

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración, Marketing y  
Negocios Internacionales

Tesis

**El impacto de la accesibilidad turística en Lima centro  
en la satisfacción de las necesidades de los peruanos  
usuarios de silla de ruedas, año 2021**

Ronald Ignacio Osorio Romero

Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Administración

Lima, 2022

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**Asesor**  
Mag. Miguel A. Capuñay Reátegui  
0000-0002-7205-7765

**Dedicatoria**

A mi familia por su apoyo y  
dla ciebie, za udzielenie mi pomysłu,  
choć nie jesteś tu teraz

## Agradecimiento

**A mi familia:** Por su apoyo por ser el cimiento para la construcción de mi persona y darme la mano en muchos pasos de mi vida como estudiante.

**A mi abuela:** Por su enorme ayuda cada año de mi vida

**A Kipu Llaxta:** porque con su apoyo pude completar mi trabajo.

## Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice.....	v
Índice de abreviaturas .....	viii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción .....	xiv
Capítulo I: Planteamiento del Estudio .....	1
1.1    Delimitación de la Investigación.....	1
1.1.1    Geográfica.....	1
1.1.2    Temporal .....	1
1.1.3    Conceptual .....	1
1.2    Planteamiento del Problema.....	2
1.3    Formulación del Problema .....	6
1.3.1    Problema General.....	6
1.3.2    Problemas Específicos .....	6
1.4    Objetivos .....	7
1.4.1    Objetivo General.....	7
1.4.2    Objetivos Específicos.....	7
1.5    Justificación de la Investigación .....	7
1.5.1    Justificación Teórica .....	7
1.5.2    Justificación Práctica .....	8
1.5.3    Justificación Metodológica .....	9
Capítulo II: Marco Teórico .....	10
2.1    Antecedentes de Investigación .....	10
2.1.1    Artículos Científicos .....	10
2.1.2    Tesis Nacionales e Internacionales .....	12
2.2    Bases Teóricas.....	16
2.2.1    Teoría de Calidad de Accesibilidad .....	16
2.2.2    Teoría de las Necesidades .....	19
2.3    Definición de Términos Básicos .....	24
2.3.1    Accesibilidad.....	24
2.3.2    Necesidades.....	24

2.3.3	Satisfacción del Cliente.....	25
2.3.4	Silla de Ruedas.....	25
2.3.5	Usuario de Silla de Ruedas .....	25
Capítulo III: Hipótesis y Variables .....		26
3.1	Hipótesis.....	26
3.1.1	Hipótesis General.....	26
3.1.2	Hipótesis Específicas .....	26
3.2	Identificación y Clasificación de las Variables .....	26
3.3	Operacionalización de las Variables .....	27
Capítulo IV: Metodología .....		29
4.1	Enfoque de la Investigación .....	29
4.2	Tipo de Investigación .....	29
4.3	Nivel de Investigación.....	30
4.4	Métodos de Investigación.....	30
4.4.1	Métodos Generales.....	30
4.4.2	Métodos Específicos .....	30
4.5	Diseño de la Investigación .....	31
4.5.1	Esquema del Diseño.....	31
4.6	Población y Muestra.....	32
4.6.1	Población.....	32
4.6.2	Muestra .....	32
4.7	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	33
4.7.1	Técnicas .....	33
4.7.2	Instrumentos.....	34
4.8	Técnicas Estadísticas de Análisis de los Datos .....	41
4.8.1	Proceso .....	41
4.8.2	Análisis .....	42
Capítulo V: Resultados.....		43
5.1	Descripción del Trabajo de Campo .....	43
5.1.1	Limitaciones de la Investigación – Contexto Actual .....	43
5.1.2	Proceso .....	44
5.1.3	Ajustes Razonables .....	45
5.2	Presentación de Resultados .....	45
5.2.1	Análisis de Datos Generales .....	46
5.2.2	Datos Objetivo 1: Accesibilidad del Transporte y Necesidades .....	54
5.2.3	Datos Objetivo 2: Accesibilidad del Destino y Necesidades .....	64
5.2.4	Datos Objetivo 2: Accesibilidad de Edificaciones y Necesidades.....	76

5.2.5	Datos Transversales de la Variable Dependiente.....	88
5.3	Contrastación de Resultados .....	94
5.3.1	Prueba de Hipótesis General.....	94
5.3.2	Prueba de Hipótesis Específica 1 .....	97
5.3.3	Prueba de Hipótesis Específica 2 .....	99
5.3.4	Prueba de Hipótesis Específica 3 .....	102
5.4	Discusión de Resultados.....	104
5.4.1	Respecto al Objetivo General .....	104
5.4.2	Respecto a los Objetivos Específicos .....	105
	Conclusiones .....	110
	Recomendaciones .....	113
	Referencias Bibliográficas .....	116
	Apéndice A: Matriz de Consistencia .....	121
	Apéndice B: Instrumentos de Recolección de Datos .....	122
	Apéndice C: Fichas de Expertos .....	126
	Apéndice D: Tabla de Valores de Correlación .....	129
	Apéndice E: Evidencias de Convocatoria, Encuesta Online y Procesamiento de Datos .....	130



## **Índice de abreviaturas**

INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática

UNWTO: United Nations World Tourism Organization

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de las Variables de la Investigación.....	27
<b>Tabla 2.</b> Temas, Subtemas y Cantidad de Preguntas de Encuesta .....	34
<b>Tabla 3.</b> Interrelación entre las Preguntas de las Variables .....	36
<b>Tabla 4</b> Diseño Utilizado en el Cuestionario para la Variable Accesibilidad.....	38
<b>Tabla 5</b> Diseño Utilizado en el Cuestionario para la Variable Necesidades (Dimensión Fisiología, Seguridad, Afiliación y Reconocimiento).....	38
<b>Tabla 6</b> Medición utilizada en el Cuestionario para la Variable Necesidades (Dimensión Autorrealización) .....	39
<b>Tabla 7</b> Intervalo y Valorización de Coeficiente de Alfa Cronbach.....	40
<b>Tabla 8</b> Confiabilidad de la Variable Accesibilidad .....	40
<b>Tabla 9</b> Confiabilidad de la Variable Necesidades .....	40
<b>Tabla 10</b> Puntaje del Instrumento por Expertos.....	41
<b>Tabla 11</b> Usuario, Familiar o Amigo de Usuario de Silla de Ruedas .....	46
<b>Tabla 12</b> Frecuencia de Uso de la Silla de Ruedas .....	47
<b>Tabla 13</b> Sexo de los Encuestados .....	49
<b>Tabla 14</b> Edades de los Encuestados.....	51
<b>Tabla 15</b> Provincias Dónde Residen de los Encuestados.....	53
<b>Tabla 16</b> Nivel de Accesibilidad del Transporte Público .....	54
<b>Tabla 17</b> Nivel de Accesibilidad de los Taxis.....	56
<b>Tabla 18</b> Debo Tomar Taxi para Ir al Centro de Lima .....	58
<b>Tabla 19</b> El Dinero del Transporte Podría Utilizarlo con mis Seres Queridos .....	60
<b>Tabla 20</b> Vulnera mis Derechos que los Taxis no me Lleven por Tener Silla de Ruedas.....	62
<b>Tabla 21</b> Nivel de Accesibilidad de las Calles.....	64
<b>Tabla 22</b> Nivel de Accesibilidad entre los Ambientes de los Museos .....	66
<b>Tabla 23</b> Nivel de Accesibilidad en los Cruces Peatonales .....	68
<b>Tabla 24</b> Me Sentiría Más Seguro si los Semáforos Dieran Más Tiempo .....	70

<b>Tabla 25</b>	Ancho de Veredas Desfavorece que Acompañante Vaya a mi Lado .....	72
<b>Tabla 26</b>	Es una Falta de Respeto Ingresar por la Puerta Lateral .....	74
<b>Tabla 27</b>	Nivel de Accesibilidad de las Habitaciones de Hotel .....	76
<b>Tabla 28</b>	Nivel de Accesibilidad de los Restaurantes .....	78
<b>Tabla 29</b>	Nivel de Accesibilidad de los Baños .....	80
<b>Tabla 30</b>	Me Siento Expuesto al Cargarme con la Silla de Ruedas sobre las Gradadas	82
<b>Tabla 31</b>	No es Fácil Encontrar un Hospedaje Accesible .....	84
<b>Tabla 32</b>	Vulnera mis Derechos que Usen como Depósito el Baño Accesible .....	86
<b>Tabla 33</b>	Demoro en Encontrar un Baño Accesible.....	88
<b>Tabla 34</b>	¿Qué Tan Fácil Encuentro una Solución ante la Inaccesibilidad? .....	90
<b>Tabla 35</b>	¿Qué Tan Fácil es Estar Sereno si Enfrento una Falta de Accesibilidad? ...	92
<b>Tabla 36</b>	Prueba de Normalidad Variables de la Hipótesis General.....	94
<b>Tabla 37</b>	Prueba de Normalidad Diferencias de Variables de la Hipótesis General...	95
<b>Tabla 38</b>	Correlación de Variables de la Hipótesis General .....	95
<b>Tabla 39</b>	Prueba de Normalidad de Variables de Hipótesis Específica 1 .....	98
<b>Tabla 40</b>	Prueba de Normalidad Diferencias de Variables de la Hipótesis Específica 1 .....	98
<b>Tabla 41</b>	Correlación de Variables de la Hipótesis Específica 1 .....	99
<b>Tabla 42</b>	Prueba de Normalidad de Variables de Hipótesis Específica 2.....	100
<b>Tabla 43</b>	Prueba de Normalidad Diferencias de Variables de la Hipótesis Específica 2 .....	101
<b>Tabla 44</b>	Correlación de Variables de la Hipótesis Específica 2 .....	101
<b>Tabla 45</b>	Prueba de Normalidad Variables de la Hipótesis Específica 3.....	103
<b>Tabla 46</b>	Correlación de Variables de la Hipótesis Específica 3 .....	103

## Índice de figuras

Figura 1. Pirámide de las necesidades de Maslow.....	19
Figura 2. Usuario, familiar o amigo de usuario de silla de ruedas.....	46
Figura 3. Frecuencia de uso de la silla de ruedas.....	47
Figura 4. Sexo de los encuestados .....	49
Figura 5. Edades de los encuestados.....	52
Figura 6. Provincias dónde residen de los encuestados .....	53
Figura 7. Nivel de accesibilidad del transporte público.....	54
Figura 8. Nivel de accesibilidad de los taxis.....	56
Figura 9. Debo tomar taxi para ir a/venir del centro de Lima.....	58
Figura 10. El dinero gastado en transporte podría utilizarlo con mis seres queridos ..	60
Figura 11. Vulnera mis derechos que los taxis no me lleven por tener silla de ruedas	62
Figura 12. Nivel de accesibilidad de las calles .....	64
Figura 13. Nivel de accesibilidad entre los ambientes de los museos .....	66
Figura 14. Nivel de accesibilidad en los cruces peatonales .....	68
Figura 15. Me sentiría más seguro si el tiempo que dan los semáforos fuera mayor ..	70
Figura 16. Ancho de veredas desfavorece que acompañante vaya a mi lado .....	72
Figura 17. Es una falta de respeto ingresar por la puerta lateral.....	74
Figura 18. Nivel de accesibilidad de las habitaciones de hotel.....	76
Figura 19. Nivel de accesibilidad de los restaurantes .....	78
Figura 20. Nivel de accesibilidad de los baños.....	80
Figura 21. Expuesto al cargarme con la silla de ruedas sobre las gradas .....	82
Figura 22. No es fácil encontrar un hospedaje accesible .....	84
Figura 23. Vulnera mis derechos que usen como depósito el baño accesible .....	86
Figura 24. Demoro en encontrar un baño accesible.....	88
Figura 25. ¿Qué tan fácil encuentro una solución ante la inaccesibilidad? .....	90
Figura 26. ¿Qué tan fácil es estar sereno si enfrente una falta de accesibilidad? .....	92
Figura 27. Relación variable accesibilidad y variable necesidades .....	96
Figura 28. Relación dimensión edificaciones y variable necesidades .....	104

## Resumen

La investigación tuvo como fin determinar el impacto de la accesibilidad turística del centro histórico de Lima en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021. Para su metodología, se empleó el método científico; enfoque de investigación, cuantitativo; tipo de investigación, aplicada; nivel de investigación, descriptivo-correlacional; y diseño de investigación, no experimental transversal. La técnica aplicada para recoger los datos fue la encuesta; y como instrumento, el cuestionario, compuesto por 20 ítems, con escala de valoración de Likert, validado por 3 juicios de expertos. Los resultados confirman la relación positiva entre las variables accesibilidad y necesidades. Se obtuvo el mismo resultado para la dimensión Edificaciones (de la variable Accesibilidad) y la variable Necesidades. Sin embargo, la investigación arroja que no existe una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones Transporte y Destino (de la variable Accesibilidad) y la variable Necesidades.

**Palabras claves:** turismo accesible, turismo inclusivo, centro de Lima, centro histórico de Lima, accesibilidad y necesidades, usuarios de silla de ruedas, edificación accesible.

## Abstract

The purpose of the research was to determine the impact of the tourist accessibility of the historic center of Lima in satisfying the needs of Peruvian wheelchair users in 2021. For its methodology, the scientific method was used; research approach, quantitative; type of research, applied; research level, descriptive-correlational; and cross-sectional, non-experimental research design. The technique used for data collection was the survey; and as an instrument, the questionnaire, consisting of 20 items, with a Likert rating scale, validated by 3 expert judgments. The results confirm the positive relationship between the variables accessibility and needs. The same result was obtained for the buildings dimension (of the accessibility variable) and the needs variable. However, the research shows that there is no statistically significant relationship between the transport and destination dimensions (of the accessibility variable) and the needs variable.

**Key words:** accessible tourism, inclusive tourism, Lima downtown, historic town center in Lima, accessibility and needs, wheelchair users, accessible building.

## Introducción

La presente investigación se inicia a partir de los hechos de discriminación hacia las personas con discapacidad en el uso de los servicios turísticos del centro histórico de Lima. Es así que el autor intenta detallar dos aspectos: las barreras más frecuentes que enfrentan los peruanos usuarios de silla de ruedas y cómo les afecta a los mismos en la cobertura de sus necesidades. Para realizar el presente trabajo de investigación, el mismo ha sido estructurado en cinco capítulos que a continuación serán listados:

En el primer capítulo, denominado Planteamiento del Estudio, se plantea el problema general y específico, respecto de los cuales se determinarán los objetivos. Asimismo, se muestra el panorama de todo el trabajo de investigación dando a conocer: su justificación, delimitaciones, la identificación y clasificación de las variables.

En el segundo capítulo, denominado Marco Teórico, se da a conocer los antecedentes internacionales y nacionales, los cuales refuerzan la hipótesis planteada. De la misma forma, se plantea la base teórica, la cual nos brinda un respaldo científico y académico para identificar las dimensiones de cada variable. Finalmente, se describe la definición de términos básicos, lo que es esencial para comprender el tema a profundidad.

En el tercer capítulo, denominado hipótesis y Variables, se presenta de forma detallada el trabajo de la hipótesis principal y específicas, identificación y operacionalización de variables. Utilizando la matriz de operacionalidad, se determina las variables, dimensiones, indicadores e ítems que ayudaron a recolectar información para el desarrollo del proyecto.

En el cuarto capítulo, denominado Metodología, se profundiza sobre la

metodología que se emplea dentro de la investigación. Por ello, se describe la metodología empleada y la configuración de la investigación. Además, se da a conocer el tipo y diseño de la investigación; la población y muestra para la variable que lo requiera; y las técnicas de instrumentos para la recolección de datos con sus respectivos procesamiento y análisis.

En el quinto capítulo, denominado Resultados, se mencionan las limitaciones que se estuvo durante la investigación y se analizan e interpretan los resultados obtenidos a través de las encuestas y mediciones durante todo el proceso del estudio. Se presentan las deducciones a las que se ha podido llegar en cada una de las dimensiones de las variables estudiadas. Para evidenciar los resultados luego de la aplicación de la encuesta, este capítulo se apoya en cuadros estadísticos.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones a la investigación con el fin de realizar un aporte a la problemática de la investigación. Luego de aplicar las recomendaciones se podrá evaluar las ventajas e inconvenientes de lo propuesto.

El Autor



## **Capítulo I: Planteamiento del Estudio**

### **1.1 Delimitación de la Investigación**

#### **1.1.1 Geográfica**

El área geográfica seleccionada para el desarrollo del proyecto en lo que respecta a la accesibilidad está delimitado por las 78 manzanas que comprende el centro histórico de Lima. La mayoría de estas manzanas están comprendidas entre las av. Tacna, Av. Nicolás de Piérola, Av. Abancay y el Río Rímac, en la provincia y departamento de Lima, en Perú.

#### **1.1.2 Temporal**

El desarrollo del presente proyecto de investigación fue llevado a cabo desde el 14 de julio del 2021 al 18 de octubre del 2021. La encuesta se llevó a cabo del lunes 6 al jueves 30 de setiembre del 2021.

#### **1.1.3 Conceptual**

Por un lado, la investigación se encuentra delimitada por el concepto de accesibilidad turística de la Organización Mundial del Turismo (UNWTO), que agrupa a las barreras de accesibilidad en los siguientes cinco grupos: planificación y reservas, transporte, edificación, comunicación y destino. Para efectos de la investigación se seleccionó las tres que más afectan a los usuarios de silla de ruedas: transporte, edificación (a la cual se le llamó edificaciones para su mejor entendimiento) y destino. Por el lado de las necesidades, se delimitó su concepto a través de la Pirámide de necesidades de Maslow: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de afiliación, necesidades de reconocimiento y necesidades de autorrealización.

## 1.2 Planteamiento del Problema

La UNWTO (2019) define turismo como, “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”. Esta actividad, cada vez, la practican más y más personas. Se han registrado 1,400 millones llegadas de turistas internacionales en el mundo en el 2018 antes de la llegada de la Covid-19 según la UNWTO (2019). Por ello, actualmente, es uno de los principales representantes del comercio internacional, y es, a su vez, uno de los principales motores económicos de varios países. Genera un gran impacto en el ámbito empresarial, empresas de transportes, microempresarios que producen souvenirs, instalaciones culturales y de entretenimiento, entre otros. Tal es el punto de su impacto que algunos autores la definen como la segunda actividad más importante, sólo detrás de la industria del petróleo y sus derivados (Altes, 1993).

Conforme la actividad turística se va expandiendo a más y más personas, se empieza a visualizar nuevos retos. Uno de los retos más difíciles es que la actividad del turismo sea realmente para todos, sin discriminaciones. Por ello, es importante que la actividad turística no deje de lados a ciertos colectivos en las estrategias comerciales, como las personas con diversidad funcional, que deben enfrentar diversas barreras, entre las que se encuentran la accesibilidad, la actitud, entre otros, que no permiten satisfacer a plenitud sus necesidades. Algunos estudios intentan promover este enfoque. Por ejemplo, en el plano internacional, hay estudios que apuntan a ampliar el conocimiento sobre las necesidades de dichos colectivos. En Tenerife, España, Nasser y Sanhueza, (2021) señalan que realizando su investigación se han percatado de las carencias de accesibilidad que existen en Tenerife sobre todo en la parte centro y norte de la isla, las cuales tienen grandes atractivos que pueden ser adaptados para brindar

accesibilidad. En latino América, las cosas no son diferentes. En Ecuador, Sanchez y Paladines (2021) sostienen que en el Parque Nacional Yacuri, los usuarios de silla de ruedas “tienen barreras en distintos ámbitos, no sólo al acceder a dichos espacios sino también al momento de viajar, en los baños públicos, habitaciones, servicios, actividades, información y personal capacitado que les permita desarrollarse de forma adecuada” (p.11).

En el ámbito nacional, la problemática es similar. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2012), habitan 1'575,402 personas que tienen algún tipo de discapacidad. La discapacidad motora (dificultad para moverse, caminar y/o usar brazos o piernas), es la más común, alcanzando a 932 mil personas y representan el 59,2%, y de ellas el 7.9% es usuaria de silla de ruedas, es decir, 73,627 personas. Estas personas si intentan conocer su propio país, se darán de cara ante el problema causado por las barreras de accesibilidad en las edificaciones, en el transporte o en el destino. Es decir, les es difícil disfrutar toda la oferta turística satisfactoriamente. Por ejemplo, un usuario de silla de ruedas tiene problemas si reserva una habitación accesible, pero ve que cuando llega ésta ya está ocupada. Mientras que otros clientes que no usan silla de ruedas si reservan la habitación con vista al mar (y ésta fue ocupada antes de que lleguen), podrían usar la habitación con vista al jardín (Molina y Cánoves, 2010).

Como se puede inferir, el problema es la falta de accesibilidad adecuada en Perú que satisfaga las necesidades de los usuarios de silla de ruedas. Actualmente, el centro histórico de Lima, a pesar de ser la capital y ofrecer varios de los importantes atractivos turísticos de la ciudad, tiene grandes falencias de accesibilidad en sus lugares turísticos. Por ende, si los usuarios de silla de ruedas vienen al centro histórico de Lima,

encuentran barreras de accesibilidad que no les permiten movilizarse y aprovechar los lugares turísticos a plenitud. De acuerdo con Wheelmap (2021), el mayor mapa sobre accesibilidad para sillas de ruedas en el mundo, lugares como: El palacio de Gobierno, la casa de todos, no accesible en su totalidad (a pesar de ofrecer visitas turísticas) y no ofrece baño para usuarios de silla de ruedas; La Casa Museo Bodega y Cuadra, aunque sí ofrece un baño accesible, la mayor parte del recorrido (ruinas y segundo piso) es inaccesible; y ningún hotel u hostel ofrece una habitación con un baño accesible.

Entre las causas más importantes del problema se puede identificar a sus principales autores: el gobierno, el sector privado y el usuario de silla de ruedas. El gobierno no brinda leyes con estándares de accesibilidad universal. Actualmente, la norma principal, Norma A120, tiene 20 años de antigüedad y ambigüedades. Las pocas leyes que el gobierno dicta no tienen personal que fiscalice su cumplimiento, a pesar de tener instituciones que en el papel velan por su cumplimiento. Sanmargaraja y Ta (2015) sostienen que no hay directrices que sirvan como guías para sitios turísticos y hospedajes, así como tampoco existen sanciones enérgicas si no se sigue la norma. Asimismo, el sector privado debe tener conciencia del potencial económico del mercado que abarca el turismo accesible, además, de la responsabilidad social por vulnerar un derecho que está contemplado en convenciones internacionales que están por encima de las leyes peruanas. Según Marco y Velasco (2003), el turismo accesible es responsabilidad del sector público y privado (guías turísticos, agencias de viaje, transporte o hospedaje, etc.). Por el lado del usuario de silla de ruedas, la mayoría no conoce cuáles son sus derechos o ni brinda su *feedback* a las instituciones implicadas. Para Rodríguez (2010) una de las soluciones al problema está en caracterizar y analizar las necesidades de la demanda de turismo accesible y descubrir las motivaciones del turista con movilidad reducida. De lo expuesto, se puede inferir que estas causas tienen

como consecuencias la ineficiencia del sector público desarrollando leyes mal hechas sobre accesibilidad e inclusión turística que conllevan a una oferta privada que excluye la accesibilidad de la mayoría de los elementos de la cadena de valor (alojamiento, transporte, actividades, etc.), lo que arroja una demanda turística, compuesta por usuarios de silla de ruedas, insatisfecha y que no logra que la voz de estos clientes potenciales llegue de manera clara a los sectores mencionados.

