



FACULTAD DE NEGOCIOS

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“ESTUDIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LAS PERSONAS
CON DISCAPACIDAD EN LOS HOTELES DE TRES ESTRELLAS
DE LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2014”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN TURISMO Y HOTELERÍA**

AUTORA:

MORENO RENGIFO, LESLY XIOMARA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PROSPECTIVA DE MERCADOS Y
TERRITORIOS**

IQUITOS – PERÚ

2016

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mis padres, pues ellos fueron el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentaron en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación. En ellos tengo el espejo en el cual me quiero reflejar.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que se involucraron en la investigación, especialmente a los gerentes y personal de los hoteles encuestados, por su amabilidad y gran disposición para apoyar la investigación.



Universidad Científica del Perú

FACULTAD DE NEGOCIOS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el distrito de San Juan Bautista, siendo las 5:15 pm horas del día 29 del mes de ABRIL del año 2016, se reunieron en el aula de la Universidad Científica del Perú, el Jurado Examinador, que lo conforman:

Lic. Adm Anibal Meza Carrizales	Presidente
CPC. Semira Linares Cruz	Miembro
CPC. Juan D' Azevedo Collins	Miembro

Para evaluar la sustentación de la Bachiller:

LESLY XIOMARA MORENO RENGIFO

En la modalidad de INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL titulado: "ESTUDIO DE CALIDAD DE SERVICIO PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LOS HOTELES DE TRES ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2014"

Después de las deliberaciones correspondientes, se procedió a evaluar, teniendo como resultado:

Indicador	Examinador 1 Presidente	Examinador 2 Miembro	Examinador 3 Miembro	Promedio
A) Dominio del tema	3	3	3	3
B) Calidad de redacción	3	2	2	2
C) Competencia expositiva, argumentación y coherencia	3	3	3	3
D) Calidad de respuestas	3	3	2	3
E) Uso de terminología especializada	3	3	3	3
Calificación final				14
Calificación final (en letras)	CATORCE			

Leyenda:

Indicador	Descripción	Puntaje
A	Deficiente	1
B	Regular	2
C	Satisfactoria	3
D	Óptima	4

El Jurado considera Aprobado la sustentación.

Presidente: [Signature]

Miembro: [Signature]

Miembro: [Signature]

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
PORTADA	
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ACTA DE SUSTENTACIÓN	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO	V
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	
1.1. Planteamiento del problema.	01
1.1.1 Descripción del problema.....	01
1.1.2 Formulación del problema.....	09
1.2. Objetivos de la investigación.	10
1.2.1 Objetivo General.....	10
1.2.2 Objetivos Específicos.....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL.	
2.1 Antecedentes de investigación.....	12
2.2 Marco teórico.....	14
2.2.1. Discapacidad.....	14
2.2.1. Calidad.....	15
2.2.1. Servicio.....	16
2.2.1. Calidad de Servicio.....	17
2.3. Marco Conceptual.....	19

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1	Hipótesis.....	21
3.1.1	Hipótesis general.....	21
3.1.2	Hipótesis específicas.....	21
3.1.3	Variable, indicadores e índices.....	23
3.2	Tipo de investigación.....	23
3.3	Marco poblacional y muestra.....	24
3.3.1.	Población.....	24
3.3.2.	Muestra.....	24
3.4	Técnicas.....	25
3.5.	Instrumento de recolección de datos.	25
3.6.	Ética.....	25

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1.	Aspectos Físicos.....	26
4.2.	Fiabilidad.....	27
4.3.	Capacidad de respuesta.....	28
4.4.	Profesionalismo.....	29
4.5.	Cortesía.....	30
4.6.	Credibilidad.....	31
4.7.	Seguridad.....	32
4.8.	Accesibilidad.....	33
4.9.	Comunicaciones.....	34
4.10.	Comprensión del usuario.....	35

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CONCLUSIONES.....	37
RECOMENDACIONES.....	40
BIBLIOGRAFÍA.....	42
ANEXOS.....	44
Anexo 1. Instrumento de recolección de datos.....	44
Anexo 2. Relación de establecimientos hoteleros.....	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
Gráfico N°1 Personas con alguna discapacidad por sexo, 2012.....	3
Gráfico N°2 Perú, incidencia de la discapacidad por departamento.....	4
Gráfico N°3 Aspectos físicos	26
Gráfico N°4 Fiabilidad	27
Gráfico N°5 Capacidad de respuesta	28
Gráfico N°6 Profesionalismo	29
Gráfico N°7 Cortesía	30
Gráfico N°8 Credibilidad	31
Gráfico N°9 Seguridad	32
Gráfico N°10 Accesibilidad	33
Gráfico N°11 Comunicaciones	34
Gráfico N°12 Comprensión del usuario	35
Gráfico N°13 Calidad de servicio	36

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura N°1 Hotel Oro Verde.....	06
Figura N°2 Hotel Dorado Isabel.....	07
Figura N°3 Hotel Safari.....	08

RESUMEN

La importancia del turismo a nivel mundial y, particularmente en Perú, nos ha llevado a profundizar su análisis, concretamente a la comercialización e investigación de los mercados.

Con la realización de esta investigación se ha querido llamar la atención sobre el enorme reto que supone para las empresas turísticas, en general, y las empresas hoteleras, en particular, afrontar los cambios que acontecen en el entorno turístico actual.

Por ello, se ha profundizado en el estudio del turismo accesible, centrándome en el análisis del segmento de los discapacitados físicos, no sólo por el elevado número de efectivos que lo integran y por su creciente participación en el mercado turístico, sino también por su futuro potencial de crecimiento. Todo lo cual me ha llevado a su consideración como oportunidad de negocio para el sector turístico.

Así, se ha conocido las necesidades y deseos de las personas discapacitadas en su comportamiento como turistas, tratando de perfilar una oferta hotelera cuyo contenido esté adaptado a las mismas, a su vez que contribuya a dar una mayor satisfacción a los turistas discapacitados y una mayor competitividad a las empresas hoteleras.

La presente investigación se realizó durante el mes de diciembre del año 2014, y se entrevistó a personas con alguna discapacidad física hospedadas en hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos.

Los principales resultados nos señalan que nuestra ciudad no está preparada para recibir a un turista con alguna discapacidad física. No se tiene identificadas las necesidades que tiene este segmento, por lo tanto, la oferta turística no puede satisfacerlos.

Palabras claves: calidad, servicio, calidad de servicio, discapacidad, accesibilidad, turismo.

ABSTRACT

The importance of tourism worldwide and, particularly in Peru, has led us to deepen its analysis specifically marketing and market research.

With the realization of this investigation, we wanted to draw attention to the enormous challenge for tourism companies in general and hotel companies, in particular, to face the changes taking place in the current tourism environment.

For this reason, the study of accessible tourism has been deepened, focusing on the analysis of the segment of the physically handicapped, not only because of the high number of members of the disabled population and because of their growing participation in the tourist market, but also because of their future growth potential. All of which has led to its consideration as a business opportunity for the tourism sector.

Thus, the needs and desires of disabled people have been known in their behavior as tourists, trying to outline a hotel offer whose content is adapted to them, in turn contributing to give greater satisfaction to disabled tourists and a greater competitiveness of hotel companies.

The present investigation was carried out during the month of December of the year 2014, and it was interviewed people with some physical disability hosted in hotels of three stars of the Iquitos city.

The main results indicate that our city is not prepared to receive a tourist with a physical disability. There is no identification of the needs of this segment; therefore it can not be satisfied.

Key words: quality, service, quality of service, disability, accessibility, tourism.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema.

1.1.1 Descripción del problema.

Todas las personas son iguales en derechos, merecen y esperan recibir la atención y el respeto concordante con su condición humana; pero, las características que poseen son propias.

Algunas personas muestran diferencias en su aspecto físico de forma más visible, como son las personas con discapacidad física, que tienen dificultades de movilidad o para alcanzar y manejar algunos objetos. Estas discapacidades pueden ser permanentes o temporales.

A lo largo de la vida, las personas se verán en algún momento con movilidad reducida, por ejemplo, el caso de mujeres embarazadas, personas con alguna fractura en brazos o piernas, personas con alguna enfermedad que reduzca su movilidad o simplemente les alcanzó los límites de la edad avanzada.

Se necesitan facilidades de movilidad en algún momento de la vida, y para superar estas limitaciones pueden utilizarse ayudas físicas como muletas, andadores, sillas de rueda, bastones, etc. Esta infraestructura debe encontrarse en la vida social, familiar, laboral y otros; pero no es así. La ciudad no cuenta con las adecuaciones necesarias para superar estas barreras y obstáculos físicos.

Es necesario, que el entorno urbano y arquitectónico tenga las condiciones adecuadas para ser utilizadas por personas que presentan limitaciones.

Facilitar el acceso a los establecimientos es de todos y para todos, es una mejora para muchas personas y principalmente para los turistas.

El turista se ha convertido en una persona importante en la mayoría de los países, pues contribuye a la economía de las empresas. La Organización Mundial de Turismo (OMT) en el año 1991, mediante la Resolución A/RES/284 (IX) en la Asamblea General en Buenos Aires recomienda a los Estados que sigan las orientaciones del documento

titulado *“Para un turismo accesible a los discapacitados en los años 90”*, documento actualizado en el año 2005.

En el Perú en el año 2012 se dio la Ley N°29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, a fin de establecer el régimen legal de protección de salud, trabajo, educación, rehabilitación, seguridad social y prevención, para que la persona con discapacidad alcance su desarrollo e integración social, económica y cultural

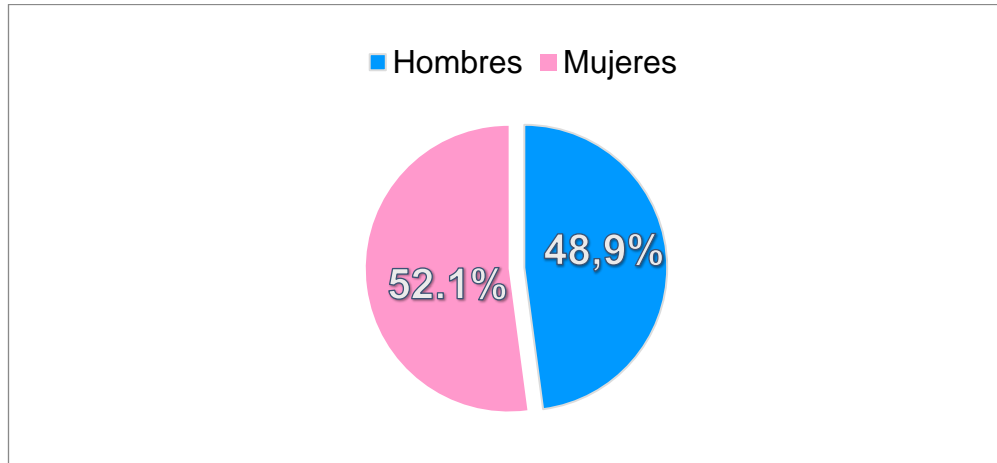
En el Perú se viene implementando esta ley para lograr la accesibilidad a las personas con discapacidad en la calidad de servicio que puedan brindar las distintas actividades turísticas estableciendo los siguientes lineamientos como la accesibilidad de las instalaciones y lugares de interés turístico, en cuanto a las zonas de estacionamiento, señalización, ascensores, teléfonos públicos, servicios higiénicos públicos, y precios.

