocimiento y conciencia por parte del personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial pueden mejorar significativamente la experiencia de los comensales con discapacidad?	x		x		x		
13	¿Considera usted que la capacitación del personal en actitudes inclusivas puede contribuir a crear un ambiente más acogedor y amigable para personas con discapacidad en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	x		x		x		
14	¿Considera usted que la falta de conocimientos y conciencia por parte del personal los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial puede afectar la calidad del servicio ofrecido a personas con discapacidad?	x		x		x		
15	¿Ha observado usted actitudes y comportamientos positivos del personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial hacia las personas con discapacidad?	x		x		x		

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

ILSSE BEDOYA GOMEZ	01321830	
San Vicente, 28 de Junio del 2024	DNI	Firma del Experto

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

⁴Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Apellido y Nombre del Juez evaluador	Especialidad del evaluador(a)	Nombre del Instrumento de Evaluación
Mg. Ilse Bedoya Gómez	Metodóloga y especialista en Turismo y Hotelería.	Guía de entrevista
Título: Turismo accesible y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete - 2024		

II. ASPECTOS DE VALIDACION

Marque con una X el valor otorgado a cada ítem (SÍ o NO), de acuerdo al grado de pertinencia, relevancia y claridad.

Nº	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
1	¿Cómo evalúa la accesibilidad de los servicios e instalaciones en los restaurantes turísticos de Nuevo Imperial para personas con discapacidad?	x		x		x		
2	¿Qué medidas consideran necesarias para garantizar una experiencia inclusiva y satisfactoria para clientes con discapacidad en estos establecimientos?	x				x		
3	¿Qué adaptaciones en infraestructura deben implementarse en los restaurantes turísticos para atender mejor a las personas con discapacidad?	x		x		x		
4	¿Ha notado algún cambio en la satisfacción de los visitantes con discapacidad a raíz de las mejoras o adaptaciones que se han implementado? Si es así, ¿podría describir esos cambios?	x		x		x		
5	¿Cuáles son las principales barreras físicas o sociales que enfrentan las personas con discapacidad al visitar los restaurantes turísticos de la zona?	x		x		x		
6	¿Qué medidas cree que se pueden tomar para reducir o eliminar estas barreras y mejorar la accesibilidad?	x		x		x		
7	¿Qué tan accesible es la información disponible en los restaurantes turísticos (menús en braille, señalización adecuada, folletos informativos)?	x		x		x		
8	¿Qué acciones podrían implementarse para asegurar que la información en estos restaurantes sea más accesible para todos los visitantes?	x		x		x		

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable [x] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

ILSSE BEDOYA GOMEZ	01321830	
--------------------	----------	---

Apellido y Nombre del Juez evaluador	Especialidad del evaluador(a)	Nombre del Instrumento de Evaluación
Mg. Gissella Nataly Urbina Solís	Mg. Docencia Universitaria	Cuestionario sobre Oferta Turística
Título: Turismo accesible y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete - 202		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Marque con una X el valor otorgado a cada ítem (SÍ o NO), de acuerdo al grado de pertinencia, relevancia y claridad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Actividades	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial ofrecen actividades recreativas diseñadas para ser inclusivas y accesibles para personas con discapacidad?	x		x		x		
2	¿Considera usted que la inclusión de actividades recreativas adaptadas en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial hacen que estos sean más atractivos y acogedores para personas con discapacidad?	x		x		x		
3	¿Ha observado usted experiencias positivas de personas con discapacidad participando activamente en eventos o actividades en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	x		x		x		
4	¿Considera usted que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial promueven la participación de personas con discapacidad en sus eventos y actividades?	x		x		x		
5	¿Considera usted importante que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial incluyan actividades recreativas que promuevan la inclusión de personas con discapacidad?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Servicios	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que el personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial ofrecen una atención adecuada a personas con discapacidad?	x		x		x		
7	¿Considera usted que el personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial es respetuoso y amable hacia las personas con discapacidad?	x		x		x		
8	¿Ha observado usted que el personal de los restaurantes turísticos tres tenedores	x		x		x		