Lamentablemente, no se han producido estudios similares sobre la accesibilidad turística para usuarios de silla de ruedas en el centro histórico de Lima. La posible razón de los pocos estudios sobre “turismo accesible” es porque dicho término no es muy viejo. Jurado y Fernández (2013) sostienen que el término se utilizó por vez primera en 1989, en el informe de Baker publicado en el Reino Unido. Sin embargo, los estudios sobre turismo accesible más cercanos al propuesto en esta investigación se realizaron en otros lugares de Perú. Aun así, cabe precisar que dichos estudios tienen enfoques diferentes al que se abordó en la presente investigación. Por ejemplo, Moya y Ura (2019), en su tesis sobre la accesibilidad en Machu Picchu, sostienen que faltan rampas de acceso y servicios sanitarios preferenciales. Asimismo, Peña y Ulco (2019), en su tesis sobre accesibilidad en Paracas, afirman que falta infraestructura adecuada que cumplan requisitos mínimos. Sin embargo, ambos estudios toman el problema de la accesibilidad como un problema de movilización solamente y utilizan niveles de accesibilidad bajos.

La presente investigación es importante en razón que a diferencia de las mencionadas buscó ir más allá de sólo la necesidad de desplazamiento y evaluó la accesibilidad desde la percepción del usuario de silla de ruedas. De esa manera, permitió saber hasta qué grado la inaccesibilidad del centro histórico de Lima afecta la

satisfacción de las necesidades de los usuarios de silla de ruedas utilizando la pirámide de las necesidades de Maslow (necesidad fisiológica, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización). Además, se tomó en cuenta la percepción de los mismos usuarios de silla de ruedas en lo que respecta al nivel de accesibilidad. Se descartó la legislación actual para evaluar la accesibilidad por cuanto ésta “vende” como accesible lo que no es. Los estándares de accesibilidad que solicita son bajos en gran medida por la antigüedad de la norma.

Es así que, teniendo en cuenta la importancia de una nueva perspectiva, se dispuso a elaborar esta investigación con el fin de definir el impacto de la accesibilidad turística del centro histórico de Lima en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021, por lo cual se planteó las siguientes interrogantes:

### **1.3 Formulación del Problema**

#### **1.3.1 Problema General**

¿Cuál es el impacto de la accesibilidad turística del centro histórico de Lima en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021?

#### **1.3.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el impacto de la accesibilidad del transporte a/desde el centro histórico de Lima en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021?
- ¿Cuál es el impacto de la accesibilidad del destino del centro histórico de Lima en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021?
- ¿Cuál es el impacto de la accesibilidad de las edificaciones del centro

histórico de Lima en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021?

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar el impacto de la accesibilidad turística del centro histórico de Lima en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Detallar el impacto de la accesibilidad del transporte a/desde el centro histórico de Lima en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021.
- Analizar el impacto de la accesibilidad del destino del centro histórico de Lima en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021.
- Examinar el impacto de la accesibilidad de las edificaciones del centro histórico de Lima en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021.

## **1.5 Justificación de la Investigación**

### **1.5.1 Justificación Teórica**

La investigación se justifica teóricamente porque aporta al conocimiento existente sobre las teorías de la accesibilidad y las necesidades en el turismo. Para ello, se adaptó, a la realidad del centro histórico de Lima, dos teorías extranjeras: la de la accesibilidad de la UNWTO, y la de las necesidades de Maslow. Así se demostró, a través de las evidencias de hallazgos cuantitativos, el impacto de la accesibilidad en el

centro histórico de Lima en satisfacer las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas. Con ello, llena un vacío de conocimiento porque usualmente se brinda accesibilidad por su capacidad de satisfacer la necesidad de traslado solamente, cuando ésta puede cubrir otras necesidades que no se perciben a simple vista. Esta nueva perspectiva enriquece la literatura científica, por tanto, los hallazgos pueden servir como referente y antecedente teórico para posteriores investigaciones.

### **1.5.2 Justificación Práctica**

Se puede encontrar hasta tres justificaciones prácticas: sector público, sector privado, y usuarios de silla de ruedas.

Por el lado del sector público, se justifica de manera práctica porque determina la calidad de la accesibilidad percibida por el usuario de silla de ruedas. A partir de la investigación, se puede establecer objetivos, identificar y promover zonas bajo el lema de la igualdad de oportunidades de gozar un lugar turístico. Así, desarrollar una zona turística que ha venido “progresando” excluyendo a colectivos como consecuencias de una mala planificación sin programas de concienciación.

Por el lado del sector privado, se justifica de manera práctica porque se identifica las necesidades de los usuarios de silla de ruedas. Se provee datos para que puedan ofertar paquetes turísticos con valor agregado de acuerdo con las necesidades del nicho del mercado desde una perspectiva diferente.

Por último, por el lado del usuario de silla de ruedas, se justifica de manera práctica porque permite conocer su voz. Los datos brindados describen lo que puede necesitar desde una perspectiva nueva, que es mucho más que sólo el desplazamiento.



### **1.5.3 Justificación Metodológica**

La presente investigación tiene justificación metodológica porque para lograr los objetivos de la misma, se desarrolló un nuevo instrumento de recolección de datos: un cuestionario validado por tres expertos. Con él, se recogió de manera organizada la información con la que se midió el impacto de la accesibilidad de los lugares turísticos del centro histórico de Lima y las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas. El instrumento no sólo sirve para representar a la población peruana, sino que también puede tener aplicaciones futuras en otros ambientes latinoamericanos.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes de Investigación

#### 2.1.1 Artículos Científicos

En Ecuador, Tite et al. (2019) escribieron un artículo titulado “Turismo accesible en Ecuador: Caso bienestar ambiental Pelileo” el cual fue presentado en la Revista Ciencias Holguín Vol. 25 N° 03. Dicha investigación tuvo como objetivo identificar la oferta turística del cantón San Pedro de Pelileo y conocer el potencial que esconde para brindar el turismo accesible e inclusivo en favor de las personas con discapacidad.

La investigación desarrollada fue de tipo cualitativa- descriptiva y se emplearon los siguientes métodos teóricos: análisis y síntesis. En el estudio, se llegó a la conclusión que la oferta de accesibilidad turística del cantón San Pedro de Pelileo es escasa, no se adecúa a los requerimientos de infraestructura que demandan las personas con discapacidad física, a pesar de que la ley lo exige (Tite et al., 2019).

En México, Matamoros et al. (2019) elaboraron un artículo titulado “La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del centro histórico de la Ciudad de México: diseño de un modelo sistémico de innovación” presentado en la revista Intersticios Sociales N° 17. El objetivo de la investigación fue presentar la situación actual de la accesibilidad turística del centro histórico y como la innovación social puede ser una oportunidad para mejorar la situación.

La investigación fue sistémica, utilizándose ,para ello, la metametodología de intervención total de sistemas en la que se relacionan dos dimensiones: tipos de sistemas y tipos de participantes. El estudio llegó a la conclusión que existen carencias en la oferta turística accesible para personas con discapacidad motriz en el centro

histórico de la Ciudad de México, sobre todo en la infraestructura de restaurantes, hoteles, centros culturales, entre otros, en las cuales se identifican faltas de rampas, elevadores y espacios adaptados (Matamoros et al., 2019).

Además, en México, Cruz et al. (2019) redactaron un artículo titulado “Percepción del turismo accesible para personas con discapacidad, el caso del Centro Ecoturístico El Arcotete, Chiapas, México” presentado en la revista *El Periplo Sustentable* N° 37. La finalidad de la investigación realizada fue examinar la idea que existe sobre lo que es turismo accesible y cómo ésta discrimina o no socialmente a las personas con discapacidad.

El estudio fue de nivel descriptivo utilizando como técnica de recolección de información las encuestas. En la investigación se concluye que la falta de accesibilidad por barreras físicas como falta de rampas, pasamanos, etc. se relacionó con el disfrute del viaje, en el Centro Ecoturístico El Arcotete, tanto para la persona con discapacidad como para sus cuidadores ya que ellos suelen ser los que realizan la tarea de desplazamiento del familiar con discapacidad (Cruz et al., 2019).

En Argentina, Porto y Rucci (2019) elaboraron el artículo con el título “Accesibilidad en turismo. Diagnóstico, voluntad política y acciones” el cual se publicó en la revista *Estudios y Perspectivas en Turismo* Vol. 28 N° 04. El objetivo de la investigación fue estimar el interés político del estado en materia de accesibilidad turística a lo largo de un periodo de 25 años.

En la primera etapa, se desarrolló una metodología experimental con diferentes etapas utilizando valoración cualitativa y luego cuantitativa. El estudio concluye que la voluntad política para promover el turismo accesible aumentó en casi un 100% en

países como Argentina, Brasil, Chile entre otros si se contrasta con el interés de los años 90's, sin embargo, sostiene que es necesario realizar más estudios y mediciones para determinar la materialización de las acciones (Porto y Rucci, 2019).

En Brasil, da Cunha et al. (2020) elaboraron un artículo titulado “Accesibilidad en alojamiento: el uso de procesos innovadores para satisfacer las necesidades de turistas con discapacidad” presentado en la revista *Visión y Acción* N° 22. La investigación tuvo como objetivo examinar el uso de procesos innovadores para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad en alojamientos ubicados cerca de los atractivos del centro histórico de Manaus.

El método usado fue el inductivo utilizando encuestas, con el enfoque cuantitativo, exploratorio y descriptivo, y procedimientos bibliográficos y de campo. Los autores concluyeron que la mayoría de los alojamientos localizados contiguos a los atractivos del centro histórico de Manaus no cumplen con la legislación sobre diseño de accesibilidad, a pesar de que los administradores de los alojamientos entienden que la accesibilidad es un factor clave para la elección del alojamiento de las personas con discapacidad o movilidad reducida (Cunha et al., 2020).

## **2.1.2 Tesis Nacionales e Internacionales**

### **A. Nacionales.**

En Lima, Perú, Moya y Ura (2019) en su tesis con el título “Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019” en la “Universidad Cesar Vallejo” para conseguir el título profesional de licenciadas en administración en turismo y hotelería se plantean el objetivo de determinar el avance de la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en Machu Picchu, Cusco, al 2019. A través de un método descriptivo cualitativo y un diseño etnográfico,

llegan a la conclusión que falta infraestructura que satisfaga los requerimientos del turista con discapacidad porque no se cumple con las medidas reglamentarias mínimas.

Asimismo, en Lima, Perú, Trejo (2019) realizó su tesis titulada “Diagnóstico del turismo accesible en la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores,” en la “Universidad Cesar Vallejo,” para recibir el título profesional de “Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería”, proponiéndose como objetivo determinar la situación de la accesibilidad turística que brinda la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores. El método empleado fue de tipo descriptivo con un enfoque cualitativo. Se concluyó que sólo brindan servicios que satisfacen hasta cierto grado las necesidades de las personas con discapacidad motriz, auditiva y visual.

Igualmente, en Lima, Perú, Peña y Ulco (2019) elaboraron su tesis titulada “Condiciones de accesibilidad en el desarrollo del turismo para las personas con discapacidad motriz – distrito de Paracas, 2019”, en la “Universidad Cesar Vallejo,” con el fin de conseguir el título profesional de “Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería,” teniendo como objetivo mostrar la situación de la accesibilidad para las personas con discapacidad motriz en el distrito de Paracas. El método empleado fue de tipo fenomenológico con un enfoque cualitativo. Se llegó a la conclusión que, en Paracas, aún hace falta incrementar la accesibilidad que se brinda a las personas con discapacidad motriz en las vías públicas e, incluso, en los principales atractivos turísticos.

Por su parte, en Lima, Perú, Cáceres y Regalado (2018) elaboraron su tesis titulada “Factores que limitan a la accesibilidad de los turistas con discapacidad motriz en hoteles 4 estrellas de los distritos de Miraflores y San Isidro ubicados en Lima –

Perú.”, en la “Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas,” con el fin de obtener el título profesional de “Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería,” asumiendo como objetivo examinar los elementos que reducen la accesibilidad para los turistas con discapacidad motriz en hoteles 4 estrellas localizados en los distritos de Miraflores y San Isidro, en Lima. El método utilizado fue el enfoque cualitativo con un nivel de investigación explicativo y descriptivo. Se basó en la teoría fundamentada. Se llegó a la conclusión que, los hoteles 4 estrellas de los distritos de San Isidro y Miraflores, no cumplen con las condiciones de accesibilidad tanto en infraestructura como en servicio que permita, a la persona con discapacidad motriz, desenvolverse libremente durante su estadía. Se asume que es debido a la falta de fiscalización.

Asimismo, en Lima, Perú, Loyola et al. (2018) realizaron su tesis titulada “Servicio de movilidad accesible para personas con discapacidad motriz, visual y/o auditiva en lima metropolitana.”, en la “Universidad ESAN,” con el meta de alcanzar el título profesional de “Maestría en Administración de Negocios,” tomando como objetivo conocer que tan factible puede ser ofrecer el servicio de transporte accesible a personas con discapacidad motriz o sensorial que pertenezcan al nivel socio-económico A y B en la zona 7 de Lima Metropolitana. El método fue mixto (cualitativo y cuantitativo); además, explicativo y descriptivo. Se llegó a la conclusión que, existe viabilidad para ofrecer el transporte accesible para personas con discapacidad en la zona 7 de Lima Metropolitana debido a la creciente población en este nicho de mercado que está insatisfecho, pero que se requiere de grandes inversiones.

Además, en Trujillo, Rodríguez (2018) desarrolló su tesis con el título “Causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo”, en la “Universidad Nacional de Trujillo,” con el fin de obtener el título profesional de “Licenciada en

Turismo,” siendo su objetivo determinar las razones del escaso progreso de la accesibilidad turística que se ofrece a las personas con discapacidad en Trujillo. El método empleado fue el analítico-sintético y etnográfico. Se utilizaron las técnicas de observación directa, fichaje y entrevista. Se llegó a la conclusión que, en Trujillo, siete de los principales atractivos tienen deficiencias para atender a las personas con discapacidad. Atractivos, como el complejo arqueológico de Chanchan o el complejo arqueológico Huacas de Moche, presentan deficiencias como: suelos rústicos, la falta de rampas o baños accesibles. Hay casos en los que baños accesibles no cumplen ni siquiera con la norma técnica A.120.

### **B. Internacionales.**

En el ámbito internacional , en Barcelona, España, Molina (2019), elaboró su tesis titulada “Del turismo accesible al museo inclusivo: un modelo para la evaluación de la accesibilidad universal en los museos. El caso del Cosmocaixa en Barcelona,” en la “Universidad Autónoma de Barcelona,” con el propósito de obtener el título de “Doctora en turismo” y con el objetivo de constatar el rol de la accesibilidad universal en los museos como factor de inclusión para todos. La metodología empleada fue la triangulación de tres técnicas complementarias: la entrevista, la encuesta y la documentación fotográfica. La autora concluye que mientras mayor sea la accesibilidad universal en los museos, en infraestructura y contenido, mayor es la diversidad de personas que acceden a la cultura, promoviendo la inclusión de todos y la sostenibilidad social de la misma institución.

Asimismo, en San José, en Costa Rica, Salazar (2021), realizó su tesis con el título “Turismo accesible: integración de las personas con discapacidad a las actividades turísticas,” en la “Universidad de Costa Rica,” con el propósito de obtener

el título de “Maestría Profesional en Gestión Hotelera,” siendo su objetivo examinar el turismo que se ofrece a personas con discapacidad visual, auditiva y movilidad reducida con el propósito de presentar una propuesta al Museo de Oro, Museo de Numismática, Museo de los Niños y Museo de Jade. El método empleado fue la observación con un enfoque cualitativo. La autora concluye que todavía hay mucho por hacer para que Costa Rica sea un atractivo turístico inclusivo. Por ejemplo, hacer que se cumplan las leyes y proyectos, involucrar a las personas con diferentes discapacidades y apoyarse en la comunidad.

Por último, en Manabí, Ecuador, Velásquez y Zambrano (2019), elaboraron una tesis con el título “Evaluación del mercado turístico proyectándose hacia un turismo accesible en el destino Manta/Manabí,” en la “Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López,” teniendo como propósito obtener el título de “Magister en Turismo” y el objetivo de analizar el mercado turístico en Manta/Manabí para impulsarlo a ofrecer un turismo accesible. El método empleado fue descriptivo, de carácter no experimental. Se concluye que la oferta turística en Manta/Manabí en general, no dispone de facilidades que permitan la proyección del turismo accesible. Además, hace falta que el sector público y privado se involucren más, en materia de turismo accesible, para desarrollar proyectos a largo plazo que favorezcan la planificación, gestión y desarrollo de la accesibilidad en el turismo.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Teoría de Calidad de Accesibilidad**

La accesibilidad turística busca adecuar la forma de uso de los objetos y espacio, para todos. Tiene como propósito que todas las personas disfruten de una mejor calidad de vida en su interacción con el lugar que visitan sin importar la diversidad de los



individuos. Para conocer qué es exactamente se puede leer la siguiente definición que señala la UNWTO (2014):

procesos de colaboración planificados [...] que permite a las personas con los requisitos de acceso [...] funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal. (p.21)

Lamentablemente, existen diversas barreras que provocan que los lugares no sean accesibles. La UNWTO (2014) las agrupa en: planificación y reservas, transporte, comunicación, destino y edificaciones. La investigación se centra en los usuarios de silla de ruedas, por ende, se enfoca en las barreras que afectan a este colectivo: transporte, destino y edificaciones.

#### **A. Transporte.**

La UNWTO (2014) manifiesta que las barreras en accesibilidad que enfrentan los usuarios de silla de ruedas en el transporte están relacionadas con:

el acceso al interior del medio de transporte [...] no existen autobuses locales o taxis adaptados para acercarnos a la infraestructura [...] En el interior del transporte existen barreras importantes como pasillos estrechos entre los asientos, la falta de asientos reservados, o la falta de sistemas de anclaje de seguridad adecuados. (p.45)

Para el caso del estudio, se toma como elemento a estudiar el transporte público y los taxis en general.

#### **B. Destino.**

Las barreras que los usuarios de silla de ruedas pueden encontrar en el destino

están relacionadas con el entorno urbano. La UNWTO (2014) menciona algunos ejemplos como las “barreras o dificultades para salvar desniveles bruscos, deambular por aceras estrechas o cruzar calles por donde no se haya rebajado el bordillo de las aceras” (p.45). Asimismo, “las atracciones y actividades en los lugares turísticos [museos, cines, teatros, etc.] presentan problemas de acceso para clientes con movilidad reducida” (UNWTO, 2014, p.47).

La UNWTO no amplía más sobre las barreras en el destino, pero si se desea conocer de manera más específica, Boudeguer et al. (2010) enumera las siguientes: “pavimentos en general, desniveles existentes, cruces peatonales de las aceras, anchos y pendientes de las aceras, ubicación y acceso al mobiliario urbano, elementos sobre el área de peatones, [...] espacios de estacionamientos públicos” (p.34).

Para el caso del estudio, no se toma el de las pendientes de las veredas como elemento a estudiar porque el alcalde de Lima hizo modificaciones al respecto de las rampas hace dos años. Sin embargo, se selecciona los cruces peatonales de las veredas, anchos de las veredas por ser los más representativos en falta de accesibilidad con el colectivo de los usuarios de silla de ruedas.

### **C. Edificaciones.**

En lo que respecta a las barreras para los usuarios de silla de ruedas que se presentan en las edificaciones, la UNWTO (2014) sostiene:

[En general] los edificios pueden presentar barreras en los espacios de las puertas y ascensores [...] [En los restaurantes] los anchos de pasillos, mesas [...] impiden maniobrar en espacios reducidos. [...]. [En los baños] los lavabos bien diseñados y baños accesibles para todos los clientes siguen siendo la excepción [...]. [En los hospedajes] existe una única entrada en un hotel y esta

tiene escaleras [...] la provisión de una silla de ducha y una alfombra de baño antideslizante son medidas baratas y eficaces. (p.46)

Para el caso del estudio, se toma como elementos a estudiar los baños, restaurantes y hoteles en general por ser los más representativos con el colectivo de usuarios de silla de ruedas.

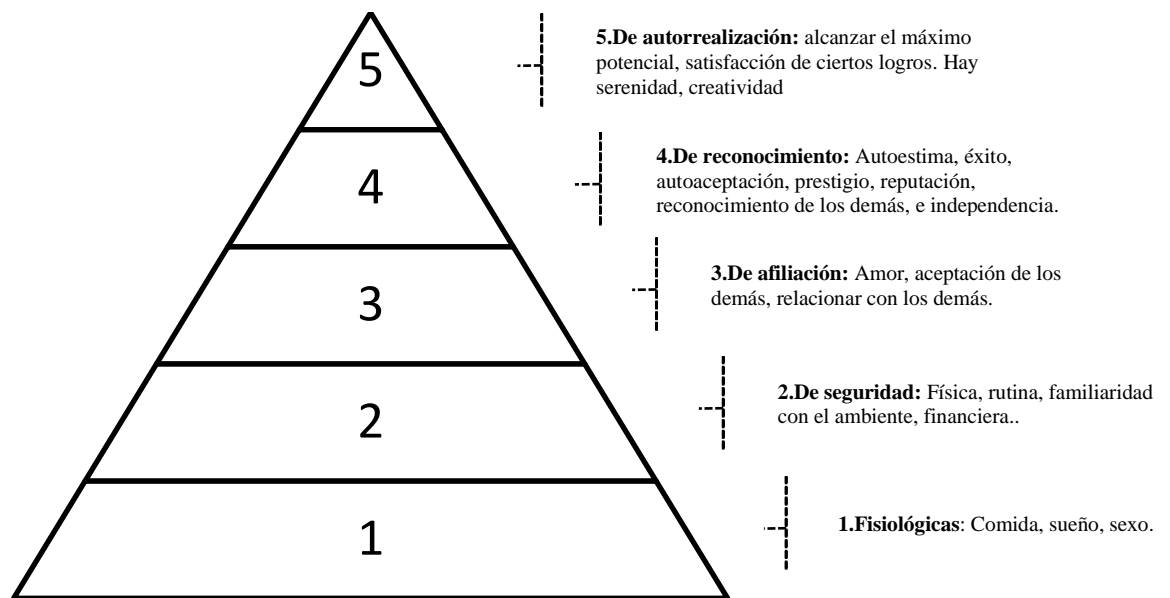
### **2.2.2 Teoría de las Necesidades**

Esta teoría es una descripción clásica de la motivación humana. La teoría sostiene que hay una jerarquía de cinco necesidades en el interior de cada persona. Estas necesidades son las siguientes: necesidad fisiológica, necesidad de seguridad, necesidad de afiliación, necesidad de reconocimiento y autorrealización. Para Maslow (1991):

las necesidades fisiológicas [...] son más fuertes que las de seguridad, que son más fuertes que las necesidades de amor, que a su vez son más fuertes que las necesidades de estima, que son más fuertes que aquellas necesidades idiosincrásicas a las que hemos denominado necesidad de autorrealización. (p.88)

Además, Maslow (1991) sostiene sobre el surgimiento de las necesidades que “en cuanto al concepto de aparición de una nueva necesidad, después de satisfacer otra predominante, dicha aparición no es un fenómeno repentino e intermitente, sino que más bien aparece gradualmente, paso a paso, desde cero” (p.41).