Se señalan, también, una serie de requisitos para instalaciones específicas, como son las terminales y estaciones, alojamientos, restaurantes, museos y otros edificios de interés turístico, excursiones, edificios para congresos y carreteras importantes.

Según resultados de la Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad (ENEDIS) se estima que en el país 1 millón 575 mil 402 personas padecen de alguna discapacidad y representan el 5.2% de la población nacional. De este total, el 52.1% son mujeres y el 47.9% hombres, observándose en las mujeres mayor discapacidad que en los varones. (INEI, 2012), tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico N°1

Perú: personas con alguna discapacidad por sexo, 2012



Fuente:

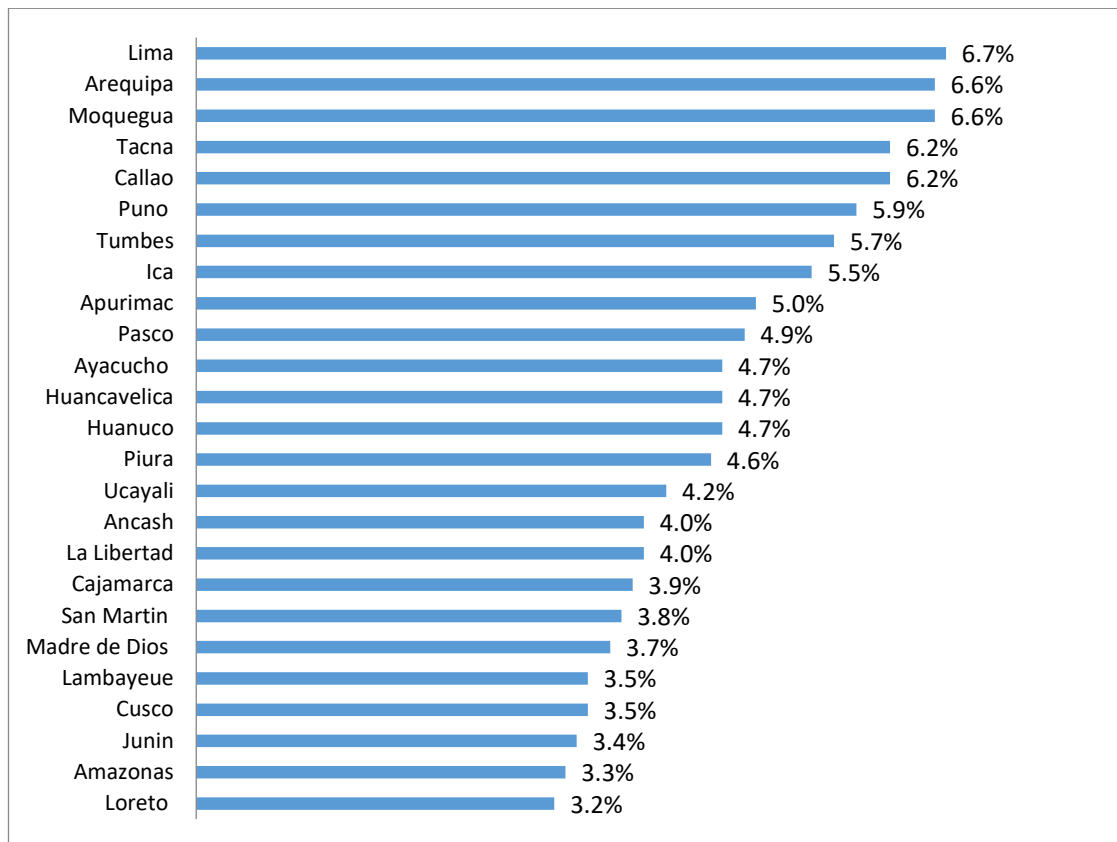
INEI – Encuesta Nacional Especializada sobre discapacidad, 2012.

Las estadísticas mostradas significan también un mercado potencial debido a que una de las causas que han llevado a que personas discapacitadas físicamente realicen actividades de turismo es la disponibilidad de tiempo libre y sus grandes deseos de viajar, potenciados estos últimos por la existencia de un mayor número de ayudas técnicas y económicas que reciben.

Sin embargo, existe una serie de dificultades y temores que tienen las personas con discapacidad a la hora de viajar como el no poder encontrar destinos turísticos accesibles que cuenten con la calidad y seguridad de los servicios.

Gráfico N°02

Perú: incidencia de la discapacidad por departamento, 2012



Fuente:

INEI – Encuesta Nacional Especializada sobre discapacidad, 2012.

Una de las causas que han llevado a que personas discapacitadas físicamente realicen actividades de turismo es la disponibilidad de tiempo libre y sus grandes deseos de viajar, potenciados estos últimos por la existencia de un mayor número de ayudas técnicas y económicas que reciben las personas discapacitadas, sin embargo existe una serie de dificultades y temores que tienen las personas con discapacidad a la hora de viajar como el no poder encontrar destinos turísticos accesibles que cuenten con la calidad y seguridad de los servicios.

En la ciudad de Iquitos, la más grande de la Amazonía Peruana y la sexta ciudad más poblada del Perú, existe un gran dinamismo en su economía debido a la actividad turística que se genera en base a su exquisita diversidad de flora y fauna, cuenta con una variedad de hoteles categorizados de acuerdo a su calidad y servicio

que brindan.

En los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, información al 2014, se suscitan una serie de inconvenientes en cuanto al servicio que brindan a los turistas con discapacidad ya que no se encuentran totalmente satisfechos, se infiere que esto se debe a los aspectos físicos como la infraestructura, la fiabilidad, la capacidad de respuesta frente a las dificultades de las personas con discapacidad, la falta de profesionalismo del personal, poca cortesía, escasas de credibilidad que brindan los hoteles, así como la seguridad, accesibilidad, la comunicación tanto interna como con el usuario.

A continuación, se muestra algunas de las fachadas de los hoteles investigados.

Figura N°01

El Hotel Oro Verde cuenta con 3 pisos, pero no cuenta con un ascensor ni con habitaciones en el primer piso, por lo tanto, si recibiera un pasajero en silla de ruedas, tendrían que cargarlo hasta su habitación generando así incomodidad y desconformidad al pasajero.

Hotel Oro Verde,2014



Fuente: la autora

Figura N°02

Como se puede observar en la imagen, la primera barrera que una persona discapacitada puede encontrar es en la entrada al establecimiento, no cuenta con rampa y los escalones impiden totalmente el paso en alguna silla de ruedas, muletas u otro artículo de ayuda para una persona capacitada.

Hotel Dorado Isabel, 2014



Fuente: la autora

Figura N°03

El hotel Safari cuenta con 14 escalones en la entrada, sin ninguna rampa para personas en silla de ruedas, muletas u otro artículo de ayuda para una persona discapacitada. Lo mencionado generaría dificultad en la entrada y salida del pasajero.

Hotel Safari, 2014



Fuente: la autora

1.1.2 Formulación del problema.

El problema general es el siguiente:

¿Cómo se encuentra la calidad de servicio para personas con discapacidad en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014?

Los problemas específicos son los siguientes:

¿Cómo se encuentra la calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador aspectos físicos en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014?

¿Cómo se encuentra la calidad de servicio para personas con discapacidad en base a su indicador fiabilidad en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014?

¿Cómo se encuentra la calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador capacidad de respuesta en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014?

¿Cómo se encuentra la calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador profesionalismo en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014?

¿Cómo se encuentra la calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador cortesía en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014?

¿Cómo se encuentra la calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador credibilidad en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014?

¿Cómo se encuentra la calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador seguridad en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014?

¿Cómo se encuentra la calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador accesibilidad en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014?

¿Cómo se encuentra la calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador comunicaciones en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014?

¿Cómo se encuentra la calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador comprensión del usuario en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014?

1.2 Objetivos de la investigación.

1.2.1 Objetivo general.

Evaluar la calidad de servicio para las personas con discapacidad en los hoteles turísticos de tres estrellas en la ciudad de Iquitos, periodo 2014.

1.2.2 Objetivos específicos.

- a. Evaluar la calidad de servicio para las personas en base a su indicador aspectos físicos en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014.
- b. Evaluar la calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador fiabilidad en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014.
- c. Evaluar la calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador capacidad de respuesta en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014.
- d. Evaluar la calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador profesionalismo en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014.
- e. Evaluar la calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador cortesía en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014.
- f. Evaluar la calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador credibilidad en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014.

- g. Evaluar la calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador seguridad en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014.
- h. Evaluar la calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador accesibilidad en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014.
- i. Evaluar la calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador comunicaciones en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014.
- j. Evaluar la calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador comprensión del usuario en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de investigación.

Alas et al (2012), en sus tesis *Guía de buenas prácticas de accesibilidad en establecimientos hoteleros, caso práctico Hotel Pacific Paradise* tienen como objetivo evaluar la accesibilidad para personas con discapacidad física que usan silla de ruedas.

Su metodología de investigación fue exploratoria. La muestra fue de 25 personas miembros de la Asociación Salvadoreña del Deporte sobre Silla de Ruedas (ASADESIR), que padecen discapacidad física y utilizan silla de ruedas para ir a sus entrenos de basketball.

Concluyen que el Hotel en estudio tiene un bajo nivel de accesibilidad en cuanto a arquitectura, servicio y recreación para personas con discapacidad física. La falta de señalización, rampas, modificaciones de los servicios sanitarios y áreas públicas entre las cuales podemos mencionar, área de piscina, bungalós, restaurante, el acceso a la playa, el parqueo y entrada principal.