	de Nuevo Imperial brindan una atención de calidad a las personas con discapacidad?						
9	¿Considera usted que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial cumplen con sus expectativas en términos de servicio y accesibilidad para personas con discapacidad?	X		X		X	
10	¿Considera usted que las personas con discapacidad en su comunidad están satisfechas con la experiencia general en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: Personal capacitado	Si	No	Si	No	Si	No
11	¿Considera usted importante que el personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial esté capacitado para atender adecuadamente a personas con discapacidad?	X		X		X	
12	¿Considera usted que un mayor conocimiento y conciencia por parte del personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial pueden mejorar significativamente la experiencia de los comensales con discapacidad?	X		X		X	
13	¿Considera usted que la capacitación del personal en actitudes inclusivas puede contribuir a crear un ambiente más acogedor y amigable para personas con discapacidad en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	X		X		X	
14	¿Considera usted que la falta de conocimientos y conciencia por parte del personal los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial puede afectar la calidad del servicio ofrecido a personas con discapacidad?	X		X		X	
15	¿Ha observado usted actitudes y comportamientos positivos del personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial hacia las personas con discapacidad?	X		X		X	
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN							
Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []							
San Vicente, 6 de Junio del 2024		42719120					
		DNI		Firma del Experto			

Apellido y Nombre del Juez evaluador	Especialidad del evaluador(a)	Nombre del Instrumento de Evaluación
Mg. Gissella Nataly Urbina Solís	Mg. Docencia Universitaria	Cuestionario sobre Turismo Accesible
Título: Turismo accesible y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete - 2019		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Marque con una X el valor otorgado a cada ítem (SÍ o NO), de acuerdo al grado de pertinencia, relevancia y claridad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Infraestructura	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial cuentan con rampas de acceso adecuadas para personas con discapacidad?	x		x		x		
2	¿Considera usted que existen señalizaciones que faciliten la orientación de personas con discapacidad en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	x		x		X		
3	¿Considera que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial cuentan con servicios higiénicos accesibles para personas con discapacidad?	x		x		X		
4	¿Considera usted importante que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial cuenten con una infraestructura accesible para las personas con discapacidad?	x		x		x		
5	¿Considera usted que la presencia de instalaciones accesibles influye en su decisión de visitar o no a un restaurante turístico tres tenedores de Nuevo Imperial?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Barreras	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que la presencia de barreras físicas como, escaleras sin rampas, caminos estrechos o falta de señalizaciones en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial dificultan la capacidad de las personas con discapacidad para disfrutar plenamente de la experiencia?	x		x		x		
7	¿Considera usted que la falta de espacios amplios entre mesas, sillas representa una barrera física para las personas con discapacidad en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	x		x		x		
8	¿Considera usted que ha experimentado dificultades para acceder a áreas como baños o zonas de entretenimiento debido a barreras físicas como puertas estrechas o pasillos?	x		x		x		

	angostos en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?						
9	¿Considera usted que las personas con discapacidad se han sentido excluido/a o ignorado/a en eventos sociales y actividades en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial debido a su discapacidad?	X		X		X	
10	¿Considera usted que ha presenciado la falta de sensibilidad por parte del personal o de otros clientes hacia las necesidades o requerimientos específicos de las personas con discapacidad en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: Información accesible	Si	No	Si	No	Si	No
11	¿Considera usted que la información proporcionada a través de medios digitales, como sitios web o aplicaciones móviles, en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, es fácilmente accesible para personas con discapacidad?	X		X		X	
12	¿Considera usted que ha tenido dificultades para encontrar información relevante, como menús o horarios de apertura, en los medios digitales de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	X		X		X	
13	¿Considera usted que los puntos de información de los restaurantes turísticos ofrecen asistencia personalizada para personas con discapacidad los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	X		X		X	
14	¿Considera usted que los medios físicos como folletos o carteles en los restaurantes turísticos incluyen información en formatos accesibles, como texto grande, sistema Braille o pictogramas, para personas con discapacidad visual o cognitiva los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	X		X		X	...
15	¿Considera usted que la mejora de la accesibilidad de la información en medios físicos y digitales podría hacer que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial sean más inclusivos y acogedores para personas con discapacidad?	X		X		X	
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []							
		42719120					
San Vicente, 6 de Junio del 2024		DNI		Firma del Experto			

Apellido y Nombre del Juez evaluador	Especialidad del evaluador(a)	Nombre del Instrumento de Evaluación
Mg. Gissella Nataly Urbina Solís	Mg. Docencia Universitaria	Guía de entrevista
Título: Turismo accesible y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete - 2024		

II. ASPECTOS DE VALIDACION

Marque con una X el valor otorgado a cada ítem (SÍ o NO), de acuerdo al grado de pertinencia, relevancia y claridad.