*Figura 1. Pirámide de las necesidades de Maslow*



### A. Necesidad Fisiológica.

Maslow (1991) describe que estas necesidades pueden ser muy amplias cuando menciona que “parece imposible, a la vez que inútil, hacer cualquier lista de necesidades fisiológicas fundamentales porque podrían llegar al número que uno deseara” (p.22). Por ello, se investigó sobre otras definiciones más explícitas. Schiffman y Wisenblit (2015) sostienen “se trata de necesidades primarias, cuya satisfacción es imprescindible para conservar la existencia biológica; entre ellas están el alimento, el agua, el aire, el refugio, la ropa y el sexo, todas las cuales son necesidades biogénicas” (p.63). Asimismo, Ortega (2017) señala que “[la necesidad fisiológica] incluye las necesidades de comer (hambre), beber (sed), dormir (sueño), defecar (heces) y miccionar (orina)” (p.171).

Para el caso del estudio, se ha tomado como elementos a estudiar: el alimento, defecar, miccionar, dormir y tener sexo. La satisfacción de dichos elementos es vulnerada cuando el usuario de silla de ruedas visita un lugar y el restaurante tiene escalones a la entrada y no puede ingresar a comer; desea ir al baño, pero la puerta es

estrecha y no puede pasar con la silla de ruedas por lo que puede tomarle varios minutos encontrar el baño apropiado; cuando quiere ir a hospedarse a un hotel o tener sexo con su pareja, pero los dormitorios quedan en el segundo piso y no hay elevador.

Una vez que se cubre la necesidad fisiológica se busca la satisfacción de la necesidad de seguridad.

### **B. Necesidad de Seguridad.**

Maslow (1991) define esta necesidad de la siguiente manera, “seguridad [...] ausencia de miedo, ansiedad y caos [...] protección” (pp.25-26). Complementariamente, Colom (2015) señala acerca de la necesidad de seguridad que “las personas quieren estar libres de acechos o peligros (seguridad personal, seguridad profesional o de medio de vida, seguridad financiera, seguridad frente a accidentes, seguro de enfermedad, etc.)” (p.93).

Para el caso de la investigación, se toman como elementos a estudiar la seguridad física y financiera. El sentimiento de inseguridad física lo sufre un gran número de usuarios de silla de ruedas, cuando los tienen que subir sobre los escalones cargados montados en silla de ruedas o al momento que usan los cruces peatonales cuyos semáforos sólo duran el tiempo que lo necesita una persona sin discapacidad. Saben que, si se caen, su condición física podría “empeorar” e incluso perder la vida. En lo que respecta a la seguridad financiera, al ser el costo del taxi excesivo si se compara con lo que se gastaría en el bus público, le resta el poco dinero que puede tener para suplir su necesidad (ej. ahorro). Entiéndase que muchos usuarios de silla de ruedas no trabajan, ni tienen ingresos fijos ni trabajo estable.

Una vez que se cubre significativamente la necesidad de seguridad, se busca la satisfacción de la necesidad de afiliación.

### **C. Necesidad de Afiliación.**

Para Maslow (1991), esta necesidad es definida como, “la necesidad de amor, afecto, sentido de pertenencia [...] La necesidad de amor supone dar y recibir afecto [...] Tal persona tendrá hambre de relaciones con personas en general -de un lugar en el grupo o la familia” (p.28).

Para el caso del estudio, se toma como elemento a estudiar las relaciones que dan lugar a la pareja, el grupo o la familia. Se analiza efecto que tiene en su vida amorosa la dificultad de encontrar un hotel accesible donde pueda intimar con su pareja. Asimismo, si lo que gasta en el taxi, gasto excesivo si lo comparas si tomara un bus accesible que no existe, lo gastaría en su vida social durante la visita al centro histórico de Lima. Por último, como el ancho de las veredas puede afectar que tenga o no un acompañante al lado.

Una vez que se cubre significativamente la necesidad de afiliación se busca la satisfacción de la necesidad de reconocimiento.

### **D. Necesidad de Reconocimiento.**

Según Maslow (1991), las personas necesitan:

De autorrespeto y de autoestima y de la estima de otros. Así que esta necesidad se puede clasificar en dos conjuntos subsidiarios. Primero está el deseo de fuerza, logro, adecuación, maestría y competencia, confianza ante el mundo, independencia y libertad. En segundo lugar [...] reputación o prestigio (definiéndolo como un respeto o estima de las otras personas) [...] el reconocimiento, atención importancia, dignidad y el aprecio. (pp.30-31)

Para el caso del estudio, se toma como elemento a estudiar el respeto que

representa al usuario de silla de ruedas el tener la accesibilidad que se demanda basándose en 3 posibles casos: que el baño accesible lo encuentre como depósito al momento de usarlo, lo que implica que muchas veces los objetos obstaculicen el uso del baño; que el taxista se niegue a llevarlo por estar en silla de ruedas, a veces por razones de salud (el taxista también tiene alguna discapacidad) o por discriminación; e ingresar por la puerta lateral de un lugar turístico, lo que muchos consideran la puerta del servicio.

Una vez que se cubre significativamente la necesidad de reconocimiento, se busca la satisfacción de la necesidad de autorrealización.

#### **E. Necesidad de Autorrealización.**

Maslow (1991) define esta necesidad como:

El deseo de llegar a ser cada vez más lo que uno es de acuerdo con su idiosincrasia, llegar a ser todo lo que es capaz de llegar a ser [...] La forma específica que tomará esta necesidad varía mucho de persona en persona desde luego. En un individuo esta necesidad puede tomar la forma de ser un padre excelente, en otro se puede expresar atléticamente. (p.32)

Además, Maslow relaciona la autorrealización con la creatividad y la serenidad. Sobre la creatividad, Maslow (1991) sostiene “No hay excepción. Cada uno, de una manera u otra, muestra una clase de creatividad, originalidad o de inventiva” (p.219). Sobre la serenidad, Maslow (1991) menciona “[las personas autorrealizadas] son capaces de mantener una serenidad relativa en medio de circunstancias que otras personas las podría llevar al suicidio” (p.209).

Para el caso del estudio, se va a tomar la actitud creativa de la persona para

encontrar una solución alternativa ante la falta de accesibilidad, y lo calmada (serena) que puede mantenerse ante la falta de accesibilidad. Es una de las necesidades más difíciles de medir, así que se le toma de manera general para todas las dimensiones de la accesibilidad.

## **2.3 Definición de Términos Básicos**

### **2.3.1 Accesibilidad**

La definición de accesibilidad puede variar dependiendo de quién la propone: público en general, las instituciones públicas o las personas que lo necesitan. Para muchas personas, es accesible si el usuario de silla de ruedas puede ingresar con ayuda de un tercero. Para el estado peruano, es legalmente accesible si el 5% del local para 100 personas es accesible para usuarios de silla de ruedas. En los dos casos descritos, ninguno es (completamente) accesible para quien lo necesita. Según Martínez y Lara (2006), “la accesibilidad al medio físico se refiere a la cualidad que tienen los espacios para que cualquier persona, incluso las afectadas de discapacidades de movilidad [...] puedan: llegar a todos los lugares [...] sin sobres esfuerzo y con autonomía” (p. 9).

Para el caso del estudio, se toma como significado de accesibilidad el grado en que un usuario de silla de ruedas puede desplazarse en un lugar de manera natural e independiente sin importar sus limitaciones motrices.

### **2.3.2 Necesidades**

López-Pinto (2002) menciona que “la necesidad es una condición en que se percibe una carencia de algo, un estado fisiológico o psicológico que es común en todos los seres humanos” (p.15).

Para el caso del estudio, se respeta la definición completamente.



### **2.3.3 Satisfacción del Cliente**

Schiffman y Wisenblit (2015) definen la satisfacción del cliente como “las percepciones de los clientes respecto del desempeño del producto o servicio en relación con sus expectativas” (p.13).

Para el caso del estudio, se respeta la definición completamente.

### **2.3.4 Silla de Ruedas**

Para Ribera Salud Group (s.f.), la silla de ruedas es:

Una ayuda técnica que consiste en una silla adaptada con al menos tres ruedas, aunque lo normal es que disponga de cuatro [...] para permitir el desplazamiento de aquellas personas con problemas de locomoción o movilidad reducida, debido a una lesión o enfermedad física. (p.1)

Para el caso del estudio, se respeta la definición completamente, agregando que las sillas de ruedas son vehículos unipersonales que pueden ser manuales o eléctricos.

### **2.3.5 Usuario de Silla de Ruedas**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2008), el usuario de silla de ruedas “se refiere a personas que ya usan silla de ruedas o bien que se beneficiarían con el uso de una silla de ruedas porque su capacidad de caminar es limitada” (p.21).

Para el caso del estudio, se debe aclarar que un usuario puede ser una persona que ha perdido, para siempre (hemipléjicos, amputados, etc.) o por un tiempo (fracturas, esguinces, etc.), completa o parcialmente, la facultad de desplazarse. Por ende, utiliza una silla de ruedas de forma autónoma o con ayuda de terceros.

## **Capítulo III: Hipótesis y Variables**

### **3.1.Hipótesis**

#### **3.1.1. Hipótesis General**

La accesibilidad turística del centro histórico de Lima impacta significativamente en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021.

#### **3.1.2. Hipótesis Específicas**

- La accesibilidad del transporte a/desde el centro histórico de Lima impacta significativamente en las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021.
- La accesibilidad del destino del centro histórico de Lima impacta significativamente en las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, el año 2021.
- La accesibilidad de las edificaciones del centro histórico de Lima impacta significativamente en las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021.

### **3.2. Identificación y Clasificación de las Variables**

En ambos casos, las dos variables, accesibilidad y necesidades, son compuestas porque tienen más de un indicador. Además, son cualitativas porque expresan características de sus respectivos aspectos a evaluar. Asimismo, son politómicas debido a que presentan más de dos valores. Igualmente, las dos son ordinales porque hablan de niveles de accesibilidad y niveles de satisfacción de las necesidades.

### 3.3.Operacionalización de las Variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de las Variables de la Investigación*

Variable	Definición	Dimensión	Subdimensión	Indicador	Ítems	Instrumento	Escala
Acc.	Procesos de colaboración planificadas [...] que permite a las personas con los requisitos de acceso [...] funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal. (UNWTO, 2014, p. 21):	Transporte	Buses	Niv. acc. trans. público	P.7: El nivel de accesibilidad del transporte público que traslada a las personas a/desde el centro de Lima es:	Encuesta	<b>Likert</b> 5.muy bueno 4.bueno 3.regular 2.malo 1.muy malo
			Taxis	Niv. acc. taxis	P.8: El nivel de accesibilidad de los taxis que traslada a las personas a/desde el centro de Lima es:		
			Calle	Niv. acc. calles	P.9: El nivel de accesibilidad de las calles del centro de Lima es:		
		Destino	Museo	Niv. acc. amb. museo	P.10: El nivel de accesibilidad para desplazarse entre los ambientes de los museos en el centro de Lima es:		
			Cruce peatonal	Niv. acc. cruces peat.	P.11: El nivel de accesibilidad en los cruces peatonales en el centro de Lima es:		
			Hotel	Niv. acc. hab. hotel	P.12: El nivel de accesibilidad de las habitaciones de hoteles en el centro de Lima es:		
Edificaciones	Restaurante	Niv. acc. restaurantes	P.13: El nivel de accesibilidad de los restaurantes en el centro de Lima es:				
	Baño	Niv. acc. baño	P.14: El nivel de accesibilidad de los baños del centro de Lima es:				
	Fisiología	Baño	Tiempo	P.15: Por falta de accesibilidad, demoro en encontrar un baño accesible en el centro de Lima.			
Seguridad		Física	Niv. seguridad física	P.16: Me siento expuesto cuando me deben cargar con la silla de ruedas sobre las gradas por falta de rampas en el centro de Lima			
Nec.	La necesidad es una condición en que se percibe una carencia de algo, un estado fisiológico o psicológico que es					Encuesta	<b>Likert</b> 1.T. de acuerdo 2.De acuerdo 3.Neutral

Variable	Definición	Dimensión	Subdimensión	Indicador	Ítems	Instrumento	Escala		
Nec.	común en todos los seres humanos. (López-Pinto, 2002, p.15).	Afilianción	Financiera	Niv. Gasto	P.17: Ante la falta de transporte público accesible, debo tomar taxi para ir al/venir del centro de Lima desde donde me encuentro	Encuesta	4.En desacuerdo 5.T. en desacuerdo		
			Física	Niv. seguridad física	P.18: Me sentiría más seguro si el tiempo que dan los semáforos para que los peatones crucen las calles en el centro de Lima fuera mayor				
			Pareja	Niv. socialización	P.19: Considero que no es fácil encontrar un hospedaje accesible en el centro de Lima				
		Afilianción	Seres queridos	Niv. Gasto	P.20: Considero que parte del dinero gastado en el transporte a/desde el centro de Lima podría utilizarlo en actividades compartiendo con mis seres queridos		Encuesta		
		Afilianción	Seres queridos	Niv. socialización	P.21: Considero que el ancho de las veredas en el centro de Lima desfavorece que un acompañante vaya a mi costado				
		Reconocimiento	Respeto	Niv. respeto	P.22: Considero una vulneración a mis derechos, en el centro de Lima, ingresar a un baño accesible y encontrar que lo usan como depósito				
		Reconocimiento	Respeto	Niv. respeto	P.23: Siento que vulneran mis derechos cuando los taxis no quieren llevarme a/ traerme de el centro de Lima por tener una silla de ruedas				
		Reconocimiento	Respeto	Niv. respeto	P.24: Considero una falta de respeto que para ingresar a un lugar turístico del centro de Lima me vea obligado a ingresar por una entrada lateral o secundaria porque la entrada principal tiene escalones				
		Auto-realización	Creatividad	Niv. creatividad	P.25: ¿Qué tan fácil es encontrar una solución alternativa para enfrentar una falta de accesibilidad que me afecta en el centro de Lima?			Encuesta	<b>Likert</b> 5.Muy fácil 4.Fácil 3.Neutral 2.Difícil 1.Muy difícil
		Auto-realización	Serenidad	Niv. serenidad	P.26: ¿Qué tan fácil es estar completamente sereno y en paz con el mundo si enfrente una falta de accesibilidad que me afecta en el centro de Lima?				

**Nota:** Acc. = accesibilidad; Nec. = necesidades; Niv.= nivel; trans. = transporte; amb. = ambiente; peat. = peatonal; P. = pregunta; hab.=habitación; T.

= totalmente;

## Capítulo IV: Metodología

### 4.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo. Se sigue, según lo mencionado por Hernández et al. (2014), de manera secuencial y probatoria cada una de las etapas sin saltarse ninguna en un orden riguroso. Todo partiendo de una idea que ayuda a plantear el problema, que es la base para revisar literatura y desarrollar el marco teórico. Esto permite tener una visualización del alcance del estudio y después elaborar la hipótesis y definir las variables. Con ellas, se pasa a desarrollar el diseño de la investigación, posteriormente a definir y seleccionar la muestra, para luego poder recolectar datos. Finalmente, estos son analizados y con ellos se elaboran los reportes.

### 4.2. Tipo de Investigación

Carrasco (2006) escribe que la investigación aplicada se diferencia por tener propósitos prácticos inmediatos bien determinados, es decir, se investiga para intervenir, transformar, modificar o producir cambios en una determinada parte del entorno. Adicionalmente, Ulin et al. (2006) sostienen que la investigación aplicada “fluye en la acción y ayuda a adoptar decisiones sobre cuestiones prácticas, a diferencia de la investigación básica que se realiza para generar teoría y produce conocimiento como un fin” (p.5).

De lo descrito, se puede inferir que el tipo de investigación que se lleva a cabo es aplicada. Se busca conocer la idiosincrasia de la falta de accesibilidad y las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas para utilizar dicho conocimiento para resolver estos problemas.

### **4.3. Nivel de Investigación**

La presente investigación es de nivel descriptiva-correlacional. Descriptiva porque se va a “describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés” (Monje, 2011, p. 100). Correlacional porque se desea “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández et al., 2014, p. 93).

### **4.4. Métodos de Investigación**

#### **4.4.1. Métodos Generales**

Hernández-Chavarría (2002) menciona que:

Un método de investigación en el cual se define y delimita un problema, se deducen los datos o variables relevantes relacionados con él y se formula una hipótesis que explique ese problema y luego se hacen las pruebas necesarias para aceptar como verdadera esa hipótesis o rechazarla y entonces es necesario formular nuevamente otra hipótesis alterna. (p.258)

Con lo expuesto por Hernández-Chavarría, se puede decir que la presente investigación utilizó el método científico. En base al problema, se recolectó información que haga posible el análisis del mismo, se formuló la hipótesis, se registraron los resultados y, finalmente, se analizaron los datos relacionados con las variables para aceptar o no la hipótesis.

#### **4.4.2. Métodos Específicos**

El método que encaminó la presente investigación desde el planteamiento del problema hasta su culminación fue: el analítico, deductivo, inductivo y sintético. Analítico porque la variable Accesibilidad fue desmembrada en dimensiones para poder

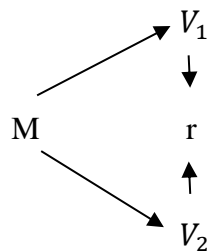
estudiar mejor su impacto en la variable Necesidades. Deductivo porque se partió de conocimientos previos o existentes sobre la accesibilidad y las necesidades de los usuarios de silla de ruedas, pero intentando aplicarlos a la realidad del centro histórico de Lima en peruanos., Inductivo porque a partir de la respuestas de una muestra de 45 personas se concluye que se puede aplicar para satisfacer la necesidad de una población de aproximadamente 73 mil personas. Por último, es sintético porque se condensa la información a analizar a través de la delimitación del tema y se extrae la información más importante para la introducción, la presentación de resultados y conclusiones

#### 4.5.Diseño de la Investigación

El tipo de diseño es no experimental porque “no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2014, p.152).

La investigación usa el tipo de diseño específico transeccional correlacional-causal porque se busca “relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto” (Hernández et al., 2014, p.157).

##### 4.5.1. Esquema del Diseño



**M** = Muestra constituida por 45 peruanos usuarios de silla de ruedas miembros de las redes sociales de Kipu Llaxta que respondieron a la convocatoria.

$V_1$  = Variable independiente: accesibilidad turística del centro histórico de Lima

$V_2$  = Variable dependiente: necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas

$r$  = Relación entre las variables de estudio

## **4.6. Población y Muestra**

### **4.6.1. Población**

Tomás-Sábano (2010) señala que la población:

Es el conjunto de todos los individuos que cumplen ciertas propiedades y de quienes deseamos estudiar sus datos. Podemos entender que una población abarca todo el conjunto de elementos de los cuales podemos obtener información, entendiéndolo que todos ellos han de poder ser identificados. (p.21)

Por lo tanto, la población son todos los peruanos usuarios de silla de ruedas del Perú. Según el INEI (2012), los usuarios de silla de ruedas en el Perú son 73,627.

### **4.6.2. Muestra**

Hernández et al. (2014) establece que: “es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.” (p.175).

#### **A. Selección de la Muestra.**

Se ha tenido ciertas dificultades para encontrar un gran número de usuarios de silla de ruedas por diversas razones relacionados a la Covid-19 (Mayor información en la sección 5.1.1).

Ante los inconvenientes presentados, la muestra es de tipo no probabilístico por



conveniencia a propósito. Hernández et al. (2014) mencionan que:

Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. (p.176)

Además, Battaglia señala (citado por Hernández et al., 2014), dicho tipo de muestras “están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso” (p.176).

Es así que la muestra está compuesta por los peruanos usuarios de silla de ruedas que visitaron por lo menos alguna vez el centro histórico de Lima usando la silla de ruedas y que fueron convocados a través de las redes sociales de la asociación Kipu Llaxta por ser miembros de éstas. Cabe destacar que el principal tema de interés de la organización es la inclusión de las personas con discapacidad.

#### **B. Unidad de Análisis.**

Cada uno de los peruanos usuarios de silla de ruedas convocado que por lo menos alguna vez visitó el centro histórico de Lima usando la silla de ruedas y que es miembro de las redes sociales de la asociación Kipu Llaxta.

#### **C. Tamaño de Muestra.**

El tamaño de muestra está compuesto por 45 peruanos usuarios de silla de ruedas.

### **4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **4.7.1. Técnicas**

Arias (2012) sostiene que “se entenderá por técnica de investigación, el

procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67). En el caso del presente proyecto se utiliza la técnica de la encuesta.

#### 4.7.2. Instrumentos

Grinnell, Williams y Unrau (citado por Hernández et al., 2014) mencionan que “Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente” (p.139). Basándose en la definición, se puede decir que se utilizó, como instrumento para recolectar los datos, el cuestionario. Según Chasteauneuf (citado por Hernández et al., 2014), el cuestionario “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217).

#### A. Diseño.

Las preguntas de la encuesta se agruparon de la siguiente manera:

**Tabla 2.**

*Temas, Subtemas y Cantidad de Preguntas de Encuesta*

<b>Tema</b>	<b>Subtema/Dimensión</b>	<b>Cant. de Pregunta</b>
Perfil	Usuario o asistente	1
Compromiso	Responder en nombre del usuario	1
Datos generales	frecuencia de uso de silla de ruedas, nombre y apellido, sexo, edad, residencia, conoce el centro histórico de Lima	6
Accesibilidad	Transporte	2
Accesibilidad	Destino	3
Accesibilidad	Edificaciones	3
Necesidad	Fisiológica	1
Necesidad	De seguridad	3
Necesidad	De afiliación	3
Necesidad	De reconocimiento	3

---

Necesidad	De autorrealización	2
-----------	---------------------	---

---

**Nota:** Cant. = Cantidad

En cuanto a las preguntas sobre las dimensiones de las variables, fueron cerradas y se interrelacionan de la siguiente manera:

**Tabla 3.**

*Interrelación entre las Preguntas de las Variables*

P.	Dimensiones Variables Accesibilidad			Dimensiones Variable Necesidades				
	Transporte	Destino	Edificaciones	Fisiológica	Seguridad	Afiliación	Reconocimiento	Autorrealización
P.7	x							
P.8	x							
P.9		x						
P.10		x						
P.11		x						
P.12			x					
P.13			x					
P.14			x					
P.15	x	x	x	x				
P.16			x		x			

P.	Variable Accesibilidad			Variable Necesidades				
	Transporte	Destino	Edificaciones	Fisiológica	Seguridad	Afiliación	Reconocimiento	Autorrealización
P.17	x				x			
P.18		x			x			
P.19			x			x		
P.20	x					x		
P.21		x				x		
P.22			x				x	
P.23	x						x	
P.24		x					x	
P.25	x	x	x					x
P.26	x	x	x					x

*Nota:* P. = Pregunta

En lo que concierne a los niveles, mediciones, escala de los ítems de la variable Accesibilidad del centro histórico de Lima se estableció:

**Tabla 4**

*Diseño Utilizado en el Cuestionario para la Variable Accesibilidad*

<b>Alternativas</b>	<b>Niveles</b>	<b>Medición</b>	<b>Escala</b>	<b>Ítems</b>
1	Muy malo			
2	Malo			
3	Regular	Ordinal	Likert	Del 7 al 14
4	Bueno			
5	Muy bueno			

Con respecto a los niveles, mediciones, escala de los ítems de la variable Necesidades en el centro histórico de Lima se estableció:

**Tabla 5**

*Diseño Utilizado en el Cuestionario para la Variable Necesidades (Dimensión Fisiología, Seguridad, Afiliación y Reconocimiento)*

<b>Alternativas</b>	<b>Niveles</b>	<b>Medición</b>	<b>Escala</b>	<b>Ítems</b>
1	T. de acuerdo			
2	De acuerdo			
3	Neutral	Ordinal	Likert	Del 15 al 24
4	En desacuerdo			
5	T. en desacuerdo			

*Nota:* T.= Totalmente

**Tabla 6**

*Medición utilizada en el Cuestionario para la Variable Necesidades (Dimensión Autorrealización)*

<b>Alternativas</b>	<b>Niveles</b>	<b>Medición</b>	<b>Escala</b>	<b>Ítems</b>
5	Muy fácil			
4	Fácil			
3	Neutral	Ordinal	Likert	Del 25 al 26
2	Difícil			
1	Muy difícil			

### **B. Confiabilidad.**

Sobre la confiabilidad, Bernal (2010) menciona que:

La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios [...] Es decir, el instrumento arroja medidas congruentes de una medición a la siguiente. (p.247)

La confiabilidad interna de los instrumentos utilizados en la investigación se ha determinado con el coeficiente de Alfa de Cronbach. Como se muestran en la siguiente tabla, sus valores fluctúan entre el 0 y 1, el valor que se encuentre más cercano al 1 tiene una consistencia mayor.