Finalmente determinaron que, el segmento de personas con discapacidad física en sillas de rueda necesita ser tomado en cuenta en el sector turismo, ya que debido a la falta de conocimiento sobre la ley de accesibilidad muchos establecimientos de servicios turísticos no cumplen estas leyes, y las personas con discapacidad se ven afectadas dificultándoseles el acceso a estos lugares y por ende no los visitan.

Guajardo et al (2012), en su investigación *Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: Un primer paso hacia el turismo accesible* tienen como objetivo identificar los aspectos de la industria de Monterrey que facilitan la accesibilidad de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.

Su metodología es descriptiva y la muestra es de 124 establecimientos turísticos de Monterrey.

Concluyen en que el área metropolitana de la ciudad de Monterrey está lejos de ser un destino turístico accesible, debido a que no existe información suficiente ni detallada sobre productos y servicios accesibles, que la mayoría de los sitios web de los establecimientos no son accesibles para personas con discapacidad. En cuanto a las actitudes y conocimientos sobre discapacidad, los gerentes reportaron tener actitudes positivas y conocimientos sobre discapacidad. Por último, encontraron que en los establecimientos se llevan a cabo algunas iniciativas para atender al mercado con personas con discapacidad, en cuanto a infraestructura como rampas, cajones de estacionamiento, habitaciones accesibles, áreas libres de paso y mesas empotradas o de pedestal.

Rucci (2012), en su tesis *Los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad a la hora de desarrollar actividades turísticas Caso Republica de los niños, Universidad a distancia de Argentina Buenos aires. Argentina* pone en evidencia el grado de accesibilidad que posee el atractivo turístico “La República de los Niños” de la ciudad de La Plata” y analiza las necesidades específicas de las personas con discapacidad y, en función de éstas, realiza una propuesta de mejora del atractivo respecto de los factores sometidos a medición.

Su muestra fue de 91 personas con discapacidad que han visitado el predio. La investigación concluye que la infraestructura de La Republica de los Niños limita a las personas con discapacidad a moverse autónomamente.

Entrevistó a uno de los directivos del predio, quien puso en manifiesto las actividades que se llevan a cabo para personas con discapacidad y el esfuerzo que se realiza para adaptar aquellas que no son específicas para dicho segmento, de tal forma que se puedan superar las barreras existentes.

Finalmente, para el investigador es importante destacar que, si bien la República de los Niños tiene limitaciones que imposibilitan por ley modificar cierta infraestructura, hay diversas tareas que se pueden realizar

para mejorar la accesibilidad del atractivo. En este sentido, no sólo se brindaría un mejor servicio y hospitalidad a las personas con discapacidad, sino también se contribuiría a disminuir los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad a la hora de realizar actividades turísticas. Logrando una mayor accesibilidad, aportaría a generar una mayor autonomía del segmento en cuestión.

2.2 Marco teórico.

2.2.1 Discapacidad.

INEI (2014, p.11) sostiene que una persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), define a la discapacidad dentro de un concepto evolucionista como producto de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras generadas por la actitud y al entorno que evitan su participación social plena y efectiva en igualdad de condiciones; incluyendo, dentro de ella, a todas aquellas personas que “tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo.

La Ley General de la Persona con Discapacidad (2014) define a la discapacidad como “deficiencia evidenciada con la pérdida significativa de alguna o algunas de sus funciones físicas, mentales o sensoriales, que impliquen la disminución o ausencia de la capacidad de realizar una actividad dentro de formas o márgenes considerados normales, limitándola en el desempeño de un rol, función o ejercicio de actividades y oportunidades para participar equitativamente dentro de la sociedad”.

2.2.2 Calidad.

Pérez (2000, p.67) expresa que los “atributos de calidad son los componentes del servicio recibido que el cliente valora de forma especial y que puede percibir con claridad por separado”.

Evans (2008, p.29), menciona que una “empresa comprometida con la calidad total debe aplicar en los tres niveles: el de la organización, el de proceso y del trabajador o del empleo”.

Wirtz (2009, p.204), señala que la calidad es el valor que se puede centrar en la atención al usuario cuando éste compara la calidad intrínseca del bien o servicio con los esfuerzos que ha de realizar. La consideración de diferentes puntos de vista u ópticas en la concepción de calidad estimula la riqueza y la complejidad de la concepción de calidad que se tiene. La consideración del cliente facilita la toma de decisiones eficiente. Es posible indagar en aquellos aspectos que son más importantes, o no están suficientemente atendidos desde la perspectiva del cliente, y dirigir los esfuerzos de manera selectiva en esa dirección. Asimismo, algunas inversiones quizá no se llevarían a cabo si se conociera la opinión del cliente al respecto.

Tarí (2010, p.26) manifiesta que la “calidad es la satisfacción al cliente significa que un bien o servicio cumple las características deseadas por el comprador y carece de deficiencias para lograr satisfacer sus necesidades y expectativas a un precio justo con el mínimo coste”.

2.2.3 Servicio.

Pérez (2000, p. 117) expresa que las características del servicio son aquellos aspectos de carácter interno que el proveedor define en función de su estrategia empresarial y posicionamiento comercial y constituyen el servicio diseñado. Deben estar destinados a satisfacer uno o varios atributos de calidad, para los servicios personales se debe tener en cuenta lo siguiente: Facilidad de contacto, tiempo de respuesta, disponibilidad, profesionalidad del especialista, atención personalizada, desempeño técnico para evaluar la calidad del servicio, y la facturación sencilla.

Paz (2005, p.24-27), manifiesta que, en el servicio al cliente, existe un alto componente de intangible, cuando hablamos de calidad, confianza o riesgo percibido por el cliente. Los clientes juzgan su calidad de sus relaciones con quienes les atienden directamente, las actitudes que forman los pilares de la calidad de servicio al cliente son los siguientes: interés amistoso, flexibilidad, eficacia, respuesta los problemas, empatía, la escucha y el silencio.

Según el Instituto Marketing de Servicios (2008, p.10), menciona que los servicios son diferentes a los productos por las diferentes razones:

Intangibilidad: se define como intangible todo aquello que no puede ser percibido mediante la intervención de algunos de los cinco sentidos.

Simultaneidad producción-consumo: aplicando la terminología usual en el área de los tangibles, podemos decir que en los servicios el producto se elabora en el mismo momento del consumo.

Heterogeneidad y alta intervención del factor humano: los servicios son realizaciones complejas y variables, complejas a causa de su propia estructuración, variables debido a que existe una alta intervención del factor humano en su prestación.

Caducidad: en la mayoría de los casos si un servicio no se utiliza cuando está disponible, la capacidad de producción instalada para crear ese servicio se pierde además. Existen otras diferencias como: los servicios están más sujetos a reglamentaciones y normativas oficiales, los servicios presentan más dificultades para diferenciarse de la competencia, muchos servicios exigen estricta confidencialidad, el proceso de compra de los servicios demanda más tiempo y esfuerzo, habitualmente, demandan el uso de un lenguaje exclusivo.

Lovelock y Wirtz (2009, p.110), señala que los servicios implican un tipo de arrendamiento, los clientes de servicios obtienen beneficios al alquilar el derecho de utilizar un objeto físico, al contratar el trabajo y la pericia de algún empleado, o al pagar por tener acceso a instalaciones y redes. Se utiliza el término arrendamiento para denominar el pago que se hace por utilizar o acceder a algo por un periodo de tiempo determinado.

2.2.4 Calidad de servicio.

Según ISM- International Service Marketing Institute (2003, p.61) menciona que la calidad de servicio son los estándares del servicio:

Servicio de valor añadido en donde se identifica permanentemente alternativas para ofrecer a los clientes más de lo que esperan.

Rendimiento de cuentas, en donde se garantizan que todos conocen exactamente qué es lo tienen que hacer para satisfacer los objetivos de los servicios al cliente.

Mejoras continuas, en donde se estudian analizan y discuten las mejores prácticas de otras empresas como fuente de ideas para mejorar la gestión operativa.

Medidas del servicio, consiste en comunicar las medidas de servicio de manera que los empleados sean conscientes en todo momento de la importancia de la atención al cliente y el progreso alcanzado en los objetivos de servicio

Solución de problemas, es identificar el problema y actuar de manera inmediata para solucionarlo con rapidez y eficacia.

Evans (2008, p.123-125), establece que para la calidad de servicio existen estas cuatro dimensiones para su medición tales como:

Tangibles: Las instalaciones y equipo, así como la apariencia del personal incluyen instalaciones atractivas, empleados vestidos de manera apropiada y formas bien diseñadas fáciles de leer e interpretar.

Confiabilidad: La capacidad de proveer lo que se prometió, con seguridad y exactitud.

Capacidad de Respuesta: La disposición para ayudar a los consumidores y prestarles un servicio oportuno.

Empatía: Grado de cuidado y atención individual que se ofrece a los consumidores. Se evalúa la comunicación de los trabajadores con el cliente y la cortesía del trabajador.

Martínez et al (2010, p.94), señala que el modelo para medir la calidad SERVQUAL se concentra especialmente en los aspectos funcionales de la interacción del usuario con las personas de contacto y con la organización, mientras que las facetas de naturaleza más emocional o relacional sólo se miden de manera superficial. Más allá de los tangibles, las dimensiones de calidad que mide la escala SERVQUAL (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) se refieren a la eficiencia con la que se prestan los servicios.

Según Soriano (2011, 16-26) expresa que la calidad del servicio es la satisfacción que tiene el cliente con el servicio brindado, enfocándose en la calidad externa que la organización proyecta dentro de ella se encuentran los siguientes indicadores los cuales son:

Aspectos físicos: apariencia de las instalaciones, personal, equipos, comunicaciones, materiales, etc.

Fiabilidad: habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable y de acuerdo con las normas técnicas del sector.

Capacidad de respuesta: disposición para ayudar al cliente y ofrecer un servicio rápido y a tiempo.

Profesionalismo: posesión demostrada de los conocimientos y habilidades que permiten realizar el servicio con eficacia.

Cortesía: se da con el respeto, consideración y sentido de simpatía y amistad que se demuestra a los clientes.

Credibilidad: confianza, fe, honestidad, que proyectan la empresa, su personal y los servicios suministrados.

Seguridad: ausencia de daños, riesgos y dudas.

Accesibilidad: disponibilidad y facilidad de contacto con la empresa y sus directivos.

Comunicaciones: capacidad para mantener a los clientes informados en un lenguaje que se puede entender y disposición para escucharlos.

Comprensión del usuario: esfuerzos que se realizan para conocer, con la mayor amplitud posible, las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios.