Nº	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
1	¿Cómo evalúa usted la accesibilidad de los servicios e instalaciones en su restaurante para personas con discapacidad?	x		x		x		
2	¿Qué medidas ha implementado su restaurante para garantizar una experiencia inclusiva y satisfactoria para turistas con discapacidad, y cómo evalúa su impacto en la afluencia y satisfacción de estos clientes?	x		x		x		
3	¿Cuáles son las principales adaptaciones y servicios específicos que su restaurante ha implementado para atender a personas con discapacidad?	x		x		x		
4	¿Ha notado algún cambio en la cantidad de visitantes y en la satisfacción general de los clientes con discapacidad desde que implementó estas medidas? Si es así, ¿podría describir esos cambios?	x		x		x		
5	¿Qué adaptaciones físicas ha realizado en su restaurante para mejorar la accesibilidad para personas con discapacidad? Por ejemplo, rampas, ascensores, baños accesibles, señalización adecuada, etc.	x		x		x		
6	¿Ha observado actitudes o comportamientos negativos hacia personas con discapacidad por parte del personal o de otros clientes? Si es así, ¿qué medidas ha tomado para abordar estos problemas?	x		x		x		
7	¿Qué información accesible en formato físico (menús en braille, señalización adecuada, folletos informativos) ofrece su restaurante para personas con discapacidad?	x		x		x		
8	¿Considera que la disponibilidad de información accesible tanto en medios digitales como físicos ha mejorado la oferta turística de su restaurante para personas con discapacidad? ¿De qué manera?	x		x		x		

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

San Vicente, 6 de Junio del 2024	4719120	
	DNI	Firma del Experto

Apellido y Nombre del Juez evaluador	Especialidad del evaluador(a)	Nombre del Instrumento de Evaluación
Dra. Marleni Mendoza Zuñiga	Lic en Ecoturismo	Guía de entrevista
Título: Turismo accesible y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete - 2024		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Marque con una X el valor otorgado a cada ítem (SÍ o NO), de acuerdo al grado de pertinencia, relevancia y claridad.

Nº	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Cómo evalúa usted la accesibilidad de los servicios e instalaciones en su restaurante para personas con discapacidad?	X		X		X		
2	¿Qué medidas ha implementado su restaurante para garantizar una experiencia inclusiva y satisfactoria para turistas con discapacidad, y cómo evalúa su impacto en la afluencia y satisfacción de estos clientes?	X		X		X		
3	¿Cuáles son las principales adaptaciones y servicios específicos que su restaurante ha implementado para atender a personas con discapacidad?	X		X		X		
4	¿Ha notado algún cambio en la cantidad de visitantes y en la satisfacción general de los clientes con discapacidad desde que implementó estas medidas? Si es así, ¿podría describir esos cambios?	X		X		X		
5	¿Qué adaptaciones físicas ha realizado en su restaurante para mejorar la accesibilidad para personas con discapacidad? Por ejemplo, rampas, ascensores, baños accesibles, señalización adecuada, etc.	X		X		X		
6	¿Ha observado actitudes o comportamientos negativos hacia personas con discapacidad por parte del personal o de otros clientes? Si es así, ¿qué medidas ha tomado para abordar estos problemas?	X		X		X		
7	¿Qué información accesible en formato físico (menús en braille, señalización adecuada, folletos informativos) ofrece su restaurante para personas con discapacidad?	X		X		X		
8	¿Considera que la disponibilidad de información accesible tanto en medios digitales como físicos ha mejorado la	X		X		X		

oferta turística de su restaurante para personas con discapacidad? ¿De qué manera?							
--	--	--	--	--	--	--	--

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

		 <p>Firmado digitalmente por: MENDOZA ZUÑIGA MARLENI FIR 425557 13 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 29/06/2024 11:29:34-0500</p>
San Vicente, 28 de Junio del 2024	DNI	Firma del Experto