**Tabla 7***Intervalo y Valorización de Coeficiente de Alfa Cronbach*

<b>Intervalo para el coeficiente</b>	<b>Valoración de la fiabilidad</b>
[ 0 – 0.5 >	Inaceptable
[ 0.5 – 0.6 >	Pobre
[ 0.6 – 0.7 >	Débil
[ 0.7 – 0.8 >	Aceptable
[ 0.8 – 0.9 >	Bueno
[ 0.9 – 1 ]	Excelente

*Nota:* Adaptado de George y Mallery (2003)

Haciendo uso el Software estadístico IBM SPSS 28, se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 8***Confiabilidad de la Variable Accesibilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Resultado</b>	<b>Número de elementos</b>
.827	Bueno	8

**Tabla 9***Confiabilidad de la Variable Necesidades*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Resultado</b>	<b>Número de elementos</b>
.710	Aceptable	12

**C. Validez.**

Bernal (2010) sostiene que “un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado” (p.247). Tal como mencionan Anastasi y Urbina



(citado por Bernal, 2010) “La validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos” (p.247).

A tal efecto, los instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos. El experto en poblaciones vulnerables, el Magister Johnatan Adolfo Rupire Añazco, validando la encuesta con un porcentaje de 96%; la especialista en accesibilidad arquitectónica, la master y arquitecta Carla Linares Callalli, validando con un porcentaje de 92 % y la especialista en inclusión por 25 años, la psicóloga (bachiller, licenciándose) Giovanna Osorio Romero, validando con un porcentaje de 96%. Dichos expertos definieron que la herramienta reúne los requisitos necesarios para su aplicación a la muestra de estudio.

**Tabla 10**

*Puntaje del Instrumento por Expertos*

<b>Especialista</b>	<b>Puntaje asignado</b>	<b>Puntaje total</b>	<b>Porcentaje</b>
Johnatan Rupire Añazco	48	50	96%
Carla Linares Callalli	46	50	92%
Giovanna Osorio Romero	48	50	96%

Las fichas de expertos se encuentran en el apéndice C.

#### **4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de los Datos**

##### **4.8.1. Proceso**

Para el procesamiento de los datos, se aplicó la técnica estadística. Para Bernal (2010) eso consiste en obtener la información de la población o muestra; definir las variables para ordenar los datos obtenidos; determinar las herramientas estadísticas a utilizar, introducir los datos en el programa que procesa la información e imprimir resultados.

Las herramientas que se utilizaron durante la investigación para elaborar y presentar los resultados fueron tres. Para recopilación y almacenamiento de los datos, se utilizó Google Polls. Para el procesamiento de los datos, se manejó el software estadístico IBM SPSS 28. Para la elaboración de gráficos, se utilizó Excel 2019. Cada uno tiene sus ventajas y desventajas y fueron tomados en cuenta de acuerdo con las mismas.

#### **4.8.2. Análisis**

Para el análisis de la respuesta de los 45 encuestados se aplicó las siguientes técnicas estadísticas:

##### **A. Escala de medición.**

La escala de medición de las variables es de tipo ordinal, utilizando su variante escala de Likert.

##### **B. Organizadores de datos.**

Los datos numéricos recogidos fueron organizados a través de tablas de distribución de frecuencia y gráficos estadísticos.

##### **C. Descripción del proceso de la prueba de hipótesis.**

Para la prueba de hipótesis de la investigación se aplicó la prueba más conveniente después de hacer la prueba de normalidad Shapiro Wilk. Si el resultado arrojó que se use una prueba no paramétrica, se utilizó Spearman. Por otro lado, si el resultado solicitó el uso de la prueba paramétrica, se utilizó Pearson. En ambas pruebas, como menciona Sáenz y Tamez (2014), el signo del coeficiente muestra si la relación es directa o inversa, además, los valores posibles que estén más cerca de -1 a 1 indican una relación más fuerte.

## Capítulo V: Resultados

### 5.1 Descripción del Trabajo de Campo

#### 5.1.1. Limitaciones de la Investigación – Contexto Actual

La COVID-19 es una enfermedad respiratoria producida por el SARS-CoV-2. Generalmente, las personas se pueden recuperar sin necesitar un tratamiento especial, pero hay algunas vulnerables que podrían enfermar gravemente o morir. Los usuarios de silla de ruedas son considerados personas vulnerables.

La enfermedad es altamente contagiosa. Comenzó en Wuhan, China, se fue expandiendo por el mundo hasta que llegó al Perú, pocos meses después. Para prevenir o ralentizar su transmisión el gobierno peruano dispuso de cuarentenas y promovió el mantenerse a distancia uno de otros.

Como se prohibía reuniones por prevención, se presentaron algunas complicaciones para: encontrar una población de usuarios de silla de ruedas de una institución o visitar el mismo centro histórico de Lima para encontrarlos y recolectar la data de esta investigación. Los usuarios de silla de ruedas no acudían a centros de rehabilitación, escuelas, o actividades recreativas. Además, los pocos establecimientos que brindan servicios a usuarios de sillas de ruedas que funcionan lo hacen a puerta cerrada. No quieren recibir visitas para evitar contagios de las variantes de la Covid-19.

Antes de la situación imprevista con la Covid-19, se tenía planeado realizar la investigación en alguna institución que brinde servicios a usuarios de silla de ruedas o visitar las áreas correspondientes al propio centro histórico de Lima. Es así que, ante la situación, se decidió realizar la encuesta de manera digital utilizando Google Polls. Sin embargo, se podría haber reducido, en las respuestas, el impacto real de la satisfacción de la necesidad de accesibilidad del usuario de silla de ruedas. Estas ya no son

respondidas casi al mismo momento que se ha enfrentado la inaccesibilidad en la zona de estudio. Otorgando a cambio, en varios casos, respuestas con la percepción que se tuvo sobre la accesibilidad del lugar antes que empezaran las cuarentenas en el 2019.

### **5.1.2. Proceso**

Se aplicó un total de 20 preguntas de fácil comprensión. 8 de ellas relacionadas con la variable Accesibilidad; 12 de ellas, con la variable Necesidades. Se realizó la prueba piloto hasta en dos oportunidades para lograr su fiabilidad mediante el IBM SPSS 28. Se eliminaron las preguntas que no mostraron un nivel de confiabilidad adecuado.

Con el apoyo de la organización Kipu Llaxta, se tuvo acceso a sus redes sociales para difundir la encuesta. Del 6 al 30 de setiembre del 2021, las apps que se utilizaron para la difusión del instrumento fueron: el Facebook de la organización y los grupos de WhatsApp a los que pertenece. En dichas apps, la temática es la inclusión.

La encuesta fue respondida por un total de 53 personas. De éstas, quedaron 45 después del filtro realizado por no cumplir con el perfil (dos no conocían el centro histórico de Lima, tres no usaba silla de ruedas nunca, uno duplicó datos y dos no quisieron ser apoyo de usuarios de silla de ruedas-Ver sección ajuste razonables). Las preguntas fueron respondidas de manera digital mediante el formulario de Google Polls ( en 43 de los casos) y por teléfono (en 2 oportunidades porque los encuestados presentaron problemas para acceder a un dispositivo con internet).

Los datos adquiridos se trataron empleando Excel 2019 para realizar los gráficos y el software estadístico IBM SPSS 28 para el análisis. Con ambos programas, se tabuló y codificó las respuestas de cada una de las interrogantes, las mismas que se presentarán en las siguientes secciones.

### **5.1.3. Ajustes Razonables**

En la encuesta, se incluye al grupo familiares o amigos de usuarios de silla de ruedas porque a veces estos últimos por algunos motivos no pueden utilizar la computadora para llenar un formulario. Se presentan casos de apoyo donde 3ros llenan la información de los usuarios de silla de ruedas porque estos últimos: tienen 5 años aproximadamente, y los padres quieren llenar la información; tienen las manos con problemas que les imposibilita digitalizar la encuesta, o son personas de la 3ra o 4ta edad que no saben usar la tecnología. La mayoría de los casos registrados por 3ras personas que apoyaban a otros en esta investigación, está relacionado con apoyos a personas de la 3ra o 4ta edad. De todos modos, se hizo el filtro con una pregunta donde se aceptaba llenar la información desde la perspectiva del usuario de silla de ruedas. En el presente estudio, se les incluye a ambos grupos en el grupo de usuarios de silla de ruedas porque la persona que da asistencia para llevar la encuesta es un apoyo razonable. La medida de accesibilidad es promovida por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

## **5.2 Presentación de Resultados**

A continuación, se presentan los resultados de la presente investigación producto de la aplicación del cuestionario, adaptado para la presente investigación, a 45 peruanos usuarios de silla de ruedas. Para una explicación sencilla se elaboraron tablas y figuras que muestran las frecuencias y porcentaje del consolidado total de la investigación y el específico de las respuestas de cada una de las dimensiones mencionadas anteriormente.

### 5.2.1. Análisis de Datos Generales

#### A. Datos Conductuales.

##### *Respuestas a la Pregunta P1. Yo soy*

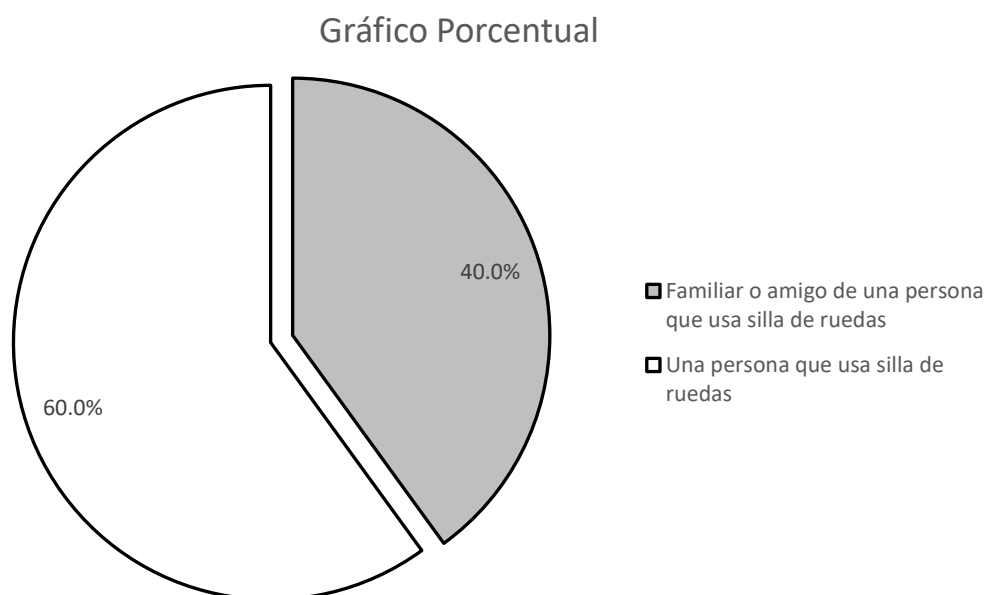
**Tabla 11**

*Usuario, Familiar o Amigo de Usuario de Silla de Ruedas*

Alternativas	$n_1$	$f_1$
Una persona que usa silla de ruedas	27	60.0%
Familiar o amigo de una persona que usa silla de ruedas	18	40.0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota:  $n_1$  = Frecuencia absoluta;  $f_1$  = Frecuencia relativa*

*Figura 2. Usuario, familiar o amigo de usuario de silla de ruedas*



**Interpretación y Análisis.** Ante la pregunta “Yo soy,” el 60.0% de las personas respondieron que eran usuarios de silla de ruedas. El 40.0% fueron familiares o amigos de personas usuarias de silla de ruedas. Más información de por qué y cómo se incluyó a dicho grupo en ajustes razonables (ver sección 5.1.3).

**Respuestas a la Pregunta P2. Uso silla de ruedas (frecuencia)**

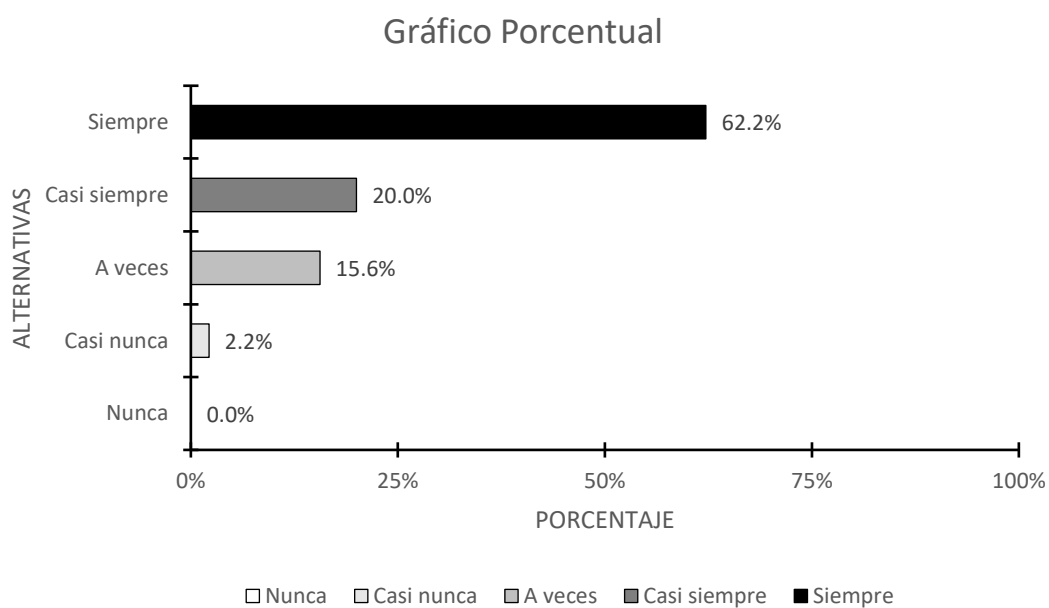
**Tabla 12**

*Frecuencia de Uso de la Silla de Ruedas*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
4.38 - 4.99	Siempre	28	62.2%	Muy alta	5	4.42 (Casi siempre)
3.55 - 4.39	Casi siempre	9	20.0%	Alta	4	
2.70 - 3.54	A veces	7	15.6%	Media	3	
1.85 - 2.69	Casi nunca	1	2.2%	Baja	2	
1.00 - 1.84	Nunca	0	0.0%	Muy baja	1	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

Nota:  $n_1$ = Frecuencia absoluta;  $f_1$ = Frecuencia relativa

*Figura 3. Frecuencia de uso de la silla de ruedas*



*Interpretación y Análisis.* Las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la frecuencia de uso de la silla de ruedas, se arrojó los siguientes resultados:

El 62.2% de los encuestados respondió que siempre la usa la silla de ruedas; el 20.0%, que casi siempre la usa; el 15.6%, que a veces la usa; el 2.2% que casi nunca la usa; 0.0% dijo que nunca la usa.

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 5, que corresponde a la alternativa: siempre.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador de la frecuencia con la que el usuario utiliza la silla de ruedas arrojó un resultado de 4.42 correspondientes a la escala: siempre.

La encuesta fue llenada por personas que usan silla de ruedas con diferentes tipos de frecuencia: siempre, casi siempre, a veces y casi nunca. La razón es que para ser usuario de silla de ruedas no debes usarla siempre. De acuerdo con la OMS (2008), usuario de silla de ruedas es todo aquel que la use por tenerla capacidad limitada para caminar, excluyendo si el uso es permanente o temporal o si la capacidad para desplazarse es temporal o permanente.

Se excluyó a dos personas porque en la encuesta respondieron que no utilizaron la silla de ruedas nunca. No cumpliendo con los requisitos mínimos que se contemplaba de acuerdo con la definición expuesto en el marco teórico del presente estudio.



## B. Datos Demográficos.

### *Respuestas a la Pregunta 2. Sexo*

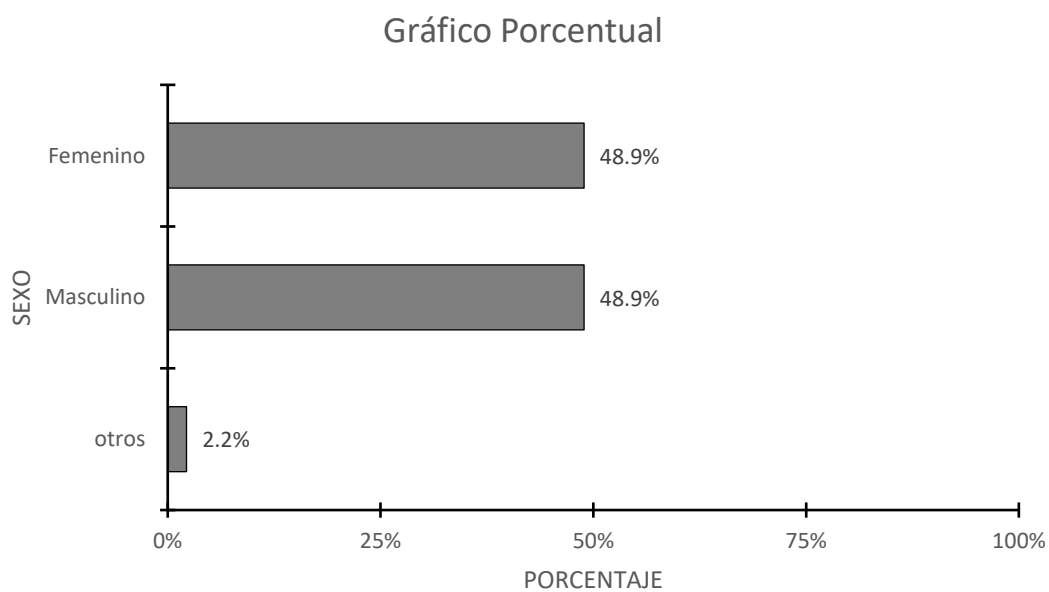
**Tabla 13**

*Sexo de los Encuestados*

Alternativas	$n_1$	$f_1$
Femenino	22	2.2%
Masculino	22	48.9%
Otros	1	48.9%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota:*  $n_1$  = Frecuencia absoluta;  $f_1$  = Frecuencia relativa

*Figura 4. Sexo de los encuestados*



**Interpretación y Análisis.** Ante la pregunta de qué sexo es, el 48.9% de los

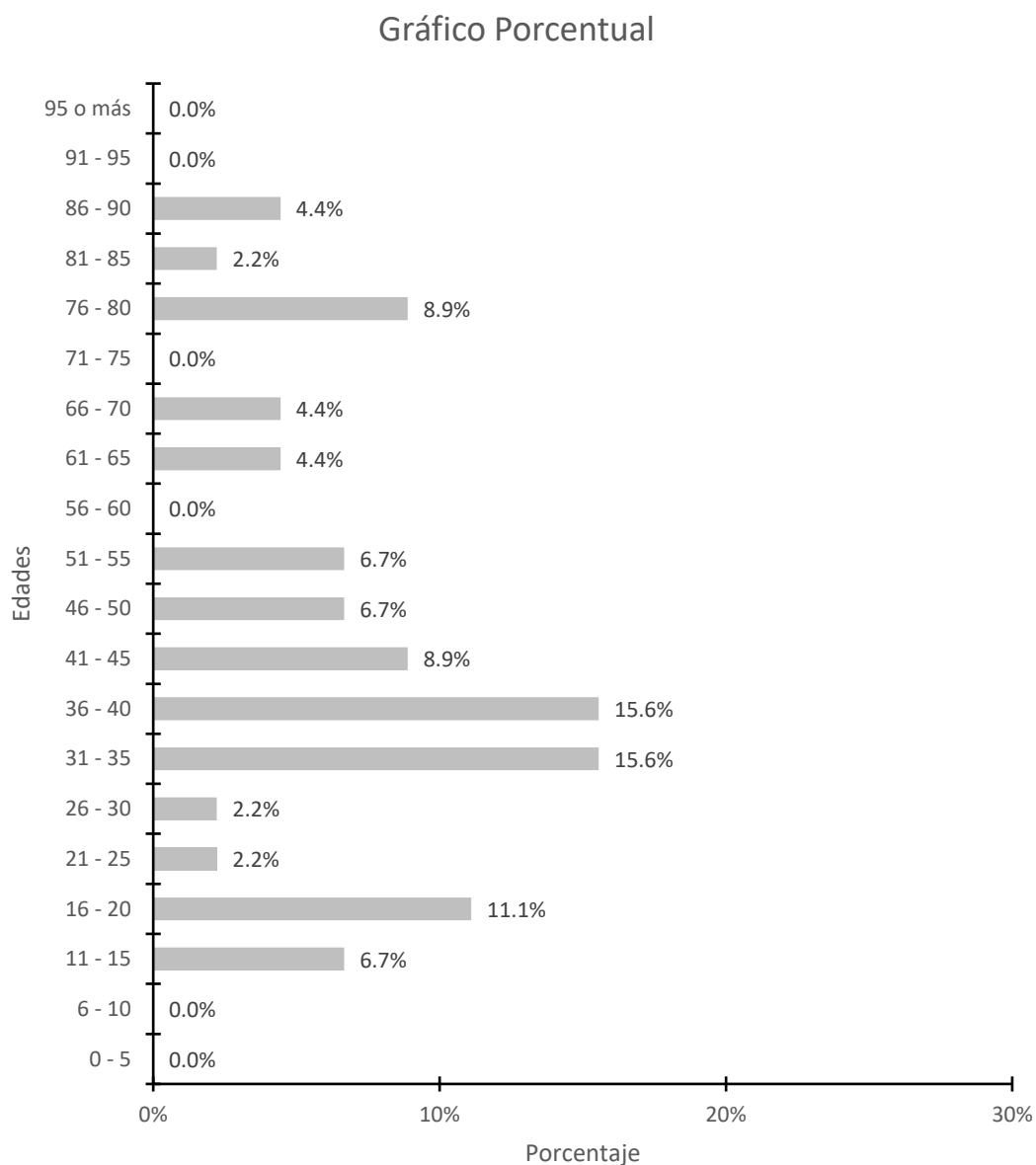
encuestados respondió que es sexo femenino y el otro 48.9% que es sexo masculino. Lo que elimina cualquier posible sesgo por sexo femenino o masculino en la presente investigación. No hay predominancia en ningún de los dos grupos. 2.2% respondió que otros.