2.3 Marco conceptual.

- a. Discapacidad: Según RAE es una condición que hace que una persona sea considerada como discapacitada. Esto quiere decir que el sujeto en cuestión tendrá dificultades para desarrollar tareas cotidianas y corrientes que, al resto de los individuos, no les resultan complicadas. El origen de una discapacidad suele ser algún trastorno en las facultades físicas o mentales.

- b. Accesibilidad: Facilidad de uso de forma eficiente, eficaz y satisfactoria de un producto, servicio, entorno o instrumento por personas que poseen diferentes capacidades (Lara 2010).

- c. Turismo: Conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios u otros motivos (García, 2002).

- d. Capacidad: Facultad que tiene todo individuo para manifestar, así como para desarrollar de diferentes formas sus cualidades, o bien, la capacidad es la facilidad que tiene el individuo para realizar o desarrollar alguna actividad mediante la manifestación de sus cualidades, siendo estas sometidas a un proceso de entrenamiento. La capacidad se puede dividir en: Capacidad física está relacionada con todo aquello que involucra las acciones motrices. (Martínez, 2010).

- e. Servicio: Aquel que es intangible, es decir es actividades o serie de actividades en lugar de cosas, el servicio hasta cierto punto, producido y consumido simultáneamente, un servicio normalmente se percibe de forma subjetiva (Gronroos, 2010).

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1 Hipótesis.

3.1.1 Hipótesis general.

H1: La calidad de servicio para las personas con discapacidad en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos en el periodo 2014 es inadecuada.

3.1.2 Hipótesis específicas.

Hipótesis Especifica N° 1

La calidad de servicio para las personas en base a su indicador aspectos físicos en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos en el periodo 2014 es inadecuada

Hipótesis Especifica N° 2

La calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador fiabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos en el periodo 2014 es inadecuado.

Hipótesis Especifica N° 3

La calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador capacidad de respuesta en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos en el periodo 2014 es inadecuado.

Hipótesis Especifica N° 4

La calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador profesionalismo en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos en el periodo 2014 es inadecuado.

Hipótesis Especifica N° 5

La calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador cortesía en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos en el periodo 2014 es inadecuado.

Hipótesis Especifica N° 6

La calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador credibilidad en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos en el periodo 2014 es inadecuada.

Hipótesis Especifica N° 7

La calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador seguridad en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos en el periodo 2014 es inadecuada.

Hipótesis Especifica N° 8

La calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador accesibilidad en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos en el periodo 2014 es inadecuada.

Hipótesis Especifica N° 9

La calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador comunicaciones en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos en el periodo 2014 es inadecuada.

Hipótesis Especifica N° 10

La calidad de servicio para las personas con discapacidad en base a su indicador comprensión del usuario en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos en el periodo 2014 es inadecuada.

3.1.3 Variables, indicadores e índices.

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Satisfacción que tiene el cliente frente al servicio brindado. (Soriano,2011)	Satisfacción que tienen las personas con discapacidad frente al servicio que brindan los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos	Aspectos físicos	Adecuado
			Fiabilidad	
			Capacidad de respuesta	
			Profesionalismo	Regular
			Cortesía	
			Credibilidad	
			Seguridad	Inadecuado
			Accesibilidad	
			Comunicaciones	
Comprensión del usuario				

Fuente: Soriano, 2011

3.2 Tipo de investigación.

La investigación es no experimental ya que se procedió a describir la calidad del servicio para las personas con discapacidad en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos sin alterar su realidad.

3.3 Marco poblacional y muestra.

3.3.1 Población.

Los clientes que presentan algún tipo de discapacidad de los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos periodo 2014.

Según el registro de ventas de los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, los clientes con discapacidad son de 146 personas, el cual representa a la cantidad total en el mes de diciembre en el año 2014.

3.3.2 Muestra.

Fórmula
$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{D} \quad n_0 = p^*(1-p)^* \left(\frac{z (1 - \frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$

Cálculo de la muestra

N [tamaño del universo]	146
p [probabilidad de ocurrencia]	0.5
Nivel de Confianza (alfa)	1- alfa/2
95%	0.025
	z (1- alfa/2)
	1.96
Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]
	5.0%
95%	146

La prueba estadística realizada para determinar la muestra nos indica que a 146 clientes con discapacidad se aplicó la encuesta de nuestra investigación.

3.4 Técnicas.

La técnica es la encuesta en donde se establece los indicadores para su medición, está dirigida a los clientes con discapacidad que hacen uso de los servicios de los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos y fueron tabuladas en el programa Excel y SPSS21.

3.5 Instrumento de recolección de datos.

El instrumento de recolección de datos se señala en el Anexo 2, cuestionario de opinión del turista con alguna discapacidad física.

3.6 Ética.

Se aplicó la encuesta en forma anónima.

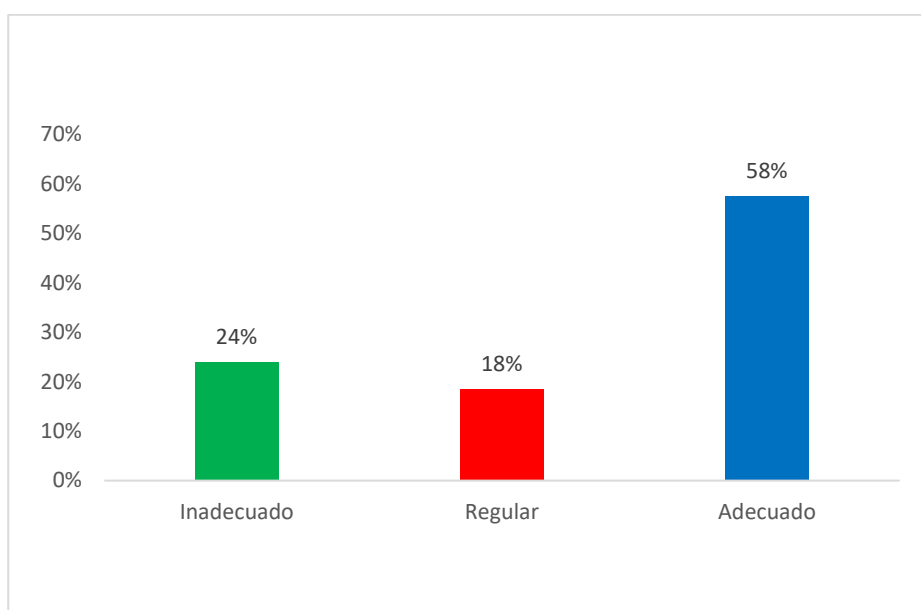
CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Aspectos físicos.

En el grafico n° 1, se puede apreciar que los aspectos físicos de los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos son adecuados en un 58%, los clientes con discapacidad manifestaron que la infraestructura es adecuada para desplazarse con las dificultades que tienen.

Además, las camas de los cuartos están en las dimensiones exactas para un placentero descanso, así como también el área de esparcimiento es el adecuado y cumple con las condiciones que ellos requieren.

Gráfico N° 2: Aspectos físicos del hotel donde se alojó



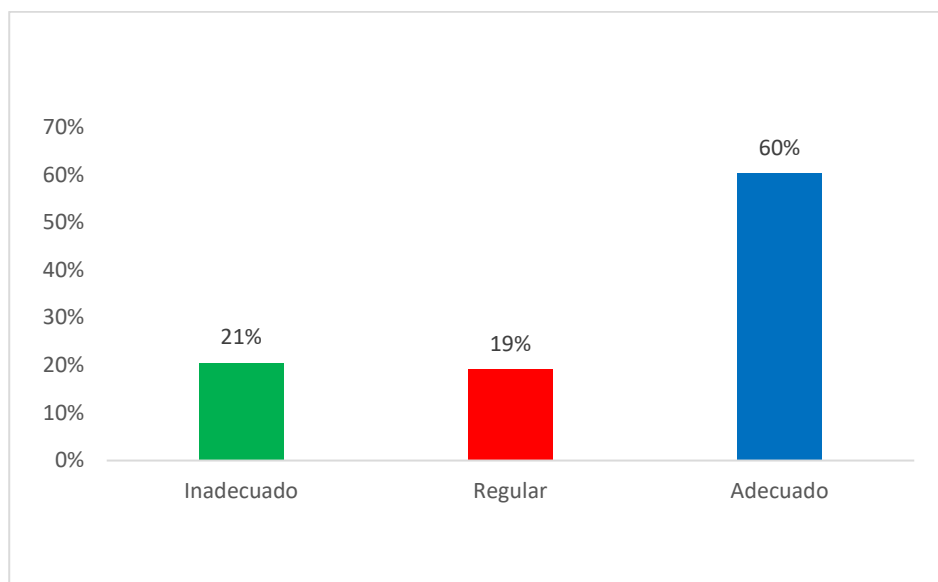
Elaboración: la autora

4.2 Fiabilidad.

En el gráfico N°2 se puede apreciar que la fiabilidad de los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos es adecuada en un 60%, los clientes con discapacidad manifestaron que el personal encargado del servicio en atención al cliente muestra compromiso de servicio y apoyo mutuo.

Además, manifestaron que existe el trato preferencial, así como también el tiempo de espera es el adecuado a las dificultades físicas que padecen.

Gráfico N° 3 Fiabilidad del hotel donde se alojó



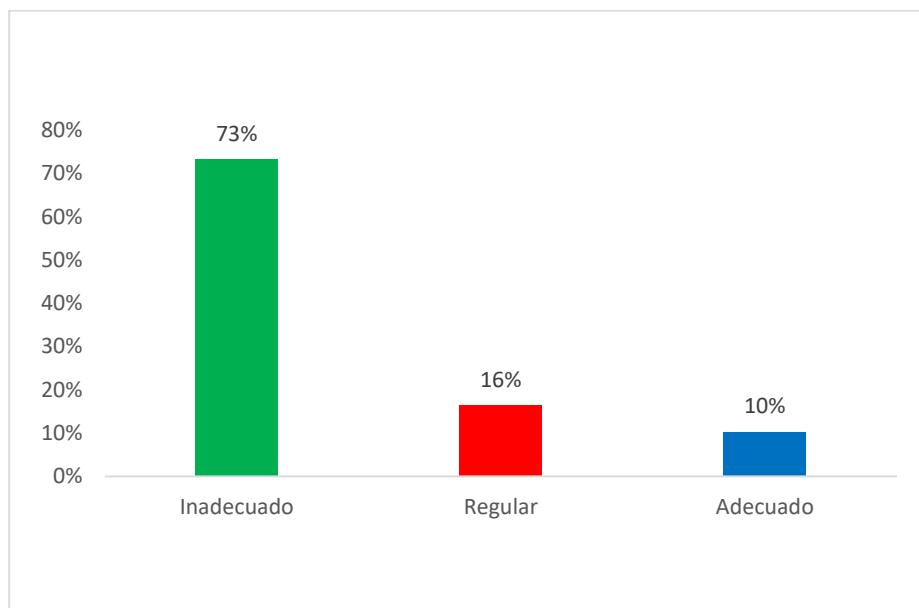
Elaboración: la autora

4.3 Capacidad de respuesta.

En el gráfico N° 3, se puede apreciar que la capacidad de respuesta de los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos es inadecuada en un 73%, los clientes con discapacidad manifestaron que en algún inconveniente que se suscitó, el personal a cargo no actuó de manera inmediata con la resolución del problema.