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Apellido y Nombre del Juez evaluador	Especialidad del evaluador(a)	Nombre del Instrumento de Evaluación
Dra. Marleni Mendoza Zuñiga	Lic en Ecoturismo	Cuestionario sobre Oferta Turística
Título: Turismo accesible y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete - 20		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Marque con una X el valor otorgado a cada ítem (SÍ o NO), de acuerdo al grado de pertinencia, relevancia y claridad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Actividades							
1	¿Considera usted que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial ofrecen actividades recreativas diseñadas para ser inclusivas y accesibles para personas con discapacidad?	x		x		x		
2	¿Considera usted que la inclusión de actividades recreativas adaptadas en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial hacen que estos sean más atractivos y acogedores para personas con discapacidad?	x		x		x		
3	¿Ha observado usted experiencias positivas de personas con discapacidad participando activamente en eventos o actividades en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	x		x		x		
4	¿Considera usted que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial promueven la participación de personas con discapacidad en sus eventos y actividades?	x		x		x		
5	¿Considera usted importante que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial incluyan actividades recreativas que promuevan la inclusión de personas con discapacidad?	x		x		x		
	DIMENSION 2: Servicios	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que el personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial ofrecen una atención adecuada a personas con discapacidad?	x		x		x		
7	¿Considera usted que el personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial es respetuoso y amable hacia las personas con discapacidad?	x		x		x		
8	¿Ha observado usted que el personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial brindan una atención	x		x		x		

9	de calidad a las personas con discapacidad? ¿Considera usted que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial cumplen con sus expectativas en términos de servicio y accesibilidad para personas con discapacidad?	X		X		X		
10	¿Considera usted que las personas con discapacidad en su comunidad están satisfechas con la experiencia general en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	X		X		X		
DIMENSION 3: Personal capacitado		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera usted importante que el personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial esté capacitado para atender adecuadamente a personas con discapacidad?	X		X		X		
12	¿Considera usted que un mayor conocimiento y conciencia por parte del personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial pueden mejorar significativamente la experiencia de los comensales con discapacidad?	X		X		X		
13	¿Considera usted que la capacitación del personal en actitudes inclusivas puede contribuir a crear un ambiente más acogedor y amigable para personas con discapacidad en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	X		X		X		
14	¿Considera usted que la falta de conocimientos y conciencia por parte del personal los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial puede afectar la calidad del servicio ofrecido a personas con discapacidad?	X		X		X		
15	¿Ha observado usted actitudes y comportamientos positivos del personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial hacia las personas con discapacidad?	X		X		X		
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN								
Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []								
						Firmado digitalmente por: MENDOZA ZUÑIGA MARLENI FIR 42955713 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 29/06/2024 11:29:58-0500		
San Vicente, 28 de Junio del 2024		DNI		Firma del Experto				
*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión								

	de calidad a las personas con discapacidad?						
9	¿Considera usted que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial cumplen con sus expectativas en términos de servicio y accesibilidad para personas con discapacidad?	X		X		X	
10	¿Considera usted que las personas con discapacidad en su comunidad están satisfechas con la experiencia general en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	X		X		X	
DIMENSION 3: Personal capacitado		Si	No	Si	No	Si	No
11	¿Considera usted importante que el personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial esté capacitado para atender adecuadamente a personas con discapacidad?	X		X		X	
12	¿Considera usted que un mayor conocimiento y conciencia por parte del personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial pueden mejorar significativamente la experiencia de los comensales con discapacidad?	X		X		X	
13	¿Considera usted que la capacitación del personal en actitudes inclusivas puede contribuir a crear un ambiente más acogedor y amigable para personas con discapacidad en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?	X		X		X	
14	¿Considera usted que la falta de conocimientos y conciencia por parte del personal los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial puede afectar la calidad del servicio ofrecido a personas con discapacidad?	X		X		X	
15	¿Ha observado usted actitudes y comportamientos positivos del personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial hacia las personas con discapacidad?	X		X		X	

III. OPINIÓN DE APLICACION

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Firmado digitalmente por:
MENDOZA ZUÑIGA MARLENI

FIR 42555713 hard

Motivo: Soy el autor del

documento

Fecha: 29/06/2024 11:29:58-0500

San Vicente, 28 de Junio del 2024

DNI

Firma del Experto

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE TURISMO Y HOTELERIA
CUESTIONARIO

Variable: Turismo Accesible

Estimado poblador:

La información generada en la presente encuesta será de uso exclusivo para el desarrollo de mi tesis, por ello, le solicito su autorización y valiosa colaboración para responder con honestidad y responsabilidad las interrogantes formuladas.

Sexo: Varón () Mujer () Estado civil: Soltero () Casado () Conviviente ()

Edad: 18-25 () 26-33 () 36-43 () 44-más ()

INSTRUCCIONES: Marque con una X una de las cuatro opciones que la acompañan.