**Respuestas a la Pregunta 3. Edad****Tabla 14***Edades de los Encuestados*

<b>Alternativas</b>	<b><math>n_1</math></b>	<b><math>f_1</math></b>
95 o más	0	0.0%
91 - 95	0	0.0%
86 - 90	2	4.4%
81 - 85	1	2.2%
76 - 80	4	8.9%
71 - 75	0	0.0%
66 - 70	2	4.4%
61 - 65	2	4.4%
56 - 60	0	0.0%
51 - 55	3	6.7%
46 - 50	3	6.7%
41 - 45	4	8.9%
36 - 40	7	15.6%
31 - 35	7	15.6%
26 - 30	1	2.2%
21 - 25	1	2.2%
16 - 20	5	11.1%
11 - 15	3	6.7%
6 - 10	0	0.0%
0 - 5	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Nota:**  $n_1$ = Frecuencia absoluta;  $f_1$ = Frecuencia relativa

Figura 5. Edades de los encuestados



**Interpretación y Análisis.** Ante la pregunta qué edad tiene, se puede observar que entre los grupos más grandes que llenaron la encuesta están las personas entre 31-35 años, 46-50 años y 76-80 años. No se observa a usuarios de silla de ruedas con edad igual o menores a 10 años. Tampoco usuarios de edades entre 56 – 60 años, o mayores a 91 años. No se excluyó edades. En el caso de los niños, adultos mayores o cualquier persona que necesitara asistencia, la encuesta podía ser llenada por terceros desde la perspectiva de los implicados.

**Respuestas a la Pregunta 4. ¿En qué lugar vive?**

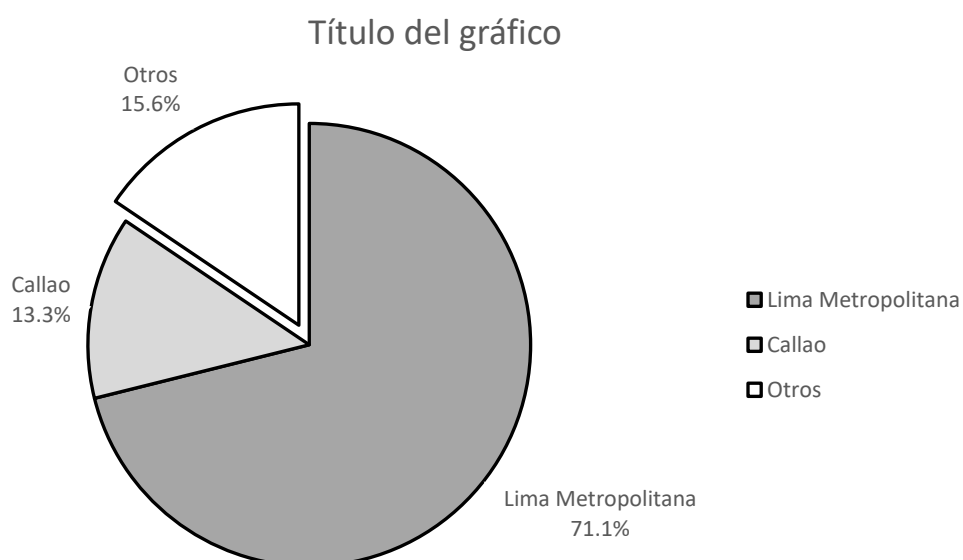
**Tabla 15**

*Provincias Dónde Residen de los Encuestados*

Alternativas	$n_1$	$f_1$
Lima Metropolitana	32	71.1%
Callao	6	13.3%
Otros	7	15.6%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Nota:**  $n_1$ = Frecuencia absoluta;  $f_1$ = Frecuencia relativa

*Figura 6. Provincias dónde residen de los encuestados*



**Interpretación y Análisis.** Ante la pregunta de donde residían los usuarios de silla de ruedas, el 71.1% de los encuestados dijo que en Lima Metropolitana; el 13.3% de ellos, en el Callao; el 15.6% de ellos, fuera de Lima metropolitana: 1, en Cañete; 1, en Chiclayo; 1, en Huaraz; 1, en Ica; 1, en Santa; y el último, en Tumbes. La pregunta no excluyó zonas, pero no se observa respuestas de la zona de la sierra o selva del Perú. La posible razón es la poca penetración de internet en dichas zonas.

## 5.2.2. Datos Objetivo 1: Accesibilidad del Transporte y Necesidades

### A. Dimensión de la Variable 1: Transporte.

*Respuestas a la Pregunta 7.* El nivel de accesibilidad del transporte público que traslada a las personas a/desde el centro de Lima es...

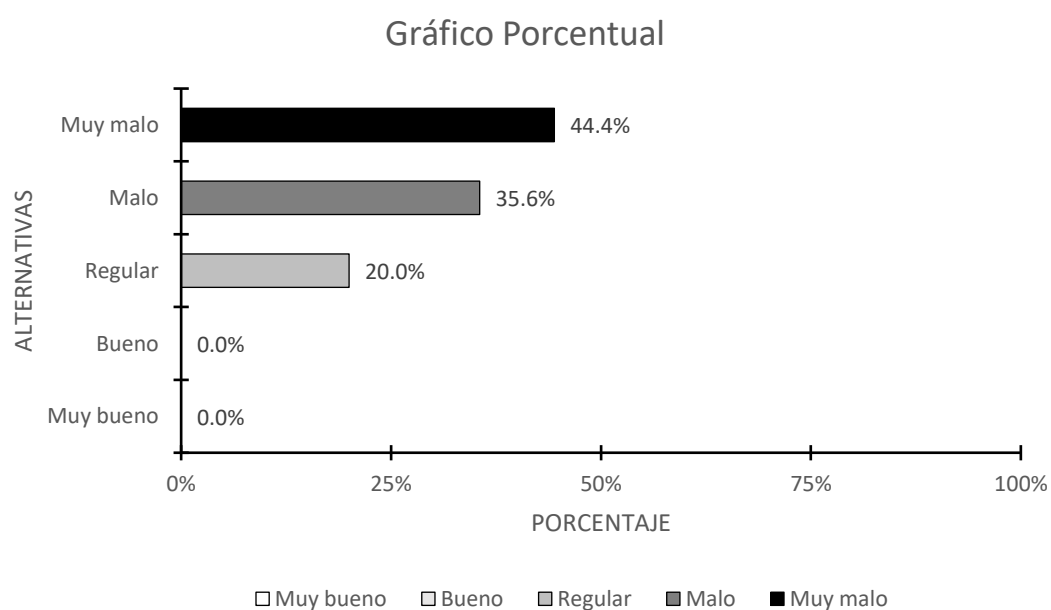
**Tabla 16**

*Nivel de Accesibilidad del Transporte Público*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	Muy malo	20	44.4%	Muy baja	1	1.089 (Muy malo)
1.85 - 2.69	Malo	16	35.6%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Regular	9	20.0%	Media	3	
3.55 - 4.39	Bueno	0	0.0%	Alta	4	
4.38 - 4.99	Muy bueno	0	0.0%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$  = Frecuencia absoluta;  $f_1$  = Frecuencia relativa

*Figura 7. Nivel de accesibilidad del transporte público*



*Interpretación y Análisis.* Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Transporte, y el indicador Nivel Accesibilidad Transporte Público, se arrojó los siguientes resultados:

El 44.4% de los encuestados respondió que el nivel de accesibilidad del transporte público a/desde el centro de Lima es muy malo. El 35.6% cree que es malo; el 20.0% cree que es regular; nadie cree que es bueno o muy bueno, el 0.0% escogió alguna de esas alternativas en ambos casos.

De ese modo se explica, si se observa la fila valor en la tabla estadística, el porcentaje mayor representa el número 1, que corresponde a la alternativa: muy malo.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Nivel Accesibilidad Transporte Público arrojó un resultado de 1.089 correspondientes a la escala: muy malo.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, si la mayor parte de los encuestados piensa que el transporte público tiene un nivel de accesibilidad muy malo, es difícil que sea utilizado por estos como medio de desplazamiento para dirigirse a/desde el centro histórico de Lima.

Relacionando los resultados con la base teórica, la UNWTO (2014) afirma que las barreras del transporte (acceso al interior del medio de transporte, pasillos estrechos, etc.) son las que hacen que sea difícil, y en muchos casos imposibles, que el usuario de silla de ruedas, en este caso, acceda o disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos del lugar que desean visitar. Esto empuja al usuario de silla de ruedas a pagar un precio elevado por realizar el desplazamiento contratando servicios privados.

**Respuestas a la Pregunta 8.** El nivel de accesibilidad de los taxis que traslada a las personas a/desde el centro de Lima es...

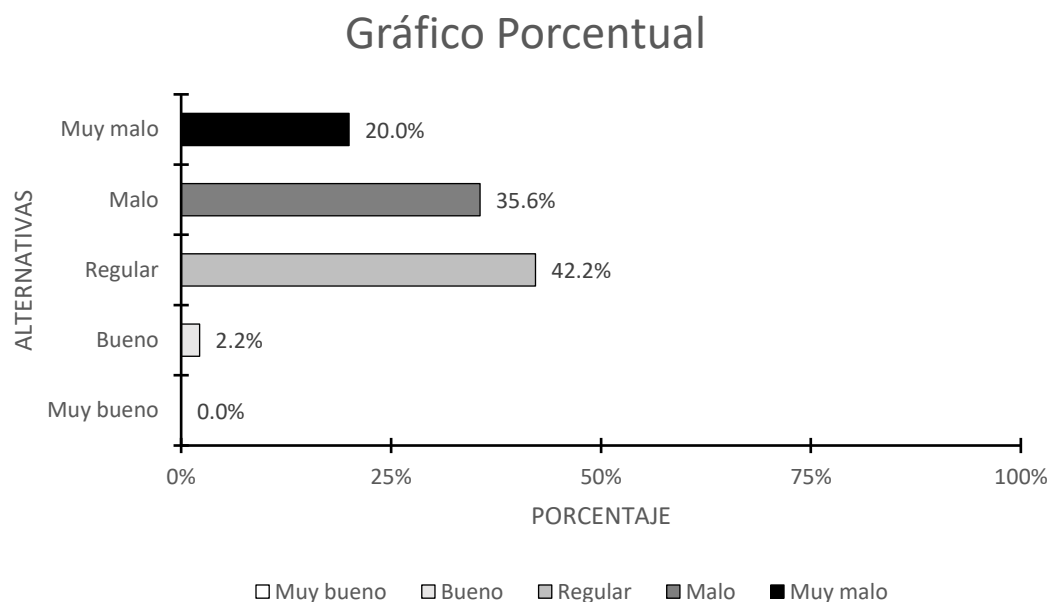
**Tabla 17**

*Nivel de Accesibilidad de los Taxis*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	Muy malo	9	20.0%	Muy baja	1	
1.85 - 2.69	Malo	16	35.6%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Regular	19	42.2%	Media	3	2.266 (Malo)
3.55 - 4.39	Bueno	1	2.2%	Alta	4	
4.38 - 4.99	Muy bueno	0	0.0%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$  = Frecuencia absoluta;  $f_1$  = Frecuencia relativa

*Figura 8. Nivel de accesibilidad de los taxis*





**Interpretación y Análisis.** Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Transporte, y el indicador Nivel Accesibilidad Taxis, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

El 20.0 % de los encuestados respondió que el nivel de accesibilidad de los taxis a/desde el centro histórico de Lima es muy malo. Otro 35.6% cree que es malo; el 42.2%, que es regular; el 2.2%, que es bueno; por último, el 0.0%, que es bueno.

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 3, que corresponde a la alternativa: regular.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Nivel Accesibilidad Taxis arrojó un resultado de 2.266 correspondientes a la escala: malo.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, si la mayor parte de los encuestados piensa que el taxi tiene un nivel de accesibilidad regular o malo, a estos se les dificultan utilizar este medio para transportarse. Sin embargo, puesto que perciben al taxi como más accesible que el transporte público, el cual fue analizado en la sección anterior (ver respuestas a la pregunta 17), éste puede ser una solución para algunos de ellos si pagan el precio elevado si se compara con el precio del transporte público.

Relacionando los resultados con la base teórica, UNWTO (2014) señala que las barreras del transporte (acceso al interior del medio de transporte, por ejemplo) son las que hacen que sea difícil, y en muchos casos imposibles, que el usuario de silla de ruedas, en este caso, acceda o disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos del lugar que desean visitar. En esos casos, la solución más accesible es el alquilar vehículos privados (adaptados), pero pagando precios exorbitantes.

## B. Dimensión de la Variable 2: Seguridad.

*Respuestas a la Pregunta 17.* Ante la falta de transporte público accesible, debo tomar taxi para ir al centro de Lima desde donde me encuentro.

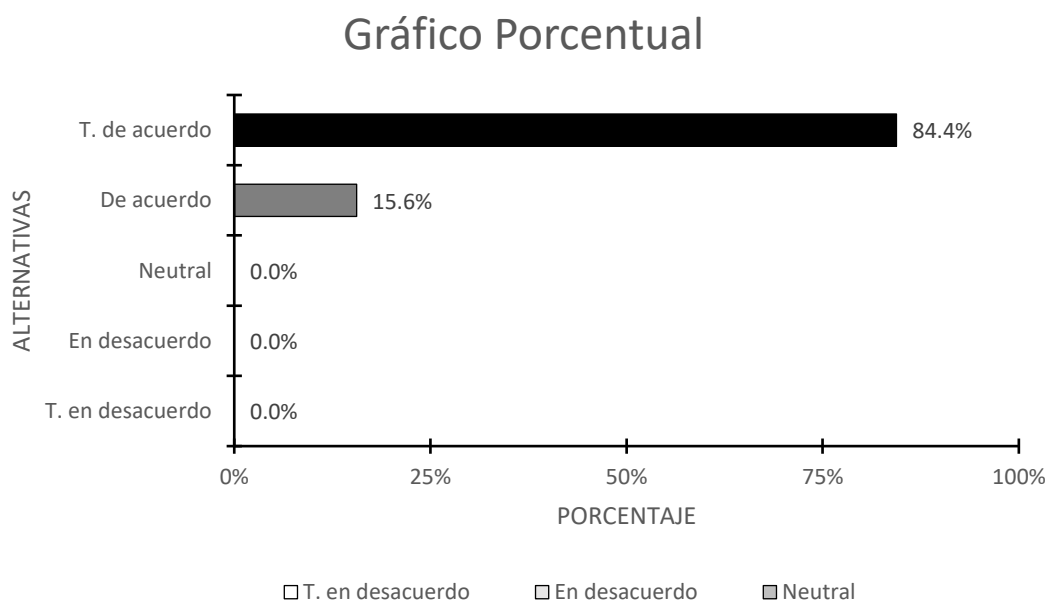
**Tabla 18**

*Debo Tomar Taxi para Ir al Centro de Lima*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	T. de acuerdo	38	84.4%	Muy baja	1	1.156 (Totalmente de acuerdo)
1.85 - 2.69	De acuerdo	7	15.6%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Neutral	0	0.0%	Media	3	
3.55 - 4.39	En desacuerdo	0	0.0%	Alta	4	
4.38 - 4.99	T. en desacuerdo	0	0.0%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$ = Frecuencia absoluta;  $f_1$ = Frecuencia relativa; T.= Totalmente

*Figura 9. Debo tomar taxi para ir a/venir del centro de Lima*



**Nota:** T. = Totalmente

*Interpretación y Análisis.* Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Seguridad, y el indicador Nivel Gasto, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

El 84.4% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo con que, ante la falta de transporte público accesible, debe tomar taxi para ir al/venir del centro de Lima. El 15.6% está de acuerdo; nadie se muestra neutral, está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, para todos estos casos corresponde el 0.0%.

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 1, que corresponde a la alternativa: totalmente de acuerdo.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Nivel Gasto arrojó un resultado de 1.156 correspondientes a la escala: totalmente de acuerdo.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, si la mayor parte de los encuestados está totalmente de acuerdo con que debe tomar taxi para transportarse a/desde el centro histórico de Lima, incurrirían en un gasto mucho mayor que el que afrontarían si pudieran tomar transporte público.

Relacionando los resultados de la pregunta concerniente a la seguridad con la base teórica, Maslow (1991) afirma que la necesidad de seguridad se debe satisfacer significativamente para poder buscar la satisfacción de la necesidad de afiliación. En ese aspecto, verse prácticamente obligado a tomar taxi, dependiendo de su poder adquisitivo, no contribuiría a satisfacer la seguridad financiera de los usuarios de silla de ruedas.

### C. Dimensión de la Variable 2: Afiliación.

*Respuestas a la Pregunta 20.* Considero que parte del dinero gastado en el transporte a/desde el centro de Lima podría utilizarlo en actividades compartiendo con mis seres queridos.

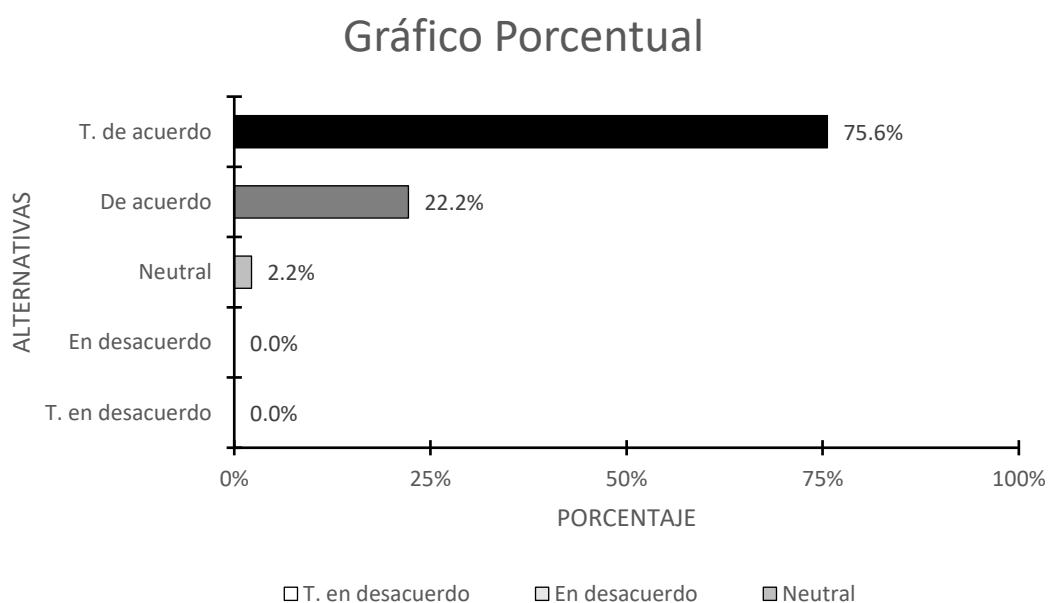
**Tabla 19**

*El Dinero del Transporte Podría Utilizarlo con mis Seres Queridos*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	T. de acuerdo	34	75.6%	Muy baja	1	1.266 (Totalmente de acuerdo)
1.85 - 2.69	De acuerdo	10	22.2%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Neutral	1	2.2%	Media	3	
3.55 - 4.39	En desacuerdo	0	0.0%	Alta	4	
4.38 - 4.99	T. en desacuerdo	0	0.0%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$ = Frecuencia absoluta;  $f_1$ = Frecuencia relativa; T.= Totalmente

*Figura 10. El dinero gastado en transporte podría utilizarlo con mis seres queridos*



**Nota:** T. = Totalmente

**Interpretación y Análisis.** Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Socialización, y el indicador Nivel Gasto, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

El 75.6% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo con considerar que parte del dinero gastado en el transporte a/desde el centro de Lima podría utilizarlo en actividades compartiendo con sus seres queridos. El 22.2% está de acuerdo; el 2.2% se muestra neutral; nadie está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, el porcentaje es el 0.0% en ambos casos.

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 1, que corresponde a la alternativa: totalmente de acuerdo.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Nivel Gasto, arrojó un resultado de 1.266 correspondientes a la escala: totalmente de acuerdo.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, si la mayor parte de los encuestados está totalmente de acuerdo con que usaría parte del dinero gastado en el transporte con sus seres queridos, se refieren al costo en taxi, que es el preferido de los encuestados (ver respuestas a la pregunta 17), aunque su costo sea elevado.

Relacionando los resultados de la pregunta concerniente a la afiliación con la base teórica, Maslow (1991) sostiene que la necesidad de afiliación se debe satisfacer significativamente para poder buscar la satisfacción de la necesidad de reconocimiento. En ese aspecto, el gasto en transporte no contribuye a satisfacer la necesidad de afiliación de los usuarios de silla de ruedas.

#### D. Dimensión de la Variable 2: Reconocimiento.

*Respuestas a la Pregunta 23.* Siento que vulneran mis derechos cuando los taxis no quieren llevarme a /traerme de el centro de Lima por tener una silla de ruedas.

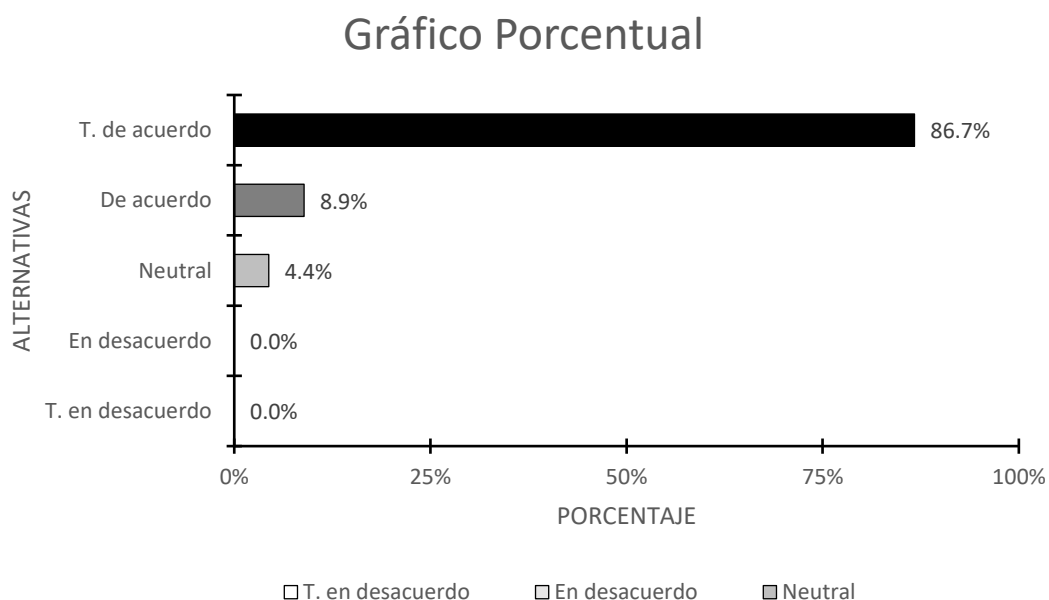
**Tabla 20**

*Vulnera mis Derechos que los Taxis no me Lleven por Tener Silla de Ruedas*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	T. de acuerdo	39	86.7%	Muy baja	1	1.177 (Totalmente de acuerdo)
1.85 - 2.69	De acuerdo	4	8.9%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Neutral	2	4.4%	Media	3	
3.55 - 4.39	En desacuerdo	0	0.0%	Alta	4	
4.38 - 4.99	T. en desacuerdo	0	0.0%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$ = Frecuencia absoluta;  $f_1$ = Frecuencia relativa; T.= Totalmente

*Figura 11. Vulnera mis derechos que los taxis no me lleven por tener silla de ruedas*



**Nota:** T. = Totalmente

*Interpretación y Análisis.* Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Reconocimiento, y el indicador Nivel Respeto, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

El 86.7% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo con que se vulneran sus derechos cuando los taxis no los lleva al/traer del centro de Lima por tener una silla de ruedas. El 8.9% está de acuerdo; el 4.4% se muestra neutral; nadie está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, el porcentaje es el 0.0% en ambos casos.