Asimismo, la atención a las personas con discapacidad es inadecuada ya que, al pedir un favor debido a sus limitaciones, el personal del hotel no está apto a realizarla.

Gráfico N° 4 Capacidad de respuesta del hotel donde se alojó



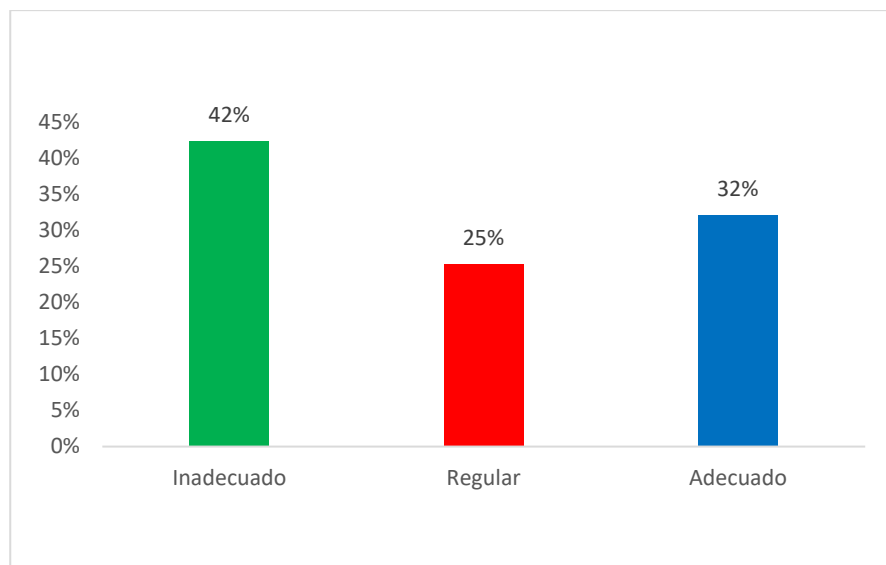
Elaboración: la autora

4.4 Profesionalismo.

En el gráfico N° 4, se puede apreciar que el profesionalismo en los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos es inadecuado en un 42%, los clientes con discapacidad manifestaron que el personal no tiene conocimiento de sus necesidades y por lo tanto, no pueden satisfacerlos.

Además, consideran inadecuado la vestimenta del personal de limpieza, ya que no tiene las medidas de salubridad que se requiere.

Gráfico N° 5 Profesionalismo del hotel donde se alojó



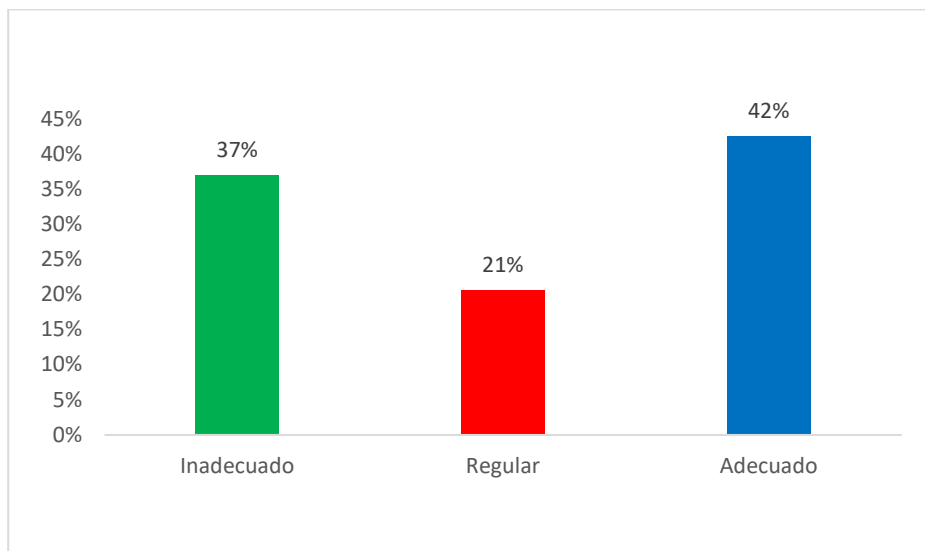
Elaboración: la autora

4.5 Cortesía.

En el grafico N° 5, se puede apreciar que la cortesía en los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos es adecuada en un 42%, los clientes con discapacidad manifestaron que el nivel de consideración que muestra el personal de recepción hacia ellos es el adecuado.

Además, existe el respeto de los colaboradores del hotel hacia las personas con discapacidad, existiendo además un ambiente grato para la amistad.

Gráfico N° 6 Cortesía del hotel donde se alojó



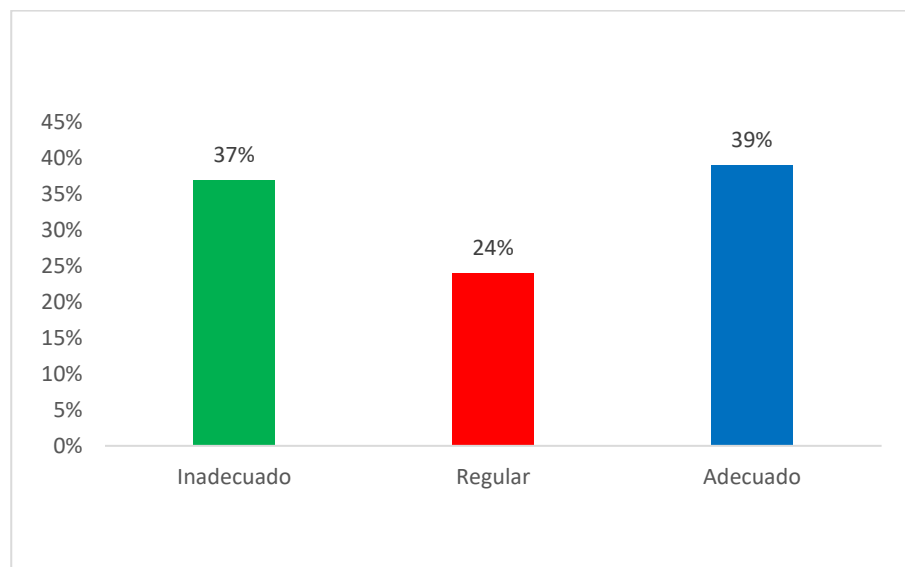
Elaboración: la autora

4.6 Credibilidad.

En el grafico N° 6, se puede apreciar que la credibilidad en los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos es adecuada en un 39%, los clientes con discapacidad manifestaron que el hotel transmite un ambiente de confianza hacia los clientes con discapacidad.

Asimismo, la honestidad se ve reflejada en el mozo de equipaje, generando de esta manera que su percepción de credibilidad cumpla con las expectativas que tuvo antes de ingresar al hotel.

Gráfico N° 7 Credibilidad del hotel donde se alojó



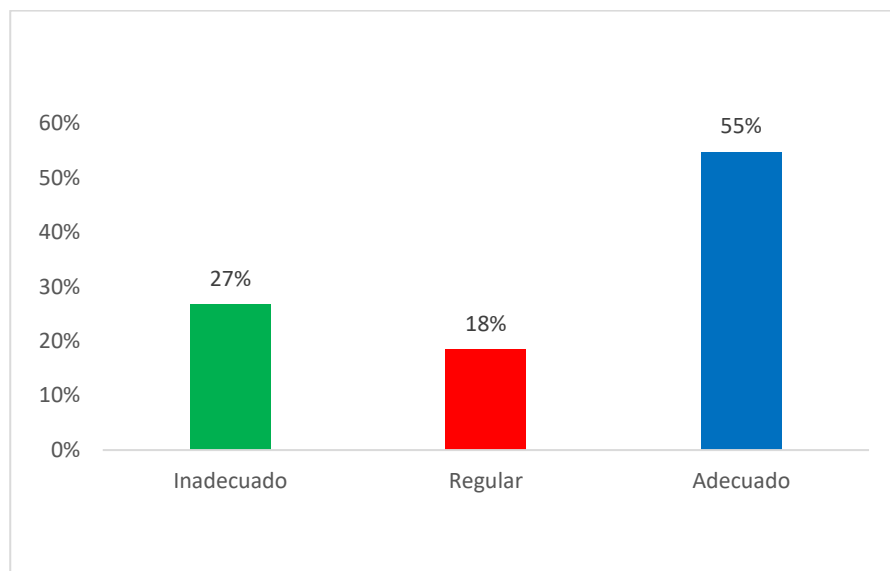
Elaboración: la autora

4.7 Seguridad.

En el grafico N°7, se puede apreciar que la seguridad en los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, es adecuada en un 55%, ya que los clientes con discapacidad manifestaron que existe seguridad en el estacionamiento del hotel y es el adecuado para su desplazamiento con las dificultades que presentan.

Además, se muestran seguros en el cuarto en el cual se hospedan, así como el personal de seguridad les brinda confianza de que se encuentran a buen resguardo.