		1. NUNCA	2. CASI NUNCA	3. A VECES	4. CASI SIEMPRE	5. SIEMPRE
	ÍTEMES	VALORACION				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1	¿Considera usted que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial cuentan con rampas de acceso adecuadas para personas con discapacidad?					
	¿Considera usted que existen señalizaciones que faciliten la orientación de personas con discapacidad en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?					
	¿Considera que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial cuentan con servicios higiénicos accesibles para personas con discapacidad?					
	¿Considera usted importante que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial cuenten con una infraestructura accesible para las personas con discapacidad?					
	¿Considera usted que la presencia de instalaciones accesibles influye en su decisión de visitar o no a un restaurante turístico tres tenedores de Nuevo Imperial?					
DIMENSIÓN 2	¿Considera usted que la presencia de barreras físicas como, escaleras sin rampas, caminos estrechos o falta de señalizaciones en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial dificultan la capacidad de las personas con discapacidad para disfrutar plenamente de la experiencia?					
	¿Considera usted que la falta de espacios amplios entre mesas, sillas representa una barrera física para las personas con discapacidad en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?					
	¿Considera usted que ha experimentado dificultades para acceder a áreas como baños o zonas de entretenimiento debido a barreras físicas como puertas estrechas o pasillos angostos en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?					
	¿Considera usted que las personas con discapacidad se han sentido excluido/a o ignorado/a en eventos sociales y actividades en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial debido a su discapacidad?					
	¿Considera usted que ha presenciado la falta de sensibilidad por parte del personal o de otros clientes hacia las necesidades o requerimientos específicos de las personas con discapacidad en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?					
DIMENSIÓN 3	¿Considera usted que la información proporcionada a través de medios digitales, como sitios web o aplicaciones móviles, en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, es fácilmente accesible para personas con discapacidad?					
	¿Considera usted que ha tenido dificultades para encontrar información relevante, como menús o horarios de apertura, en los medios digitales de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?					
	¿Considera usted que los puntos de información de los restaurantes turísticos ofrecen asistencia personalizada para personas con discapacidad los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?					
	¿Considera usted que los medios físicos como folletos o carteles en los restaurantes turísticos incluyen información en formatos accesibles, como texto grande, sistema Braille o pictogramas, para personas con discapacidad visual o cognitiva los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?					
	¿Considera usted que la mejora de la accesibilidad de la información en medios físicos y digitales podría hacer que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial sean más inclusivos y acogedores para personas con discapacidad?					



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y HOTELERÍA
CUESTIONARIO

Variable: Oferta Turística

Estimado poblador: La información generada en la presente encuesta será de uso exclusivo para el desarrollo de mi tesis, por ello, le solicito su autorización y valiosa colaboración para responder con honestidad y responsabilidad las interrogantes formuladas.						
Sexo: Varón () Mujer () Edad: 18-25 () 26-33 () 36-43 () 44-más ()			Estado civil: Soltero () Casado () Conviviente ()			
INSTRUCCIONES: Marque con una X una de las cuatro opciones que la acompañan. 1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE						
	ÍTEMES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1	¿Considera usted que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial ofrecen actividades recreativas diseñadas para ser inclusivas y accesibles para personas con discapacidad?					
	¿Considera usted que la inclusión de actividades recreativas adaptadas en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial hacen que estos sean más atractivos y acogedores para personas con discapacidad?					
	¿Ha observado usted experiencias positivas de personas con discapacidad participando activamente en eventos o actividades en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?					
	¿Considera usted que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial promueven la participación de personas con discapacidad en sus eventos y actividades?					
	¿Considera usted importante que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial incluyan actividades recreativas que promuevan la inclusión de personas con discapacidad?					
DIMENSIÓN 2	¿Considera usted que el personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial ofrecen una atención adecuada a personas con discapacidad?					
	¿Considera usted que el personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial es respetuoso y amable hacia las personas con discapacidad?					
	¿Ha observado usted que el personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial brindan una atención de calidad a las personas con discapacidad?					
	¿Considera usted que los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial cumplen con sus expectativas en términos de servicio y accesibilidad para personas con discapacidad?					
	¿Considera usted que las personas con discapacidad en su comunidad están satisfechas con la experiencia general en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?					
DIMENSIÓN 3	¿Considera usted importante que el personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial esté capacitado para atender adecuadamente a personas con discapacidad?					
	¿Considera usted que un mayor conocimiento y conciencia por parte del personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial pueden mejorar significativamente la experiencia de los comensales con discapacidad?					
	¿Considera usted que la capacitación del personal en actitudes inclusivas puede contribuir a crear un ambiente más acogedor y amigable para personas con discapacidad en los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial?					
	¿Considera usted que la falta de conocimientos y conciencia por parte del personal los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial puede afectar la calidad del servicio ofrecido a personas con discapacidad?					
	¿Ha observado usted actitudes y comportamientos positivos del personal de los restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial hacia las personas con discapacidad?					