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 1, que corresponde a la alternativa: totalmente de acuerdo.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Nivel Respeto arrojó un resultado de 1.177 correspondientes a la escala: totalmente de acuerdo.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, aunque la mayor parte de los encuestados está totalmente de acuerdo con que es una falta de respeto que un taxi no quiera llevarlo por estar en silla de ruedas, de todos modos, es la alternativa que prefiere (ver respuestas a la pregunta 17), a pesar de que se expone a la falta de respeto.

Relacionando los resultados de la pregunta concerniente al reconocimiento con la base teórica, Maslow (1991) menciona que la necesidad de reconocimiento se debe satisfacer significativamente para poder buscar la satisfacción de la necesidad de autorrealización. En ese aspecto, negarles el transporte por tener una silla de ruedas no contribuye a satisfacer la necesidad de reconocimiento de los usuarios de silla de ruedas.

### 5.2.3. Datos Objetivo 2: Accesibilidad del Destino y Necesidades

#### A. Dimensión de la Variable 1: Destino.

*Respuestas a la Pregunta 9.* El nivel de accesibilidad de las calles del centro de Lima es...

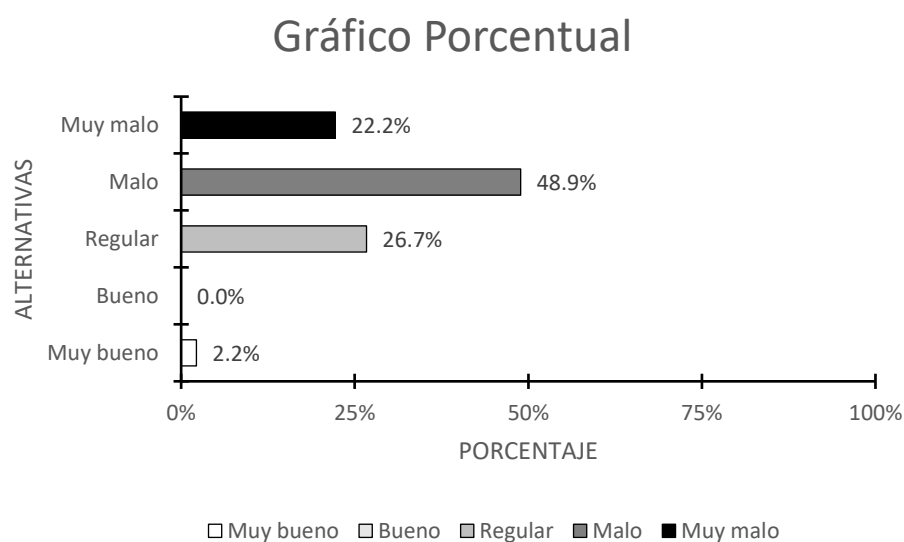
**Tabla 21**

*Nivel de Accesibilidad de las Calles*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	Muy malo	10	22.2%	Muy baja	1	
1.85 - 2.69	Malo	22	48.9%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Regular	12	26.7%	Media	3	2.111 (Malo)
3.55 - 4.39	Bueno	0	0.0%	Alta	4	
4.38 - 4.99	Muy bueno	1	2.2%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$  = Frecuencia absoluta;  $f_1$  = Frecuencia relativa

*Figura 12. Nivel de accesibilidad de las calles*





*Interpretación y Análisis.* Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Destino, y el indicador Nivel Accesibilidad Calles, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

El 22.2% de los encuestados respondió que el nivel de accesibilidad de las calles del centro de Lima es muy malo. El 48.9% cree que es malo; el 26.7% cree que es regular; el 0.0% cree que es bueno; finalmente, el 2.2% cree que es muy bueno.

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 2, que corresponde a la alternativa: malo.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Nivel Accesibilidad Calles arrojó un resultado de 2.111 correspondientes a la escala: malo.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, si la mayor parte de los encuestados piensa que las calles tienen un nivel de accesibilidad malo, estos tendrán complicaciones para desplazarse de un lugar a otro en el centro de Lima y conocer el lugar con comodidad.

Relacionando los resultados con la base teórica, la UNWTO (2014) afirma que entre las barreras que los usuarios de silla de ruedas suelen encontrar al desplazarse por las calles que tiene que ver con evitar desniveles bruscos o desplazarse por veredas estrechas. Boudeguer et al. (2010) agregan que otros problemas suelen ser las pendientes de las veredas, o elementos sobre el área peatonal quitándoles espacio para su desplazamiento.

**Respuestas a la Pregunta 10.** El nivel de accesibilidad para desplazarse entre los ambientes de los museos en el centro de Lima es....

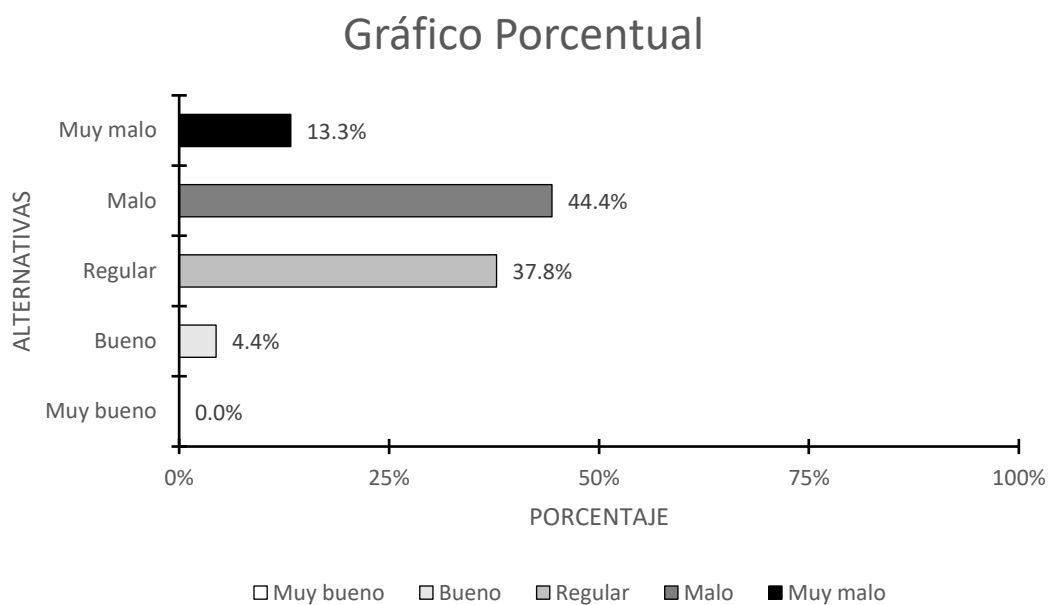
**Tabla 22**

*Nivel de Accesibilidad entre los Ambientes de los Museos*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	Muy malo	6	13.3%	Muy baja	1	
1.85 - 2.69	Malo	20	44.4%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Regular	17	37.8%	Media	3	2.331 (Malo)
3.55 - 4.39	Bueno	2	4.4%	Alta	4	
4.38 - 4.99	Muy bueno	0	0.0%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$  = Frecuencia absoluta;  $f_1$  = Frecuencia relativa

*Figura 13. Nivel de accesibilidad entre los ambientes de los museos*



*Interpretación y Análisis.* Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Destino, y el indicador Nivel Accesibilidad Ambientes Museo, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

El 13.3% de los encuestados respondió que el nivel de accesibilidad para desplazarse entre los ambientes de los museos en el centro de Lima es muy malo. El 44.4% cree que es malo; el 37.8% cree que es regular; el 4.4% cree que es bueno; por último, el 0.0% cree que es muy bueno.

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 2, que corresponde a la alternativa: malo.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Nivel Accesibilidad Ambientes Museo arrojó un resultado de 2.331 correspondientes a la escala: malo.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, si la mayor parte de los encuestados piensa que el nivel de accesibilidad entre ambientes del museo es malo, a estos se les puede dificultar conocer algunos ambientes. Esto podría conllevar a que el encuestado se pueda perder ciertas experiencias o exposiciones a menos que puedan ser cargado con su silla de ruedas sobre peldaños como hace referencia la pregunta 16 aunque se sentirían expuestos (ver respuestas a la pregunta 16).

Relacionando los resultados con la base teórica, la UNWTO (2014) afirma que las barreras que enfrentan lugares como los museos suelen ser problemas con el acceso para clientes con movilidad reducida. Por ejemplo, entradas con gradas solamente. Si no toman en cuenta las necesidades que los usuarios de silla de ruedas, estos tendrán experiencias turísticas muy limitadas.

**Respuestas a la Pregunta 11.** El nivel de accesibilidad en los cruces peatonales en el centro de Lima es...

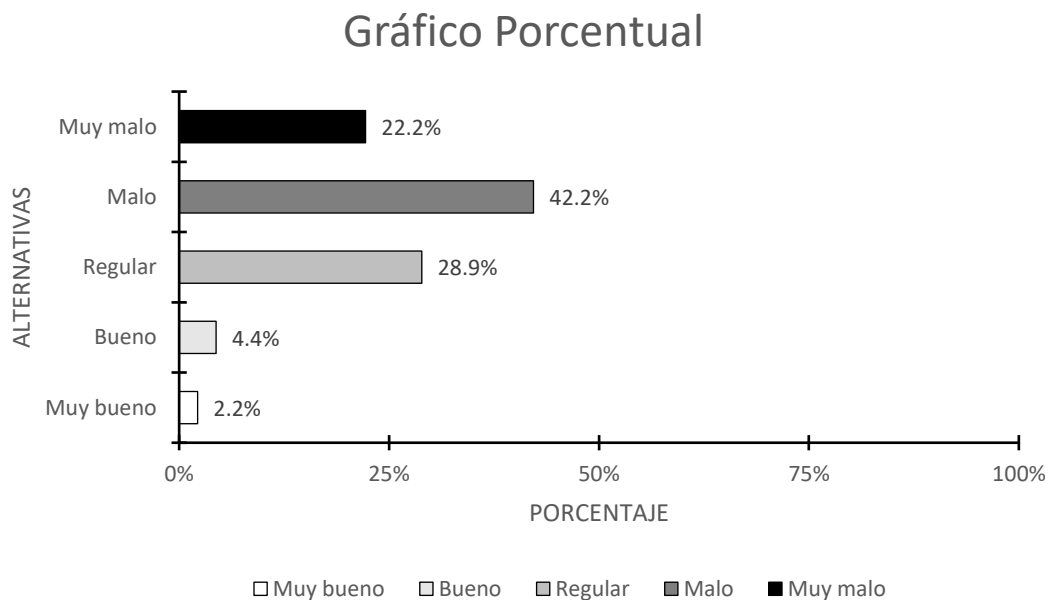
**Tabla 23**

*Nivel de Accesibilidad en los Cruces Peatonales*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	Muy malo	10	22.2%	Muy baja	1	
1.85 - 2.69	Malo	19	42.2%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Regular	13	28.9%	Media	3	2.100 (Malo)
3.55 - 4.39	Bueno	2	4.4%	Alta	4	
4.38 - 4.99	Muy bueno	1	2.2%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$  = Frecuencia absoluta;  $f_1$  = Frecuencia relativa

*Figura 14. Nivel de accesibilidad en los cruces peatonales*



*Interpretación y Análisis.* Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Destino, y el indicador Nivel Accesibilidad Cruces Peatonales, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

El 22.2% de los encuestados respondió que el nivel de accesibilidad de los cruces peatonales en el centro de Lima es muy malo. El 42.2% cree que es malo; el 28.9% cree que es regular; el 4.4% cree que es bueno; finalmente, el 2.2% cree que es muy bueno.

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 2, que corresponde a la alternativa: malo.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Nivel Accesibilidad Cruces Peatonales arrojó un resultado de 2.100 correspondientes a la escala: malo.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, si la mayor parte de los encuestados piensa que los cruces peatonales tienen un nivel de accesibilidad malo, estos pueden tener complicaciones al cruzar la calle para desplazarse de un lugar a otro en el centro histórico de Lima y conocer el lugar con comodidad.

Relacionando los resultados con la base teórica, la UNWTO (2014) sostiene que entre las barreras que los usuarios de silla de ruedas suelen encontrar al cruzar las calles tiene que ver con evitar desniveles bruscos o cruzar calles donde el borde no ha sido rebajado para ser utilizados con comodidad por personas con movilidad reducida.

## B. Dimensión de la Variable 2: Seguridad.

*Respuestas a la Pregunta 18.* Me sentiría más seguro si el tiempo que dan los semáforos para que los peatones crucen las calles en el centro de Lima fuera mayor.

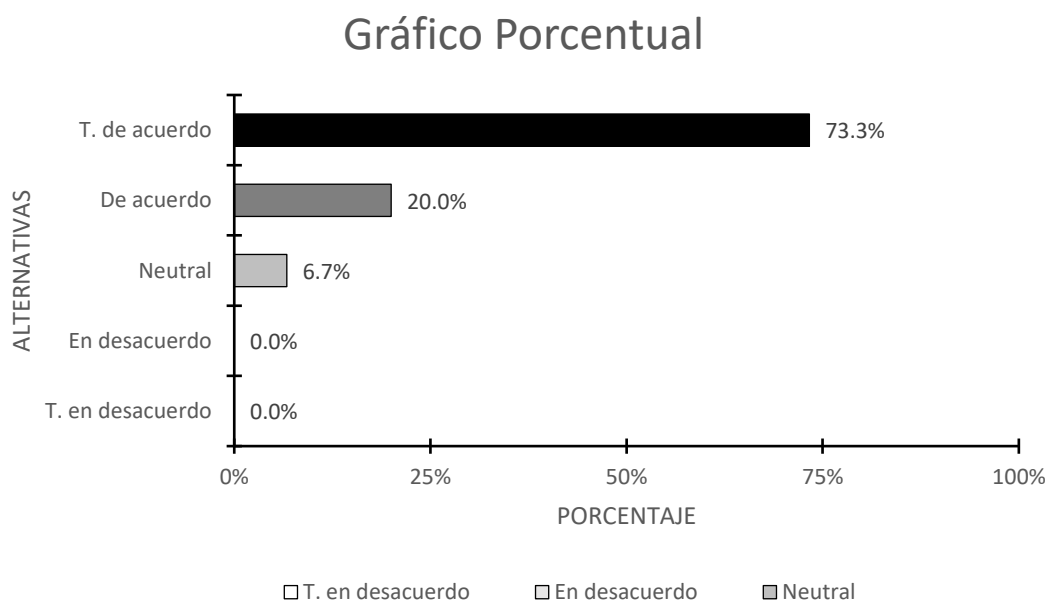
**Tabla 24**

*Me Sentiría Más Seguro si los Semáforos Dieran Más Tiempo*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	T. de acuerdo	33	73.3%	Muy baja	1	1.334 (Totalmente de acuerdo)
1.85 - 2.69	De acuerdo	9	20.0%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Neutral	3	6.7%	Media	3	
3.55 - 4.39	En desacuerdo	0	0.0%	Alta	4	
4.38 - 4.99	T. en desacuerdo	0	0.0%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$ = Frecuencia absoluta;  $f_1$ = Frecuencia relativa; T.= Totalmente

*Figura 15.* Me sentiría más seguro si el tiempo que dan los semáforos fuera mayor



**Nota:** T. = Totalmente

**Interpretación y Análisis.** Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Seguridad, y el indicador Nivel Seguridad Física, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

El 73.3% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo con sentirse más seguro si el tiempo que dan los semáforos para que los peatones crucen las calles en el centro de Lima fuera mayor. El 20.0% está de acuerdo; el 6.7%, neutral; nadie está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, 0.0%. para ambos casos

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 1, que corresponde a la alternativa: totalmente de acuerdo.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Nivel Seguridad Física arrojó un resultado de 1.334 correspondientes a la escala: totalmente de acuerdo.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, si la mayor parte de los encuestados está totalmente de acuerdo con que los semáforos les dan poco tiempo para cruzar la calles en el centro de Lima, estos pueden experimentar stress en el momento de cruzar la calle para ir de un lugar a otro en el centro histórico de Lima y conocer el lugar con comodidad.

Relacionando los resultados de la pregunta concerniente a la seguridad con la base teórica, Maslow (1991) afirma que la necesidad de seguridad se debe satisfacer significativamente para poder buscar la satisfacción de la necesidad de afiliación. En ese aspecto, cruzar la calle en el que el semáforo le da poco tiempo no contribuye a satisfacer su seguridad física de los usuarios de silla de ruedas.

### C. Dimensión de la Variable 2: Afiliación.

*Respuestas a la Pregunta 21.* Considero que el ancho de las veredas en el centro de Lima desfavorece que un acompañante vaya a mi costado.

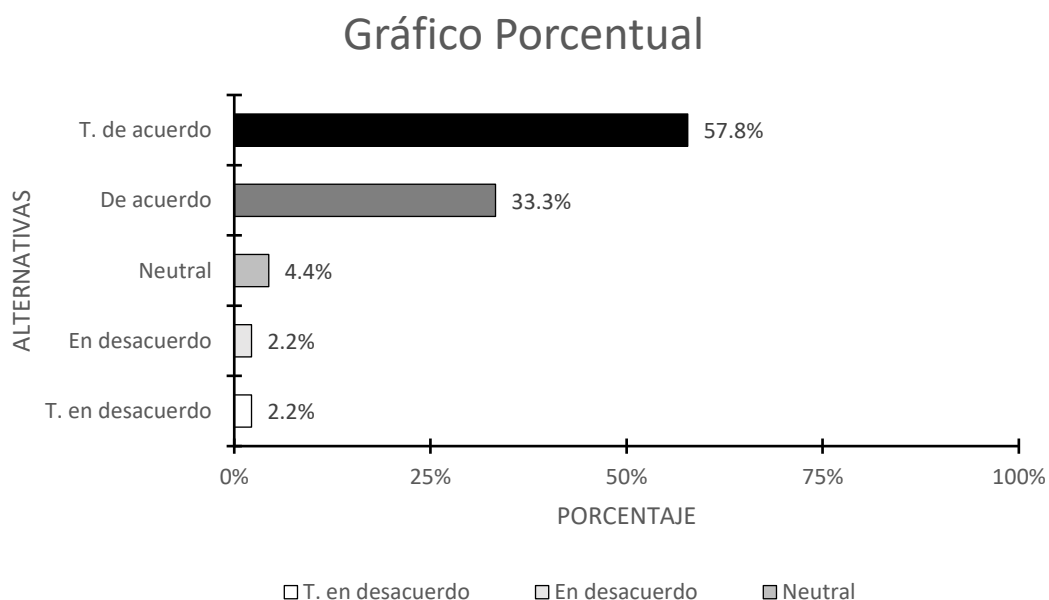
**Tabla 25**

*Ancho de Veredas Desfavorece que Acompañante Vaya a mi Lado*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	T. de acuerdo	26	57.8%	Muy baja	1	1.577 (Totalmente de acuerdo)
1.85 - 2.69	De acuerdo	15	33.3%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Neutral	2	4.4%	Media	3	
3.55 - 4.39	En desacuerdo	1	2.2%	Alta	4	
4.38 - 4.99	T. en desacuerdo	1	2.2%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$ = Frecuencia absoluta;  $f_1$ = Frecuencia relativa; T.= Totalmente

*Figura 16. Ancho de veredas desfavorece que acompañante vaya a mi lado*



**Nota:** T. = Totalmente



**Interpretación y Análisis.** Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Afiliación, y el indicador Nivel Socialización, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

El 57.8% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo con considerar que el ancho de las veredas en el centro de Lima desfavorece que un compañero vaya a su costado. El 33.3% está de acuerdo; el 4.4% se muestra neutral; el 2.2% está en desacuerdo; igualmente, el 2.2% está totalmente en desacuerdo.

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 1, que corresponde a la alternativa: totalmente de acuerdo.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Nivel Socialización arrojó un resultado de 1.577 correspondientes a la escala: totalmente de acuerdo.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, la mayor parte de los encuestados está totalmente de acuerdo con que las veredas no favorecen que un acompañante pueda ir a su lado. En general, la silla de ruedas tiene un ancho mayor que una persona lo que resta espacio para un acompañante al lado. Esto se hace notorio en espacios estrechos. Por ello, es difícil hacer contacto visual con el acompañante durante el recorrido.

Relacionando los resultados de la pregunta concerniente a la afiliación con la base teórica, Maslow (1991) menciona que la necesidad de afiliación se debe satisfacer significativamente para poder buscar la satisfacción de la necesidad de reconocimiento. En ese aspecto, tener veredas angostas no contribuye a satisfacer la necesidad de afiliación de los usuarios de silla de ruedas.

### D. Dimensión de la Variable 2: Reconocimiento.

*Respuestas a la Pregunta 24.* Considero una falta de respeto que para ingresar a un lugar turístico del centro de Lima me vea obligado a ingresar por una entrada lateral o secundaria porque la entrada principal tiene sólo escalones.