Gráfico N° 8 Seguridad del hotel donde se alojó



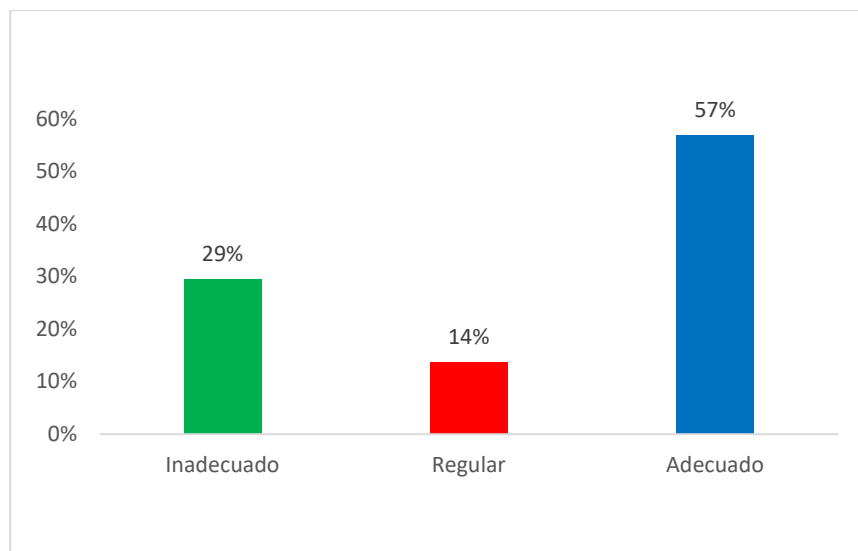
Elaboración: la autora

4.8 Accesibilidad.

En el grafico N° 8, se puede apreciar que la accesibilidad en los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos es adecuada en un 57%, ya que los clientes con discapacidad manifestaron que la disponibilidad del hotel es adecuada.

Asimismo, el trato directo que tiene con los directivos en la resolución de problemas y la atención las 24 horas son adecuados.

Gráfico N° 9 Accesibilidad del hotel donde se alojó



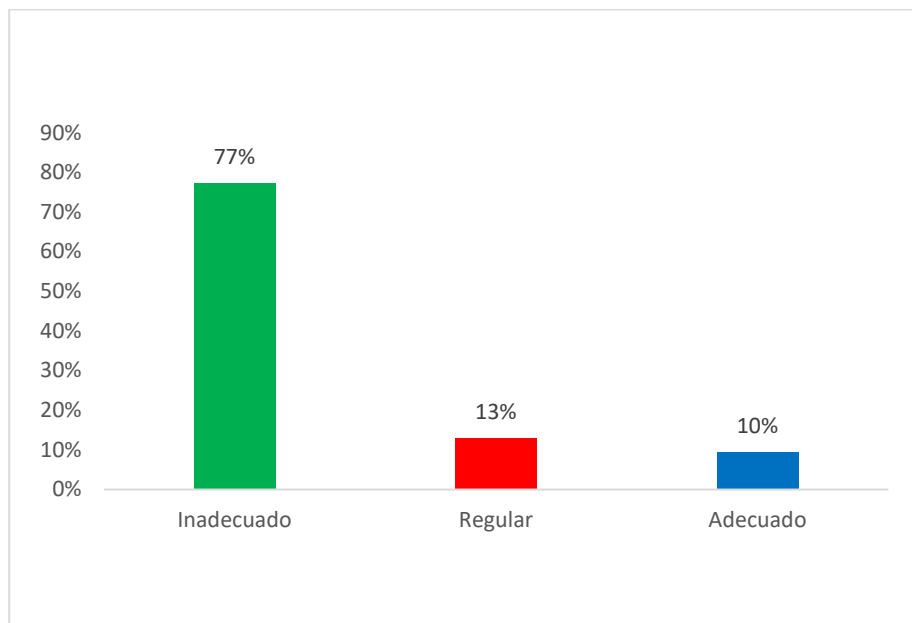
Elaboración: la autora

4.9 Comunicaciones.

En el gráfico N° 9, se puede apreciar que la comunicación en los hoteles de tres estrellas es inadecuada, en un 77%, ya que los clientes con discapacidad manifestaron que es inadecuada la información que brinda el hotel respecto al servicio que brinda a las personas con discapacidad.

Además, los medios que emplea para su publicidad no se adecuan a la discapacidad que presentan, así como también la disposición de escuchar sus quejas es inadecuada.

Gráfico N° 10 Comunicaciones del hotel donde se alojó



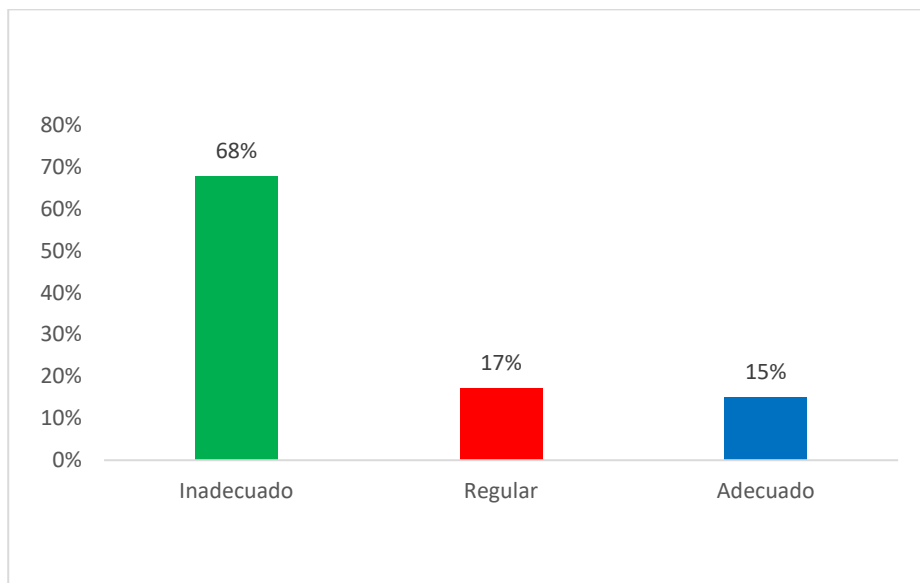
Elaboración: la autora

4.10 Comprensión del usuario.

En el grafico N°10, se puede apreciar que la comprensión al usuario en los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos es inadecuada en un 68%, ya que los clientes con discapacidad manifestaron que los establecimientos no se preocupan por conocer las necesidades y deseos que tienen los discapacitados.

Asimismo, la atención preferencial para las personas con discapacidad no se llega a cumplir en todos los casos-

Gráfico N° 11 Comprensión al usuario del hotel donde se alojó



Elaboración: la autora

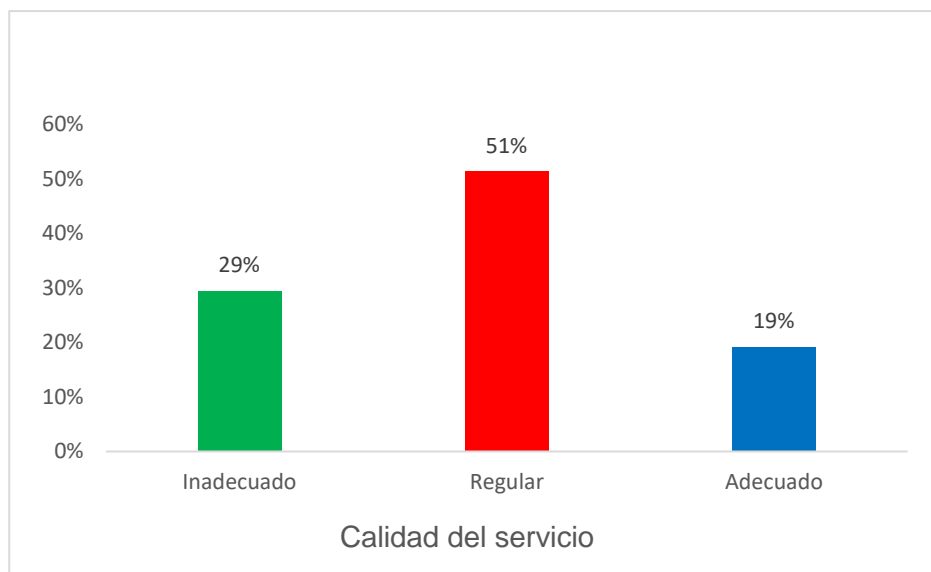
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para el desarrollo del objetivo general, se empleó en su medición a través de escalas los indicadores los cuales son: Aspectos físicos, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Profesionalismo, Cortesía, Credibilidad, Seguridad, Accesibilidad, Comunicaciones, Comprensión del usuario, en base a ello se obtuvo los siguientes resultados.

En el grafico N° 11, se puede apreciar que la calidad de servicio para las personas con discapacidad es Regular, con un 51%, esto se debe a que los indicadores como aspectos físicos, fiabilidad, credibilidad, accesibilidad son los adecuados, mientras que profesionalismo, cortesía y seguridad son regulares, y la capacidad de respuesta, comunicaciones y comprensión al usuario son inadecuados, reflejándose de esta manera que no se llega a cumplir en un 100% la calidad de servicio.

Al encontrar un índice de Regular de 51% que se aproxima a un inadecuado que es 29%, el cual nos indica que los clientes con discapacidad no tienen un servicio de calidad en ninguno de los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos, por lo tanto, se aceptan las hipótesis ya manifestadas.

Gráfico N° 12 Calidad de servicio



Elaboración: la autora

CONCLUSIONES

1. Se concluye que la calidad de servicio para las personas discapacitadas en los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos es en su indicador aspectos físicos, es adecuado con un 58% debido a que los clientes con discapacidad manifestaron que la infraestructura es adecuada para desplazarse con las dificultades que tienen, además las camas de los cuartos están en las dimensiones exactas para un placentero descanso, así como también el área de esparcimiento es el adecuado y cumple con las condiciones que ellos requieren.
2. La calidad de servicio para las personas discapacitadas en los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos es en su indicador fiabilidad de es adecuado con un 60%, debido a que los clientes con discapacidad manifestaron que el personal encargado del servicio en atención al cliente muestra compromiso de servicio y apoyo mutuo, además manifestaron que existe el trato preferencial, así como también el tiempo de espera es el adecuado a las dificultades físicas que padecen.
3. La calidad de servicio para las personas discapacitadas en los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos en su indicador capacidad de respuesta es adecuado con un 73%, debido a que los clientes con discapacidad manifestaron que en algún inconveniente que se suscita el personal a cargo actúa de manera inmediata con la resolución del problema, así como también la atención a las personas con discapacidad es la adecuada ya que al pedir un favor debido a sus dificultades que padece el personal del hotel está apto a realizarla.
4. La calidad de servicio para las personas discapacitadas en los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos en su indicador el profesionalismo es inadecuado con un 42% debido a que los clientes con discapacidad manifestaron que no logran diferenciar adecuadamente el uniforme del personal de acuerdo al cargo que tienen además consideran inadecuado la vestimenta del personal de limpieza ya que no tiene las medidas de

salubridad que se requiere, en lo que respecta al profesionalismo que deben tener el personal de hotel en conocer el trato a las personas con discapacidad es el inadecuado.