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y
HOTELERÍA

GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo o finalidad:		Analizar la relación entre el turismo accesible y la oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores, Nuevo Imperial, Cañete -2024
Objetivo específico		Registrar datos de los informantes
Ámbito temático:		Turismo Accesible y oferta turística
Entrevistador:		Yuri Nayeli Mamani Arias
Entrevistado:		Expertos del tema
Duración:		60 a 120 minutos
Nº	Categorías/Subcategorías	Preguntas orientadoras
1.	Turismo accesible y oferta turística	¿Cómo evalúa usted la accesibilidad de los servicios e instalaciones en su restaurante para personas con discapacidad?
		¿Qué medidas ha implementado su restaurante para garantizar una experiencia inclusiva y satisfactoria para turistas con discapacidad, y cómo evalúa su impacto en la afluencia y satisfacción de estos clientes?
2.	Infraestructura y Oferta turística	¿Cuáles son las principales adaptaciones y servicios específicos que su restaurante ha implementado para atender a personas con discapacidad?
		¿Ha notado algún cambio en la cantidad de visitantes y en la satisfacción general de los clientes con discapacidad desde que implementó estas medidas? Si es así, ¿podría describir esos cambios?
3.	Barreras y oferta turística	¿Qué adaptaciones físicas ha realizado en su restaurante para mejorar la accesibilidad para personas con discapacidad? Por ejemplo, rampas, ascensores, baños accesibles, señalización adecuada, etc.
		¿Ha observado actitudes o comportamientos negativos hacia personas con discapacidad por parte del personal o de otros clientes? Si es así, ¿qué medidas ha tomado para abordar estos problemas?
4.	Información accesible y la oferta turística	¿Qué información accesible en formato físico (menús en braille, señalización adecuada, folletos informativos) ofrece su restaurante para personas con discapacidad?
		¿Considera que la disponibilidad de información accesible tanto en medios digitales como físicos ha mejorado la oferta turística de su restaurante para personas con discapacidad? ¿De qué manera?



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE CAÑETE

Código: F-M02.02-VRI-029
Fecha de Aprobación: 16-10-2023

Versión: 01

**VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

Código N° 021-2025

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE SIMILITUD

Yo, Dr. Julio Cesar Lujan Minaya Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales valido el informe titulado: **Turismo accesible y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete - 2024.**

Cuyo autor es, **Yuri Nayeli Mamani Arias**, identificado con DNI N° 74717171 declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha constatado un porcentaje de similitud del **4%**, verificable en el resumen de reporte automatizado de similitudes que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud no constituye plagio, y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar, además, el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Cañete, 26 de agosto de 2025

Se adjunta:

- Resumen del reporte automatizado de similitudes
- Recibo Digital



VALIDADO POR:

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



Firmado digitalmente por:
LUJAN MINAYA Julio Cesar FAU
20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27/08/2025 05:09:34-0500



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE CAÑETE

Código: F-M02.02-VRI-029
Fecha de Aprobación: 16-10-2023

Versión: 01

VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

- Resumen del reporte automatizado de similitudes

3 - INFORME DE TESIS FINAL YNMA.pdf

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

3%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Nacional de Cañete

Trabajo del estudiante

3%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.undc.edu.pe

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 1%

Excluir bibliografía

Activo



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE CAÑETE

Código: F-M02.02-VRI-029
Fecha de Aprobación: 16-10-2023

Versión: 01

VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

- Recibo Digital



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Estudiante Usuario
Título del ejercicio:	ENVÍO PARA REVISIÓN
Título de la entrega:	3 - INFORME DE TESIS FINAL YNMA.pdf
Nombre del archivo:	3_-_INFORME_DE_TESIS_FINAL_YNMA_50572_1657349083.pdf
Tamaño del archivo:	3.53M
Total páginas:	133
Total de palabras:	30,663
Total de caracteres:	184,043
Fecha de entrega:	19-ago-2025 08:16p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	2732130883



Derechos de autor 2025 Turnitin. Todos los derechos reservados.