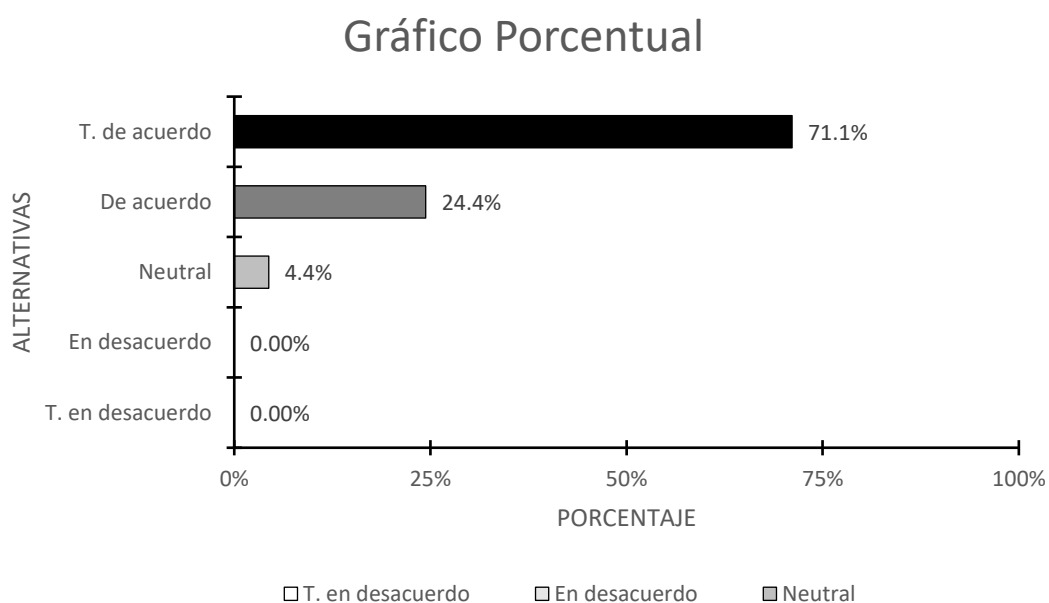
**Tabla 26**

*Es una Falta de Respeto Ingresar por la Puerta Lateral*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	T. de acuerdo	32	71.1%	Muy baja	1	1.331 (Totalmente de acuerdo)
1.85 - 2.69	De acuerdo	11	24.4%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Neutral	2	4.4%	Media	3	
3.55 - 4.39	En desacuerdo	0	0.0%	Alta	4	
4.38 - 4.99	T. en desacuerdo	0	0.0%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$ = Frecuencia absoluta;  $f_1$ = Frecuencia relativa; T.= Totalmente

*Figura 17. Es una falta de respeto ingresar por la puerta lateral*



**Nota:** T. = Totalmente

*Interpretación y Análisis.* Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Reconocimiento, y el indicador Nivel Respeto, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

El 71.1% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo que es una falta de respeto que para ingresar a un lugar turístico del centro de Lima se vea obligado a ingresar por la entrada lateral o secundaria porque la entrada principal tiene sólo escalones. El 24.4% está de acuerdo; el 4.4% se muestra neutral; nadie está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, para ambos casos corresponde el 0.0%.

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 1, que corresponde a la alternativa: totalmente de acuerdo.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Nivel Respeto arrojó un resultado de 1.331 correspondientes a la escala: totalmente de acuerdo.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, aunque la mayor parte de los encuestados está totalmente de acuerdo con que es una falta de respeto ingresar por la puerta lateral, si es la única alternativa y no es una sola grada, podría ser cargado sobre las gradas, aunque se sentiría expuesto a lastimarse (ver respuesta a la pregunta 16).

Relacionando los resultados de la pregunta concerniente al reconocimiento con la base teórica, Maslow (1991) sostiene que la necesidad de reconocimiento se debe satisfacer significativamente para poder buscar la satisfacción de la necesidad de autorrealización. En ese aspecto, ingresar por la entrada lateral no contribuye a satisfacer la necesidad de reconocimiento de los usuarios de silla de ruedas.

### 5.2.4. Datos Objetivo 3: Accesibilidad de Edificaciones y Necesidades

#### A. Dimensión de la variable 1: Edificaciones.

*Respuestas a la Pregunta 12.* El nivel de accesibilidad de las habitaciones de hotel en el centro de Lima es...

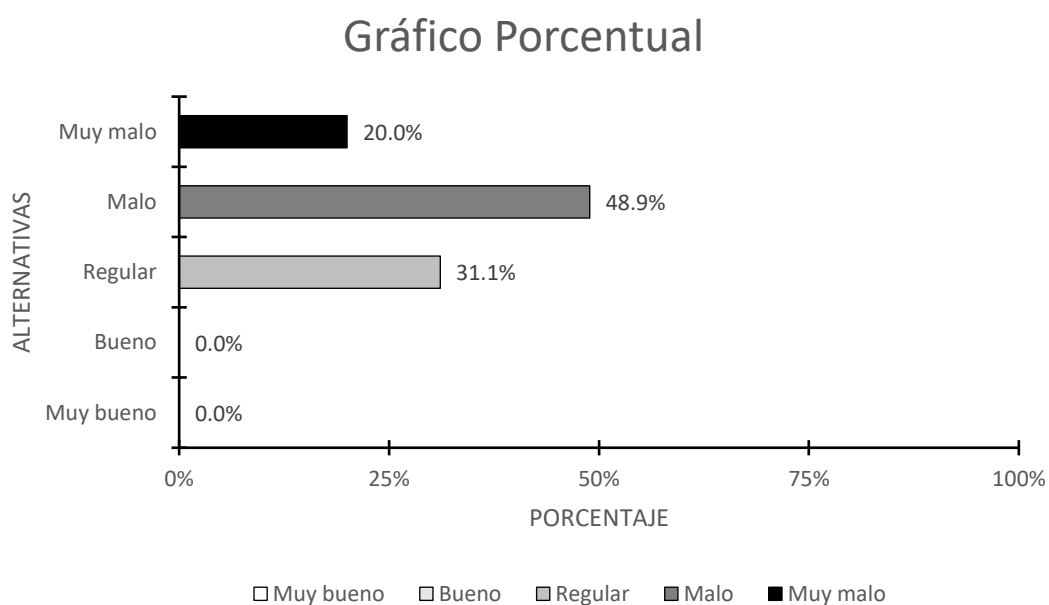
**Tabla 27**

*Nivel de Accesibilidad de las Habitaciones de Hotel*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	Muy malo	9	20.0%	Muy baja	1	
1.85 - 2.69	Malo	22	48.9%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Regular	14	31.1%	Media	3	2.111 (Malo)
3.55 - 4.39	Bueno	0	0.0%	Alta	4	
4.38 - 4.99	Muy bueno	0	0.0%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$  = Frecuencia absoluta;  $f_1$  = Frecuencia relativa

*Figura 18. Nivel de accesibilidad de las habitaciones de hotel*



***Interpretación y Análisis.*** Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Edificaciones, y el indicador Nivel Accesibilidad Habitaciones (Hotel), la encuesta arrojó los siguientes resultados:

El 20.0% de los encuestados respondió que el nivel de accesibilidad de las habitaciones de hotel en el centro de Lima es muy malo. El 48.9% cree que es malo; el 31.1% cree que es regular; nadie cree que es bueno o muy bueno, el 0.0% escogió alguna de esas alternativas en ambos casos.

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 2, que corresponde a la alternativa: malo.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Nivel Accesibilidad Habitaciones (Hotel) arrojó un resultado de 2.111 correspondientes a la escala: malo.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, si la mayor parte de los encuestados piensa que la accesibilidad del hospedaje es mala, es difícil para los usuarios de silla de ruedas encontrar un lugar donde descansar o tener sexo con su pareja en el centro histórico de Lima.

Relacionando los resultados con la base teórica, la UNWTO (2014) afirma que los usuarios de silla de ruedas pueden encontrar hoteles donde la única puerta de acceso suele tener gradas, o encuentran habitaciones llamadas adaptadas cuando en realidad no lo son, porque, por ejemplo, ofrecen bañeras en vez de duchas. En cualquiera de los casos, esto causa malestar en el viaje y no suelen tener una solución inmediata.

**Respuestas a la Pregunta 13.** El nivel de accesibilidad de los restaurantes en el centro de Lima es...

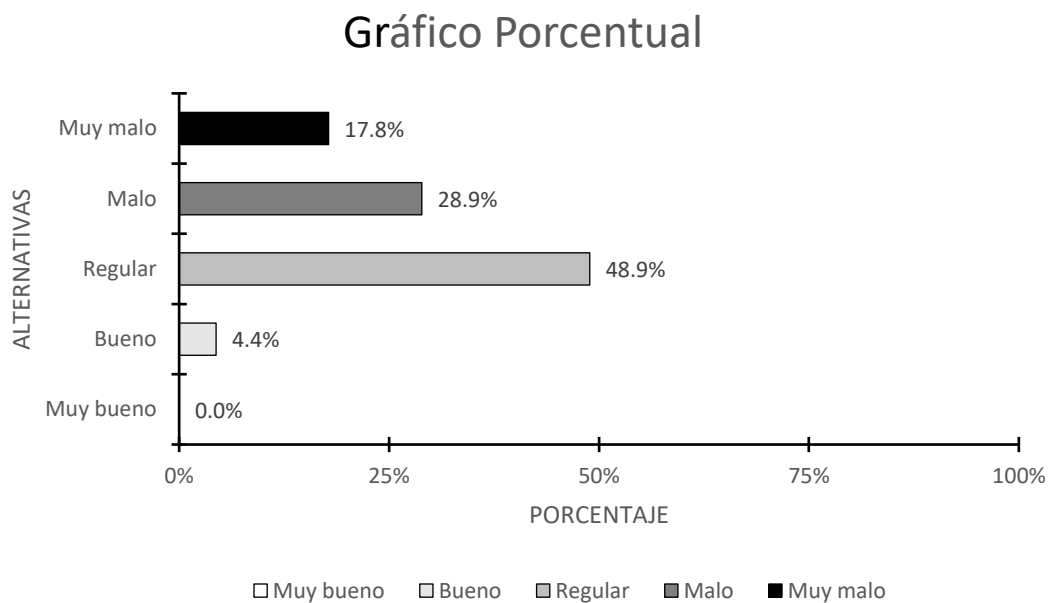
**Tabla 28**

*Nivel de Accesibilidad de los Restaurantes*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	Muy malo	8	17.8%	Muy baja	1	
1.85 - 2.69	Malo	13	28.9%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Regular	22	48.9%	Media	3	2.399 (Malo)
3.55 - 4.39	Bueno	2	4.4%	Alta	4	
4.38 - 4.99	Muy bueno	0	0.0%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$  = Frecuencia absoluta;  $f_1$  = Frecuencia relativa

*Figura 19. Nivel de accesibilidad de los restaurantes*



*Interpretación y Análisis.* Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Edificaciones, y el indicador Nivel Accesibilidad Restaurantes, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

El 17.8 % de los encuestados respondió que el nivel de accesibilidad de los restaurantes en el centro de Lima es muy malo. El 28.9% cree que es malo; el 48.9% cree que es regular; el 4.4% cree que es bueno; finalmente, el 0.0% cree que es muy bueno.

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 3, que corresponde a la alternativa: regular.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Nivel Accesibilidad Restaurantes arrojó un resultado de 2.399 correspondientes a la escala: malo.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, si la mayor parte de los encuestados piensa que los restaurantes tienen un nivel de accesibilidad malo o regular, es difícil que sea utilizado por los usuarios de silla de ruedas como lugar donde alimentarse.

Relacionando los resultados con la base teórica, la UNWTO (2014) señala que las barreras arquitectónicas en los restaurantes, puede causar malestar al usuario de silla de ruedas en el disfrute de su visita. Por ejemplo, las mesas en los restaurantes impiden maniobrar en espacios reducidos, o estos no ofrecen lavados accesibles, o los usuarios de silla de ruedas no tienen acceso al restaurante en el peor de los casos.

**Respuestas a la Pregunta 14.** Nivel de accesibilidad de los baños del centro de Lima es...

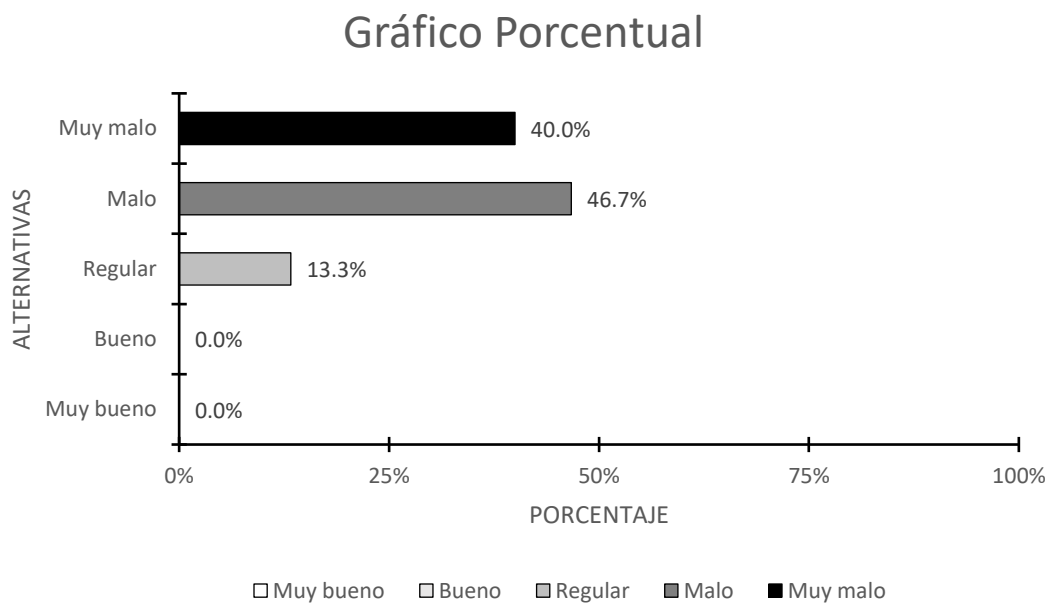
**Tabla 29**

*Nivel de Accesibilidad de los Baños*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	Muy malo	18	40.0%	Muy baja	1	1.733 (Muy malo)
1.85 - 2.69	Malo	21	46.7%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Regular	6	13.3%	Media	3	
3.55 - 4.39	Bueno	0	0.0%	Alta	4	
4.38 - 4.99	Muy bueno	0	0.0%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$  = Frecuencia absoluta;  $f_1$  = Frecuencia relativa

*Figura 20. Nivel de accesibilidad de los baños*





*Interpretación y Análisis.* Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Edificaciones, y el indicador Nivel Accesibilidad Baños, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

El 40.0% de los encuestados respondió que el nivel de accesibilidad de los baños del centro de Lima es muy malo. El 46.7% cree que es malo; el 13.33% cree que es regular; nadie cree que es bueno o muy bueno, el 0.0% escogió alguna de esas alternativas en ambos casos.

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 2, que corresponde a la alternativa: malo.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Nivel Accesibilidad Baños arrojó un resultado de 1.733 correspondientes a la escala: muy malo.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, si la mayor parte de los encuestados piensa que el baño tiene un nivel de accesibilidad muy malo o malo en el centro histórico de Lima, es difícil que sea utilizado por los usuarios de silla de ruedas.

Relacionando los resultados con la base teórica, la UNWTO (2014) menciona que las barreras en los baños hacen que sea difícil, y en muchos casos imposibles, que el usuario de silla de ruedas pueda utilizarlos. Por ejemplo, menciona que los lavamanos y baños con diseño para todos son la excepción en los lugares turísticos.

## B. Dimensión de la Variable 2: Seguridad.

*Respuestas a la Pregunta 16.* Me siento expuesto cuando me deben cargar con la silla de ruedas sobre las gradas por falta de rampas en el centro de Lima.

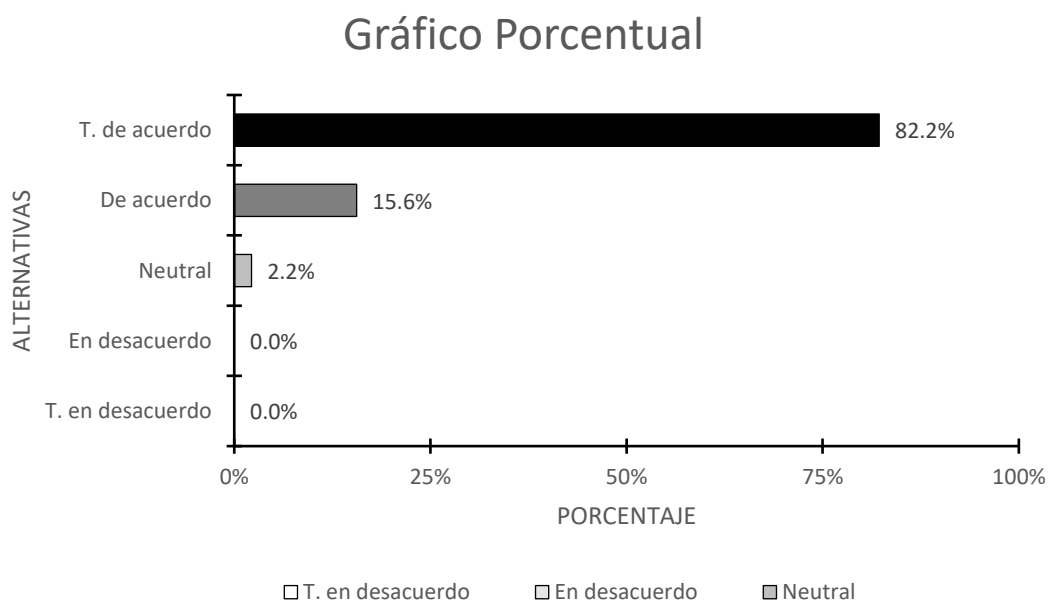
**Tabla 30**

*Me Siento Expuesto al Cargarme con la Silla de Ruedas sobre las Gradadas*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	T. de acuerdo	37	82.2%	Muy baja	1	1.200 (Totalmente de acuerdo)
1.85 - 2.69	De acuerdo	7	15.6%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Neutral	1	2.2%	Media	3	
3.55 - 4.39	En desacuerdo	0	0.0%	Alta	4	
4.38 - 4.99	T. en desacuerdo	0	0.0%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$ = Frecuencia absoluta;  $f_1$ = Frecuencia relativa; T= Totalmente

*Figura 21. Expuesto al cargarme con la silla de ruedas sobre las gradadas*



**Nota:** T. = Totalmente

***Interpretación y Análisis.*** Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Seguridad, y el indicador Nivel Seguridad Física, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

El 82.2% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo con que se siente expuesto cuando les deben cargar con la silla de ruedas sobre las gradas por falta de rampas en el centro de Lima. El 15.6% está de acuerdo; el 2.2% se muestra neutral; nadie está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, el 0.0% escogió alguna de esas alternativas en ambos casos.

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 1, que corresponde a la alternativa: totalmente de acuerdo.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Nivel Seguridad Física arrojó un resultado de 1.200 correspondientes a la escala: totalmente de acuerdo.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, si los encuestados está totalmente de acuerdo con que se sienten expuestos al ser cargados con la silla de ruedas sobre las gradas por falta de rampas, algunas veces puede ser la única forma de conocer los diferentes ambientes de un lugar (ver respuestas a la pregunta 16).

Relacionando los resultados de la pregunta concerniente a la seguridad con la base teórica, Maslow (1991) afirma que la necesidad de seguridad se debe satisfacer significativamente para poder buscar la satisfacción de la necesidad de afiliación. En este aspecto, sentirse expuesto al ser cargado no contribuye a satisfacer su seguridad física de los usuarios de silla de ruedas.

### C. Dimensión de la Variable 2: Afiliación.

*Respuestas a la Pregunta 19.* Considero que no es fácil encontrar un hospedaje accesible en el centro de Lima.

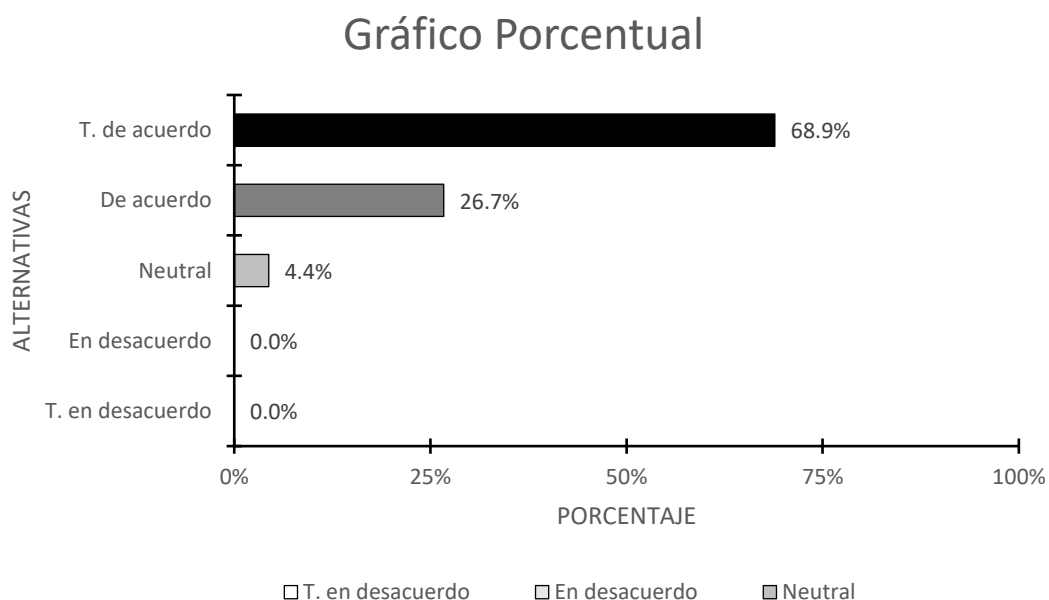
**Tabla 31**

*No es Fácil Encontrar un Hospedaje Accesible*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	T. de acuerdo	31	68.9%	Muy baja	1	1.355 (Totalmente de acuerdo)
1.85 - 2.69	De acuerdo	12	26.7%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Neutral	2	4.4%	Media	3	
3.55 - 4.39	En desacuerdo	0	0.0%	Alta	4	
4.38 - 4.99	T. en desacuerdo	0	0.0%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$ = Frecuencia absoluta;  $f_1$ = Frecuencia relativa; T.= Totalmente

*Figura 22. No es fácil encontrar un hospedaje accesible*



**Nota:** T. = Totalmente

**Interpretación y Análisis.** Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Afiliación, y el indicador Nivel Socialización, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

El 68.9% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo con considerar que no es fácil encontrar un hospedaje accesible en el centro de Lima. El 26.7% está de acuerdo; el 4.4% se muestra neutral; nadie está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, el 0.0% escogió alguna de esas alternativas en ambos casos.

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 1, que corresponde a la alternativa: totalmente de acuerdo.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Nivel Socialización, arrojó un resultado de 1.355 correspondientes a la escala: totalmente de acuerdo.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, si la mayor parte de los encuestados está totalmente de acuerdo con que es difícil encontrar un hospedaje accesible en el centro histórico de Lima, se infiere que es difícil encontrar un lugar en el cual compartir con la pareja o, simplemente, descansar si quiere pasar la noche ahí.

Relacionando los resultados de la pregunta concerniente a la afiliación y la necesidad fisiológica con la base teórica, Maslow (1991) sostiene que la necesidad de afiliación se debe satisfacer significativamente para poder buscar la satisfacción de la necesidad de reconocimiento. En ese aspecto, la falta de hospedajes accesibles no contribuye a satisfacer la necesidad de afiliación (tener sexo) ni la fisiológica (dormir o tener sexo) de los usuarios de silla de ruedas.

#### D. Dimensión de la Variable 2: Reconocimiento.

*Respuestas a la Pregunta 22.* Considero una vulneración a mis derechos, en el centro de Lima, ingresar a un baño accesible y encontrar que lo usan como depósito.