5. La calidad de servicio para las personas discapacitadas en los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos en su indicador cortesía es adecuada con un 42% debido a que los clientes con discapacidad manifestaron que el nivel de cortesía que muestra el personal de recepción es el adecuado, además existe el respeto de los colaboradores del hotel hacia las personas con discapacidad, existiendo además un ambiente grato para la amistad.
6. La calidad de servicio para las personas discapacitadas en los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos en su indicador credibilidad es adecuado con un 39% ya que los clientes con discapacidad manifestaron que el hotel transmite un ambiente de confianza hacia los clientes con discapacidad, así como también la honestidad que se ve reflejada en el mozo de equipaje, generando de esta manera que su percepción de credibilidad cumplió con las expectativas que tuvo antes de ingresar al hotel
7. La calidad de servicio para las personas discapacitadas en los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos en su indicador seguridad es adecuado con un 55% ya que los clientes con discapacidad manifestaron que existe seguridad en el estacionamiento del hotel y es el adecuado para su desplazamiento con la dificultades que presenta, además se muestran seguros en el cuarto en el cual se hospedan, así como el personal de seguridad que les brinda confianza de que se encuentran a buen resguardo.

8. La calidad de servicio para las personas discapacitadas en los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos en su indicador la accesibilidad es adecuado con un 57%, ya que los clientes con discapacidad manifestaron que el acceso al hotel es adecuado, así como el trato directo que tiene con los directivos en la resolución de problemas, además de la atención las 24 horas del día que es adecuada.
9. La calidad de servicio para las personas discapacitadas en los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos en su indicador comunicaciones es inadecuado, con un 77%, ya que los clientes con discapacidad manifestaron que es inadecuada la información que brinda el hotel respecto al servicio que brinda a las personas con discapacidad, además los medios que emplea para su publicidad no se adecua a la discapacidad que presentan, así como también la disposición de escuchar sus quejas es inadecuado.
10. La calidad de servicio para las personas discapacitadas en los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos en su indicador comprensión al usuario es inadecuado con un 68%, ya que los clientes con discapacidad manifestaron que los esfuerzos por conocer las necesidades y deseos que tienen los discapacitados es inadecuado, además la atención preferencial para las personas con discapacidad no se llega a cumplir en todos los casos, así como también que las rampas para el desplazamiento en el hotel no se hicieron con las medidas adecuadas para las personas discapacitadas.
11. En conclusión, la calidad de servicio para las personas con discapacidad en los 17 hoteles de tres estrellas de la ciudad de Iquitos es Inadecuado con un 29%, es decir aún existen ciertas deficiencias en poder satisfacer completamente este segmento de mercado el cual demanda servicio turístico

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que los gerentes realizar una evaluación sobre la infraestructura del hotel, las rampas para las personas discapacitadas si tienen las medidas adecuadas para mejorar su desplazamiento, señalar las zonas de seguridad, por otro lado, también se recomienda, los cuartos deben adecuarse para las personas discapacitadas, las zonas de esparcimiento deben de ser más amplias, con árboles y sillas para la recreación de las personas discapacitadas.
2. Para la fiabilidad que puedan percibir los clientes discapacitados, se recomienda a los gerentes, así como también al personal de recursos humanos brindar charlas y capacitaciones a los trabajadores sobre el compromiso al servicio hacia las personas discapacitadas, así como el apoyo mutuo, el trato preferencial y dar un tiempo más eficaz a la atención de estas personas.
3. Para la capacidad de respuesta frente a los problemas que se suscitan se debe dar solución inmediata, así como también tener actualizado el botiquín de primeros auxilios, implementar sillas de rueda, muletas, de esta manera actuar de forma adecuada a la llegada de un cliente discapacitado.
4. Para el profesionalismo tanto el gerente, el personal de recepción, el mozo de maletas, el personal de limpieza, y el personal de seguridad debe estar adecuadamente vestido que se diferencia cada uno de acuerdo al cargo en mención, se debe contratar o tener convenios con médicos, enfermas para los clientes con discapacidad.
5. Para la credibilidad se debe dar un trato personalizado a los clientes con discapacidad para que de esta manera se proyecte hacia los futuros clientes la credibilidad de atención para este segmento de mercado.

6. Para la seguridad se debe tener en cuenta el pegado de afiches de zonas seguras en cada lugar requerido, así como también contratar al personal de seguridad con experiencia y con postura adecuada, que los instrumentos adecuados para el servicio que realiza, además tener cámaras de seguridad por los pasillos y lugares estratégicos.
7. Para la accesibilidad, en lo que respecta a la atención al público las 24 horas del día se debe dar el mismo trato para cualquier hora y con los estándares de calidad, estar a la expectativa de la llegada de un cliente con discapacidad y brindarle la ayuda necesaria para su ingreso, así como para la salida.
8. Para el indicador comunicaciones se debe implementar un medio de publicidad a la cual las personas con discapacidad deben tener acceso a la información de los servicios que ofrece el hotel y como puede satisfacer sus necesidades
9. Para el indicador comprensión al usuario se debe de realizar un estudio de mercado específicamente al segmento de las personas con discapacidad de esta manera poder conocer las necesidades y del como satisfacer con el servicio que brindan, conocer el trato que desearían tener.

BIBLIOGRAFÍA

Alas et al (2012), Guía de buenas prácticas de accesibilidad en establecimientos hoteleros, caso práctico Hotel Pacific Paradise. El Salvador Recuperado el 10 de marzo de 2015 de: Centroamérica<http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/55436.pdf>.

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2006.

Evans, J. (2008). *Administración y Control de calidad*. Mexico: Corporativo Santa Fe.

Evans, J. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. Mexico: Cengage Learning Latin America.

Gracia, J. (2002). *La función social del patrimonio histórico: el turismo cultural*. España: Universidad de Castilla la Mancha.

Gronroos, C. (2010). *Marketing y gestión de los momentos de verdad*. Mexico: ESIC Editorial.

Guajardo et al (2012), Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: Un primer paso hacia el turismo accesible. México. Recuperado el 10 de marzo de 2015 de: http://bibsrv.udem.edu.mx:8080/e-books/Tesis/000144602_LTU.pdf.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012), Encuesta Nacional Especializada sobre discapacidad.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014), Perú: Características de la población con discapacidad

Instituto Marketing de servicios. (2008). Obtenido de www.marketingdeservicios.com.

ISM- International Service Marketing Institute . (2003). *43 Recetas de Marketing de servicios*. España: ISM- International Service Marketing Institute.

Lara, P. (2010). *La accesibilidad en los contenidos web*. Argentina: UOCE Barcelona.

- Ley General de la Persona con discapacidad N°28164, 20014.
- Lovelock, C. y. (2009). *Marketing de Servicios. Personal, tecnología y estrategia*. Mexico: Pearson Educación 6° edición.
- Martinez. (2010). *Pliometría* . Mexico.
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente, La comunicación y la calidad de servicio en la atención al cliente*. España: Ideaspropias.
- Perez, J. y. (2000). *Gestión de la calidad empresarial*. Madrid España: ESIC EDITORIAL.
- Rucci A (2012). Los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad a la hora de desarrollar actividades turísticas Caso Republica de los niños. Argentina Recuperado el 10 de marzo de 2015 de <file:///D:/carmen/TESIS/Tesis%20Iquits/link%20de%20xiomara/tesis%20Ruccio.pdf>
- Sainz, J. (2011). *Plan de Marketing en la practica*. España: ESIC Editorial.
- Soriano, C. (2010). *Las Tres dimensiones del márketing de servicios: márketing tradicional, márketing interactivo, márketing interno*. Mexico: Ediciones Díaz de Santos, 3° edición .
- Tarí, J. (2010). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. España: Univerdidad de Alicante.
- Martinez , M. P. (2010). *Calidad de servicio y calidad de vida*. España: Colección Feaps.
- Wirtz, J. (2009). *Marketing*. Mexico: Pearson Educación.

Anexo N°01: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Buenos días, en estos momentos estoy realizando la presente investigación enfocada al estudio de la calidad de servicio para las personas con discapacidad. Siendo una técnica anónima, se agradece de antemano su total sinceridad, ya que la información brindada será de extrema utilidad para los fines del estudio.

Aspectos físicos

1. A su percepción, ¿Cómo califica usted la infraestructura del hotel para desplazarse con las dificultades que presenta?
 - a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado

2. ¿Cómo califica la dimensión que tienen las camas del hotel, es adecuado para poder descansar de acuerdo a las dificultades que presenta?
 - a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado

3. ¿Cómo califica usted el área de esparcimiento que tiene el hotel, es adecuada para las personas con discapacidad?
 - a) Muy adecuado
 - b) Adecuado

- c) Regular
- d) Inadecuado
- e) Muy inadecuado

Fiabilidad

4. ¿Considera usted que el personal encargado de la atención al cliente muestra un compromiso de servicio para las personas con discapacidad?
 - a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado
5. Cuando se dirigió a la caja a realizar el pago por el servicio ¿Cómo se desempeñó el personal encargado respecto a la atención preferencial que tiene usted?
 - a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado
6. ¿Cómo califica usted el trato que brinda el personal hacia las personas con discapacidad en cuanto al tiempo de espera?
 - a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado

Capacidad de respuesta

7. Cuando surgió algún tipo de inconveniente en el momento de la atención, el personal a cargo, ¿lo resolvió de manera adecuada? ¿Cómo lo califica usted su capacidad de resolución de problemas?
 - a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado

8. ¿Cómo califica el servicio del hotel para poder atender con los estándares de calidad para las personas con discapacidad?
 - a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado

9. Cuando usted pidió un favor al personal del hotel en ayudar en su desplazamiento ¿Cómo califica su capacidad de respuesta?
 - a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado

Profesionalismo

10. Cómo califica usted al mozo de equipaje, el cajero, y el gerente se encuentran adecuadamente vestidos por cada diferente labor que realizan

- a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado
11. Cómo califica usted a la vestimenta del personal de limpieza. ¿Lo considera adecuado para el trabajo que realizan?
- a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado
12. ¿Considera usted que el personal que labora esta adecuadamente informada en cuanto al conocimiento de las dificultades de las personas que se alojan en el establecimiento?
- a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado

Cortesía

13. ¿Cómo califica usted el nivel de cortesía que muestra el personal de recepción?
- a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular

- d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado
14. ¿Cómo califica usted el respeto que brindan los colaboradores del hotel a las personas con discapacidad?
- a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado.
 - e) Muy inadecuado
15. ¿Cómo califica usted la amistad que demuestran los colaboradores hacia las personas con discapacidad?
- a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado

Credibilidad

16. ¿Cómo califica usted la confianza que genera el hotel hacia los clientes con discapacidad?
- a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado
17. ¿Cómo califica usted la honestidad que le genera el mozo de equipaje?
- a) Muy adecuado.