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE CAÑETE

Código: F-M01.03.04-GT-003
Fecha de Aprobación: 16-10-2023

Versión: 04

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

N° 022-2025

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y HOTELERÍA

En la ciudad de Cañete, en la sala de sustentaciones de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las 08:30 horas, del día 21 de agosto de 2025, se reunió el Jurado Evaluador, designados con DECRETO N° 072-2025-UIFCE/FCE/UNDC.

Presidente (a) : Dr. Julio Cesar Lujan Minaya.
Secretario (a) : Dra. Bertha Nancy Larico Quispe.
Vocal : Mg. Lesly Elizabeth Torres Chumbiauca.
Asesor(a) : Dra. Miriam Viviana Nãñez Silva.

Para el acto de sustentación de la tesis titulada: "**Turismo accesible y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete - 2024**", presentado por la Bachiller **Yuri Nayeli Mamani Arias**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería.

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el sustentante dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador calificó la sustentación o defensa de la investigación según los siguientes criterios, y promediando las notas del jurado se obtuvo:

Criterio	Desaprobado (menor de 14)	Regular (14 -15)	Bueno (16-17)	Muy bueno (18-19)	Excelente (20)	Puntaje
Claridad de la exposición			16			16
Dominio del tema			16			16
Visión holística del trabajo			16			16
Promedio						16

** Para el caso de sustentación de dos personas se debe incorporar dos cuadros, uno para cada uno.

Establece como calificación FINAL: (..... Dieciséis)

- Aprobado, con nota Regular (...), Bueno (X), Muy Bueno (...), Excelente (...)
- Desaprobado (...)

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) (X), impedido(s) () para realizar los trámites que corresponden a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería.

****Si fuera el caso, que de los dos sustentantes uno fuera aprobado y otro desaprobado, se tendrá que diferenciar quien queda expedito y quien impedido de seguir los trámites.**

Siendo las 9:25 Horas se dio por terminado el acto de sustentación.

 Dra. Bertha Nancy Larico Quispe Secretario(a)	 Dr. Julio Cesar Lujan Minaya Presidente(a)	 Mg. Lesly Elizabeth Torres Chumbiauca Vocal	 Dra. Miriam Viviana Nãñez Silva Asesor(a)
--	---	--	--



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE CAÑETE

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNDC

I INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

1.1 Título del documento:

Turismo accesible y oferta turística en restaurantes turísticos tres tenedores de Nuevo Imperial, Cañete - 2024.

1.2 Descripción (Seleccionar)

Tesis de Pregrado	x	Libro	
Tesis de Maestría		Capítulo de libro	
Tesis de Doctorado		Monografía	
Trabajo de Investigación		Artículo	
Tesis de Segunda Especialidad		Conferencia	
Trabajo de Suficiencia Profesional		Programa informativo	
Trabajo académico		Datos	

1.3 Autores del documento

Apellidos completos	Nombres completos	Correo electrónico	DNI	ORCID
Mamani Arias	Yuri Nayeli	2001020063@undc.edu.pe	74717171	https://orcid.org/0000-0002-5506-7996

1.4 Asesor (es)

Apellidos completos	Nombres completos	Correo electrónico	DNI	ORCID
Ñañez Silva	Miriam Viviana	mnanez@undc.edu.pe	15398895	https://orcid.org/0000-0001-8929-2916

1.5 Centro de Investigación

Facultad	Ciencias Empresariales
Escuela Profesional	Administración de Turismo y Hotelería

I. ORIGINALIDAD DEL TRABAJO PRESENTADO

Con la presentación de esta ficha, el(los) autor(es) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal,



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE CAÑETE

Código:

Fecha de Aprobación:

Revisión:

01

III. AUTORIZACIÓN DEL TRABAJO PRESENTADO

3.1 Por medio del presente documento, afirmo y garantizo(amos) ser el (los) legítimo (s), titular(es) de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los entregables, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos" que serán incluidos en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Cañete (en adelante, la "Universidad").

3.2 Autorizo a la Universidad a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional de la Universidad y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con su Repositorio Institucional. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

3.3 En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Firma

21/08/2025

Fecha