- b) Adecuado
- c) Regular
- d) Inadecuado
- e) Muy inadecuado

18. ¿Cómo califica usted la percepción de confianza que tuvo antes de ingresar y el servicio que percibió?

- a) Muy adecuado.
- b) Adecuado
- c) Regular
- d) Inadecuado
- e) Muy inadecuado

Seguridad

19. ¿Cómo estima usted, la seguridad del estacionamiento que tiene el hotel es adecuado para el desplazamiento de las personas con discapacidad?

- a) Muy adecuado
- b) Adecuado
- c) Regular
- d) Inadecuado
- e) Muy inadecuado

20. ¿Cómo califica usted, la seguridad que tiene el hotel respecto al cuarto en la cual se hospeda? ¿Se muestra de forma adecuada para que usted se sienta con total seguridad dentro del hotel?

- a) Muy adecuado
- b) Adecuado
- c) Regular
- d) Inadecuado

- e) Muy inadecuado
21. ¿Según su perspectiva cómo califica al personal de seguridad que labora en el hotel, respecto a las funciones que realiza?
- a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado

Accesibilidad

22. ¿Cómo califica usted las expectativas que tuvo del acceso al hotel respecto al contacto físico que tuvo?
- a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado
23. ¿Cómo califica usted el trato directo que debería de tener el Gerente con los clientes en la resolución de problemas?
- a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado
24. ¿Cómo califica usted la disponibilidad en la atención al público las 24 horas?
- a) Muy adecuado

- b) Adecuado
- c) Regular
- d) Inadecuado
- e) Muy inadecuado

Comunicaciones

25. ¿Cómo califica usted la información que brinda el hotel respecto a los servicios que brinda?
- a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado
26. ¿Cómo califica usted los medios que emplea el hotel en su publicidad?
- a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado
27. ¿Cómo califica usted la disposición de escuchar que tiene el personal frente a las quejas que usted realiza?
- a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado

Comprensión del usuario

28. ¿Cómo califica usted los esfuerzos que hace el hotel por conocer las necesidades y deseos que tienen las personas con discapacidad?
- a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado
29. ¿Cómo califica usted el hecho de que el gerente del hotel establezca medidas como la atención preferencial a las personas con discapacidad?
- a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado
30. ¿Cómo califica la comprensión que tienen los directivos para las personas con discapacidad en la medida poner rampas para las personas con discapacidad en el hotel?
- a) Muy adecuado
 - b) Adecuado
 - c) Regular
 - d) Inadecuado
 - e) Muy inadecuado

Anexo N° 02: Relación de establecimientos hoteleros.

N°	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCION	CAPACIDAD		N° RUC	N° CERTIFICADO	FECHA DE
	REPRESENTANTE		TELÉFONO - TELEFAX - E-MAIL	HAB.	CAM.		Fecha de Certificado	VENCIMIENTO
1	CORP. HOTELERA Y TURISTICA DEL AMAZONAS S.A Eudosa Gómez Vda. De Acosta Tito Acosta	HOTEL VICTORIA REGIA	Jr. Ricardo Palma N° 252 Teléf. 23-1983 e-mail: reservas@victoriaregiahotel.com www.victoriaregiahotel.com	58	100	20103945039	199-2012-GRL- DIRCETURA-DT 13/03/2012	12/03/2017
2	INVERSIONES TURISTICAS SAN JOSE DEL AMAZONAS S.R.L Grte. General. Omar Tafur Boullosa	HOTEL ORO VERDE & SUITES	Calle Ucayali N° 315 Teléf. 22-2499 / Fax: 22-1616 RPM. #951507278 e-mail: reservas@hoteloverdesuitesiquitos.com www.hoteloverdesuitesiquitos.com	34	50	20528278176	192-2011-GRL- DIRCETURA-DT 19/09/2011	15/09/2016
3	INVERSIONES RIO AMAZONAS S.A.C Grte. Alice F. Barrera Reategui De Pinedo	HOTEL SAFARI	Jr. Napo N° 118-128 Teléf. 22-5122 / 22-3000 / Fax. 23-2149 RPM: #407253 / *266269 RPC: 965750394 e-mail: reservas@hotelcasinosafari.com www.hotelcasinosafari.com	28	51	20493364899	191-2011-GRL- DIRCETURA-DT 31/08/2011	30/08/2016
4	CORP. HOTELERA Y TURISTICA DEL AMAZONAS S.A Grte. Eudosa Gómez Vda. De Acosta Carmen Vargas	HOTEL ACOSTA	Jr. Huallaga N° 254 (Calvo de Araujo) Teléf. 23-1761 e-mail: info@hotelacosta.com www.hotelacosta.com	20	40	20103945039	200-2012-GRL- DIRCETURA-DT 13/03/2012	12/03/2017

5	HOTEL EUROPA S.A Grte. Teresa Conde de Urrunaga Gabriela Marino	HOTEL EUROPA	Jr. Prospero N. 494 Teléf. 23-1123 - Fax: 23-5483 RPM: *305942 / *449671 e-mail: hoteleuropasac@yahoo.es www.europahoteliquitos.net	45	71	20103870276	209-2012-GRL- DIRCETURA-DT 04/09/2012	03/03/2017
6	HOTEL MARAÑÓN S.R.L Grte. Grace M. Langer De Eguren Manuel Rodriguez	MARAÑÓN	Fitzcarrald / Nauta 285-289 Teléf. 24-2673 Fax: 23-1737 e-mail: reservas@hotelmaranon.com e-mail: hotelmaranon@hotmail.com www.hotelmaranon.com	32	60	20451414977	123-07GRL- DIRCETUR-DT 02/08/2007	03/09/2017
7	MARTHA EDITH MELENDEZ DE FEIJOO Martha Edith Meléndez De Feijoo	HOTEL GOLDEN STAR	Calle Bermudez N° 567 Teléf. 23-3003 e-mail: goldenstar-3@hotmail.com www.hotelgoldenstarperu.com	22	38	10052620118	206-2012-GRL- DIRCETUR-DT 16/07/2012	16/07/2017
8	ROYAL INN & CASINO HOTEL S.A Grte. Rosa Gonzáles Adm. Edwin Chirinos Morales	ROYAL INN & CASINO HOTEL	Jr. Aguirre N° 793 Teléf. 22-3018 / 22- 4244 / Fax. 22-1537 e-mail: reservas@royalinncorp.com www.royalinncorp.com	48	68	20493416791	218-13-DIRCETURA- DT 05/03/2013	04/03/2018
9	HOTEL T DE IQUITOS E.I.R.L. Grte. Ignacio A. Anticona Horna Pedro Grados Valderrama	REAL HOTEL IQUITOS	Jr. Malecón Tarapacá s/n Teléf. 23-1011	25	35	20408733848	229-13GRL- DIRCETUR-DT 05/11/2013	04/11/2018
10	PETROGAKER S.R.L Grte. Ceran Mori Vela Adm. Richard Uraco Mafaldo	HOTEL SOL DEL ORIENTE	Av. Abelardo Quiñonez Km 2.5 Teléf. 26-0202 / Fax: 26-0317 e-mail: hoteliquitos@hotelessoldelorient.com www.hotelsoldelorient.com	35	60	20191703066	156-09GRL- DIRCETUR-DT 17/11/2009	16/11/2014

11	INVERSIONES BALORA S.A.C. Pedro R. Da Pena Castillo Rocio Pinto	HOTEL COPOAZU	Jr. Prospero N° 644 Teléf. 23-2378 / Fax: 23-2406 e-mail: filialiquitos@yahoo.es	20	32	20495648215	160-09-DIRCETURA- DT 22/12/2009	21/12/2014
12	EMPRESA TURISTICA GM. S.A.C Egure Heredia Mario Orlando	GRAN HOTEL MARAÑON	Calle Loreto N° 446 Teléf. 24-2226 / Fax: 24-2153 e-mail: hotelgranmaranon@hotmail.com e-mail: reservas@granhotelmarañon.com www.granhotelmarañon.com.pe	48	91	20528361821	201-12-GRL- DIRCETURA-DT 18/04/2012	17/04/2017
13	PARTHENON HOTEL IQUITOS E.I.R.L Oscar Alejandro Vásquez Rodriguez	PARTHENON HOTEL IQUITOS	Av. Guardia Civil N° 283 Teléf. 22-7509 / Fax: 26-3233 / Cel. 965024717 RPM: #0080780 e-mail: info@hotelparthenon.com www.hotelparthenon.com	34	51	20528394915	202-12-GRL- DIRCETURA-DT 17/06/2012	17/06/2017
14	INVERSIONES INMOBILIARIAS LAS GARZAS S.A.C Grte. General Tedy Vasquez	SAMIRIA JUNGLE HOTEL	Calle Ricardo Palma N° 159 - 161 Teléf. 22-3232 RPM: #996798906 e-mail: reservas@samiriajunglehotel.com www.samiriajunglehotel.com	71	100	20493528328	213-2012-GRL- DIRCETURA-DT 03/010/2012	02/10/2017
15	TURISMO SANTA ISABEL S.R.L Grte. Juan Rodriguez de la Torre Bueno	EL DORADO ISABEL HOTEL Y SUITES	Jr. Napo N° 362 Teléf. 23-2574 Operaciones2@grupo-dorado.com www.grupo-dorado.com	59	84	20114051188	238-2014-GRL- DIRCETURA-DT 20/01/2014	19/01/2019
16	LA POSADA DE LOBO INVERSIONES S.A Grte. Martin López Terrones	HOTEL LA POSADA DEL LOBO	Calle Cabo Pantoja N° 417 Teléf. 23-6140 / Fax: 60-0475 e-mail: info@hotelposadadelobo.com e-mail: reservas@hotelposadadelobo.com www.hotelposadadelobo.com	32	64	20493172396	227-2013-GRL- DIRCETURA-DT 28/10/2013	27/10/2018

17	PALAU AMAZONAS INVERSIONES S.A.C Grte. General. Alice Rosanna Hirsch Sibina	PALAU AMAZONAS HOTEL	Jr Huallaga N° 346 Teléf. 23-1418 Cel: 965-605740 RPM: # 944048 e-mail: reservas@palauamazonashotel.com www.palauamazonashotel.com	24	36	20567169554	239-2014-GRL- DIRCETURA-DT 21/02/2014	20/02/2019
----	--	---------------------------------	---	----	----	-------------	---	------------