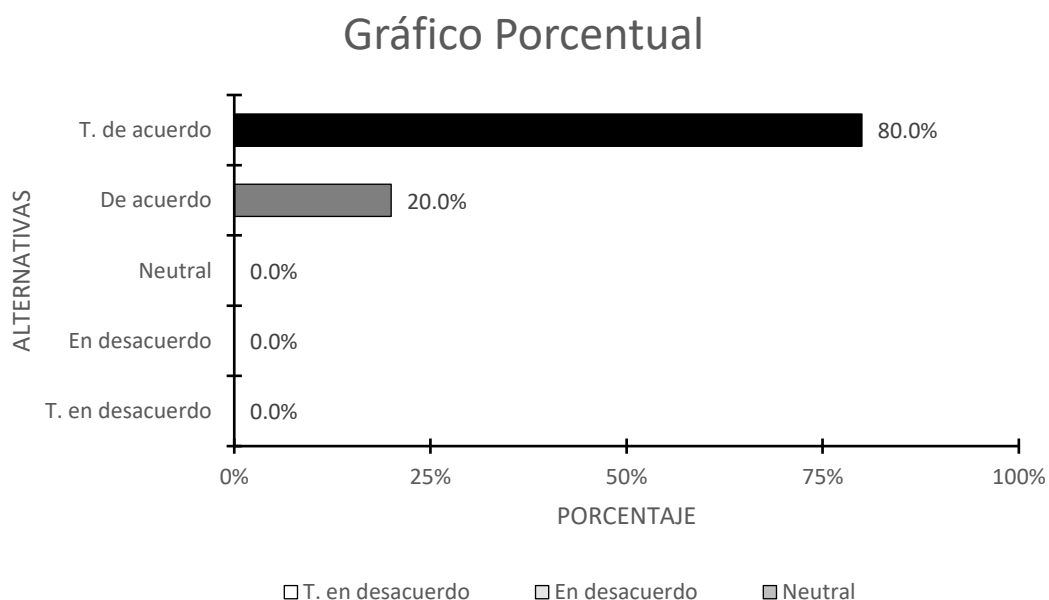
**Tabla 32**

*Vulnera mis Derechos que Usen como Depósito el Baño Accesible*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	T. de acuerdo	36	80.0%	Muy baja	1	1.200 (Totalmente de acuerdo)
1.85 - 2.69	De acuerdo	9	20.0%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Neutral	0	0.0%	Media	3	
3.55 - 4.39	En desacuerdo	0	0.0%	Alta	4	
4.38 - 4.99	T. en desacuerdo	0	0.0%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$ = Frecuencia absoluta;  $f_1$ = Frecuencia relativa; T.= Totalmente

*Figura 23. Vulnera mis derechos que usen como depósito el baño accesible*



**Nota:** T. = Totalmente

*Interpretación y Análisis.* Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Reconocimiento, y el indicador Nivel Respeto, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

El 80.0% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo con considerar una vulneración a sus derechos, en el centro de Lima, ingresar a un baño accesible y encontrar que lo usan como depósito. El 20.0% está de acuerdo; nadie se muestra neutral, está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, para todos estos casos corresponde el 0.0%.

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 1, que corresponde a la alternativa: totalmente de acuerdo.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Nivel Respeto arrojó un resultado de 1.200 correspondientes a la escala: totalmente de acuerdo.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, la mayor parte de los encuestados está totalmente de acuerdo con que es una falta de respeto usar el baño accesible como depósito. Esto ocasiona que sea difícil usarlo porque debe esperar a que muevan las cosas o le resta espacio para movilizarse en silla de ruedas.

Relacionando los resultados de la pregunta concerniente al reconocimiento con la base teórica, Maslow (1991) menciona que la necesidad de reconocimiento se debe satisfacer significativamente para poder buscar la satisfacción de la necesidad de autorrealización. En ese aspecto, usar el baño accesible como depósito no contribuye a satisfacer la necesidad de reconocimiento de los usuarios de silla de ruedas.

### 5.2.5. Datos Transversales de la Variable Dependiente

#### A. Necesidades Fisiológicas.

*Respuestas a la Pregunta 15.* Por falta de accesibilidad, demoro en encontrar un baño accesible en el centro de Lima.

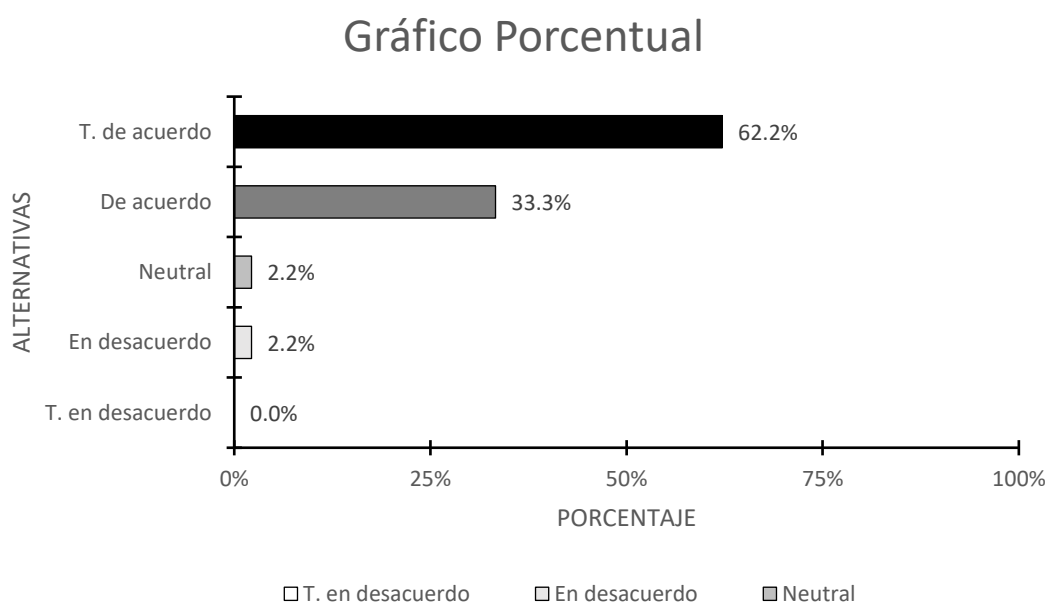
**Tabla 33**

*Demoro en Encontrar un Baño Accesible*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	T. de acuerdo	28	62.2%	Muy baja	1	1.442 (Totalmente de acuerdo)
1.85 - 2.69	De acuerdo	15	33.3%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Neutral	1	2.2%	Media	3	
3.55 - 4.39	En desacuerdo	1	2.2%	Alta	4	
4.38 - 4.99	T. en desacuerdo	0	0.0%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$ = Frecuencia absoluta;  $f_1$ = Frecuencia relativa; T.= Totalmente

*Figura 24. Demoro en encontrar un baño accesible*



**Nota:** T. = Totalmente



*Interpretación y Análisis.* Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Fisiología, y el indicador Tiempo, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

El 62.2% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo que por falta de accesibilidad demoró en encontrar un baño accesible en el centro de Lima. El 33.3% está de acuerdo; el 2.2% se muestra neutral; el 2.2% está en desacuerdo; finalmente, el 0.0% está totalmente en desacuerdo.

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 1, que corresponde a la alternativa: totalmente de acuerdo.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Tiempo arrojó un resultado de 1.442 correspondientes a la escala: totalmente de acuerdo.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, la mayor parte de los encuestados está totalmente de acuerdo con que no es fácil encontrar un baño accesible en el centro histórico de Lima. Esto es porque este problema se repite para la dimensión: Transporte, Destino y Edificaciones en dicho lugar turístico. Es decir, no es fácil encontrar baño accesible en ninguna de esas dimensiones.

Relacionando los resultados de la pregunta concerniente a la fisiología con la base teórica, Maslow (1991) señala que la necesidad fisiológica se debe satisfacer significativamente para poder buscar la satisfacción de la necesidad de seguridad. En ese aspecto, demorar en encontrar un baño accesible no contribuye a satisfacer la necesidad fisiológica de los usuarios de silla de ruedas.

## B. Necesidades de Autorrealización.

*Respuestas a la Pregunta 25. ¿Qué tan fácil es encontrar una solución alternativa para enfrentar una falta de accesibilidad que me afecta en el centro de Lima?*

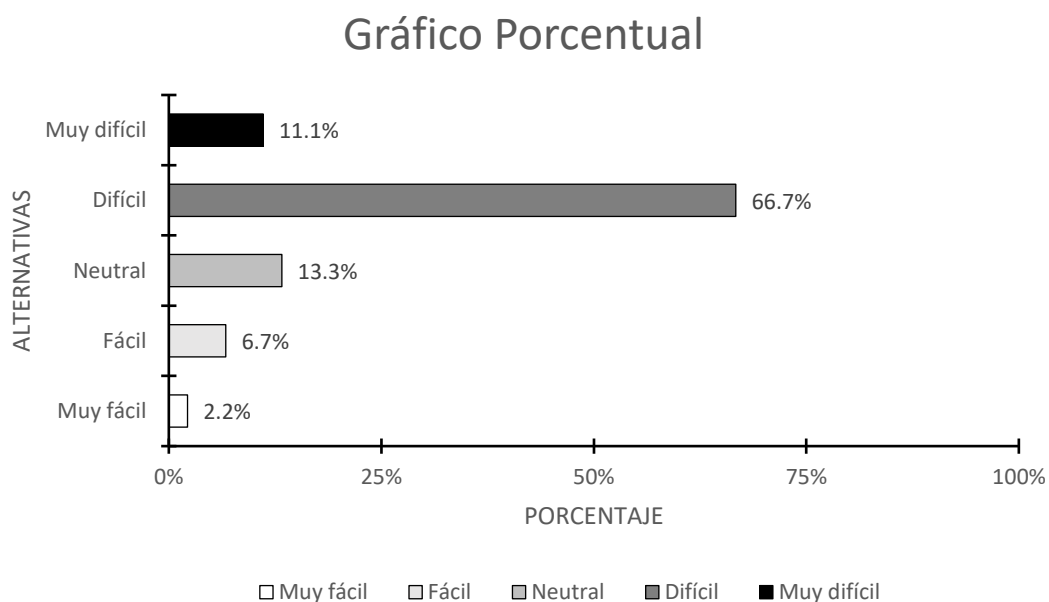
**Tabla 34**

*¿Qué Tan Fácil Encuentro una Solución ante la Inaccesibilidad?*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	Muy difícil	5	11.1%	Muy baja	1	
1.85 - 2.69	Difícil	30	66.7%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Neutral	6	13.3%	Media	3	2.222 (Difícil)
3.55 - 4.39	Fácil	3	6.7%	Alta	4	
4.38 - 4.99	Muy fácil	1	2.2%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$  = Frecuencia absoluta;  $f_1$  = Frecuencia relativa

*Figura 25. ¿Qué tan fácil encuentro una solución ante la inaccesibilidad?*



*Interpretación y Análisis.* Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Autorrealización, y el indicador Nivel Creatividad, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

El 11.1% de los encuestados respondió que es muy difícil encontrar una solución alternativa para enfrentar una falta de accesibilidad que le afecte en el centro de Lima. El 66.7% cree que es difícil; el 13.3% cree que es regular; el 6.7% cree que es fácil; finalmente, el 2.2% cree que es muy fácil.

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 2, que corresponde a la alternativa: difícil.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Nivel Creatividad arrojó un resultado de 2.222 correspondientes a la escala: difícil.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, si bien la mayor parte de los encuestados piensa que es difícil encontrar una solución alternativa a la falta de accesibilidad, es un inconveniente que los usuarios de silla de ruedas deben enfrentar en todas las dimensiones: transporte, destino y edificaciones en el centro histórico de Lima.

Relacionando los resultados de la pregunta concerniente a la autorrealización con la base teórica, Maslow (1991) afirma que la necesidad de autorrealización impulsa a crecer, a desarrollar el potencial propio. En ese aspecto, enfrentar falta de accesibilidad en el centro histórico de Lima no contribuye a alcanzar la autorrealización de los usuarios de silla de ruedas.

**Respuestas a la Pregunta 26.** ¿Qué tan fácil es estar completamente sereno y en paz con el mundo si enfrento una falta de accesibilidad que me afecta en el centro de Lima?

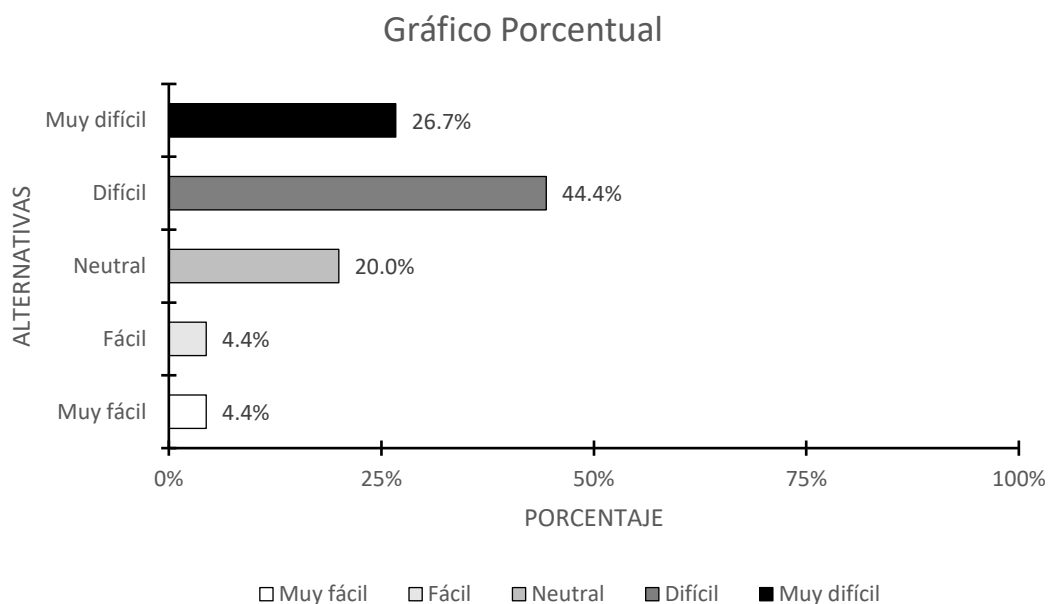
**Tabla 35**

*¿Qué Tan Fácil es Estar Sereno si Enfrento una Falta de Accesibilidad?*

Escala	Alternativas	$n_1$	$f_1$	Categoría	Valor	Valor Indicador
1.00 - 1.84	Muy difícil	12	26.7%	Muy baja	1	
1.85 - 2.69	Difícil	20	44.4%	Baja	2	
2.70 - 3.54	Neutral	9	20.0%	Media	3	2.151 (Difícil)
3.55 - 4.39	Fácil	2	4.4%	Alta	4	
4.38 - 4.99	Muy fácil	2	4.4%	Muy alta	5	
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>			

**Nota:**  $n_1$  = Frecuencia absoluta;  $f_1$  = Frecuencia relativa

*Figura 26. ¿Qué tan fácil es estar sereno si enfrento una falta de accesibilidad?*



*Interpretación y Análisis.* Según las respuestas de las personas que realizaron la encuesta, y luego de tabular estadísticamente los ítems correspondientes a la dimensión Autorrealización, y el indicador Nivel Serenidad, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

El 26.7% de los encuestados respondió que la facilidad para estar sereno al enfrentar un evento de falta de accesibilidad es muy difícil. El 44.4% cree que es difícil; el 20.0% cree que es regular; el 4.4% cree que es fácil; igualmente, el 4.44% cree que es muy fácil.

De ese modo se explica, si se relaciona la columna valor con el porcentaje mayor en la tabla estadística, se obtiene el número 2, que corresponde a la alternativa: difícil.

Tomando en cuenta la escala estadística, el indicador Nivel Serenidad arrojó un resultado de 2.151 correspondientes a la escala: difícil.

De los resultados anteriores, cabe resaltar que, la mayor parte de los encuestados piensa que es difícil mantener la paz ante la falta de accesibilidad. Este es un inconveniente que los usuarios de silla de ruedas deben enfrentar en todas las dimensiones: transporte, destino y edificaciones en el centro histórico de Lima.

Relacionando los resultados de la pregunta concerniente a la autorrealización con la base teórica, Maslow (1991) sostiene que la necesidad de autorrealización impulsa a crecer, a desarrollar el potencial propio. En ese aspecto, enfrentar falta de accesibilidad en el centro histórico de Lima no contribuye a alcanzar la autorrealización de los usuarios de silla de ruedas.

## 5.3 Contratación de Resultados

### 5.3.1. Prueba de Hipótesis General

Para la prueba de hipótesis general, se ha tomado en cuenta, por el lado de la variable Accesibilidad, las preguntas 7 a la 14; y por parte de la variable Necesidades, las preguntas 15 a la 26. A continuación, el proceso de la prueba.

#### A. Paso 1: Formulación de la Hipótesis Estadística.

- Ho: La accesibilidad turística del centro histórico de Lima no impacta significativamente en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021.
- H1: La accesibilidad turística del centro histórico de Lima impacta significativamente en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021.

La prueba para aplicar es bilateral y a dos colas.

#### B. Paso 2: Nivel de Significancia.

El nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$

#### C. Paso 3: Elección del Estadístico de Prueba.

Respecto a la prueba de normalidad, se emplea Shapiro Wilk ( $n < 50$ ) debido a que se cuenta con sólo 45 encuestados.

**Tabla 36**

*Prueba de Normalidad Variables de la Hipótesis General*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable Accesibilidad	.109	45	.200*	.975	45	.449
Variable Necesidades	.171	45	.002	.912	45	.002

**Nota:** a. Corrección de significación de Lilliefors; \*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Considerando que p-valor de la variable Accesibilidad =  $0.449 > 0.05$ , los datos tienen una distribución normal. Considerando que p-valor de la variable Necesidades =  $0.002 < 0.05$ , los datos no tienen una distribución normal. Sin embargo, ante la discrepancia de resultados, se debe aplicar la prueba de normalidad a las diferencias de ambas.

**Tabla 37**

*Prueba de Normalidad Diferencias de Variables de la Hipótesis General*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Diferencias	.084	45	.200*	.982	45	.684

**Nota:** \*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera; a. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que p-valor de las diferencias =  $0.684 > 0.05$ , los datos tienen una distribución normal, por tanto, se debe usar una prueba paramétrica, en este caso se usa Pearson.

#### **D. Paso 4: Aplicación del Estadístico de Prueba.**

**Tabla 38**

*Correlación de Variables de la Hipótesis General*

		Accesibilidad	Necesidades
Variable Accesibilidad	Correlación de Pearson	1	.307*
	Sig. (bilateral)		.040
	N	45	45

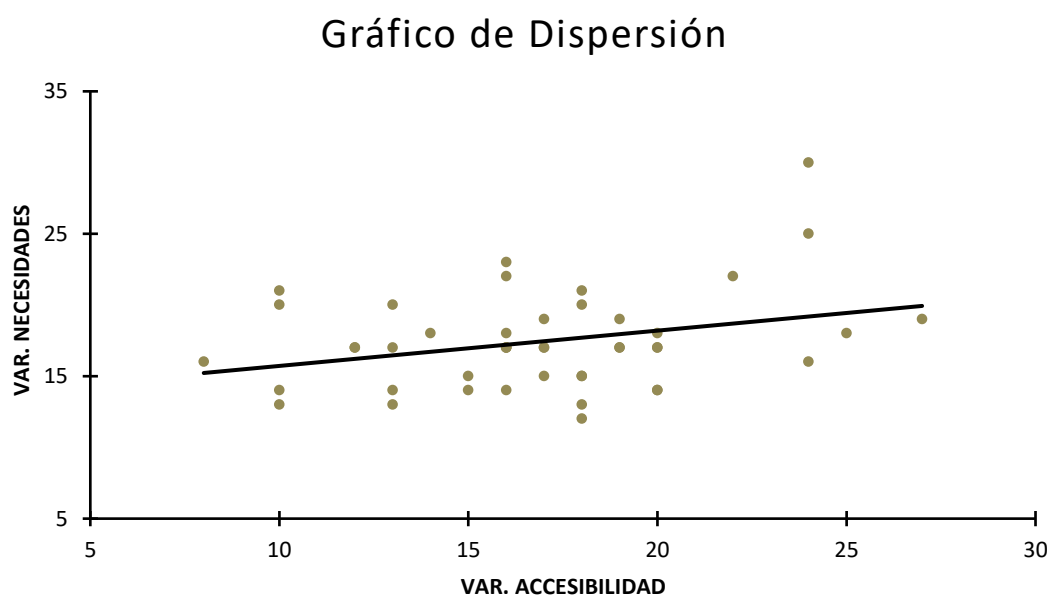
	Correlación de Pearson	.307*	1
Variable	Sig. (bilateral)	.040	
Necesidades	N	45	45

**Nota:** \*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### E. Paso 5: Decisión Estadística.

Los datos procesados en la prueba de correlación de Pearson tienen como resultado, con una muestra de 45 encuestados de las redes sociales de Kipu Llaxta, una significancia de 0.04. Siendo ésta por debajo de 0.05 del margen de error establecido, por tanto, alcanzando un nivel de confianza del 95%, se puede decir que: se excluye la Hipótesis Nula y se reconoce la Hipótesis Alternativa. Por esta razón, la relación directa entre la variable Accesibilidad y la variable Necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas en el centro histórico de Lima en el 2021 es de 0.307. Según la escala de correlación de Pearson (ver Apéndice D), es una correlación positiva baja, el cual se puede observar en la siguiente figura:

*Figura 27. Relación variable accesibilidad y variable necesidades*





**Nota:** var.=variable

### **5.3.2. Prueba de Hipótesis Específica 1**

Para la prueba de hipótesis específica 1, se ha tomado en cuenta, por el lado de la dimensión Transporte (de la variable Accesibilidad), las preguntas 7 y 8; y por parte de la variable Necesidades, las preguntas 15, 17, 20, 23, 25 y 26. A continuación, el proceso de la prueba.

#### **A. Paso 1: Formulación de la Hipótesis Estadística.**

- Ho: La accesibilidad del transporte a/desde el centro histórico de Lima no impacta significativamente en las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021.
- H1: La accesibilidad del transporte a/desde el centro histórico de Lima impacta significativamente en las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021.

La prueba para aplicar es bilateral y a dos colas.

#### **B. Paso 2: Nivel de Significancia.**

El nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ .

#### **C. Paso 3: Elección del Estadístico de Prueba.**

Respecto a la prueba de normalidad, se emplea Shapiro Wilk ( $n < 50$ ) debido a que se cuenta con sólo 45 encuestados.

**Tabla 39***Prueba de Normalidad de Variables de Hipótesis Específica 1*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión Transporte	.138	45	.031	.919	45	.004
Necesidades en el transporte	.163	45	.004	.957	45	.098

**Nota:** a. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que p-valor de la dimensión Transporte (de la variable Accesibilidad) =  $0.004 < 0.05$ , los datos no tienen una distribución normal. Considerando que p-valor de Necesidades en el transporte =  $0.098 < 0.05$ , los datos tienen una distribución normal. Sin embargo, ante la discrepancia de resultados, se debe aplicar la prueba de normalidad a las diferencias de ambas.

**Tabla 40***Prueba de Normalidad Diferencias de Variables de la Hipótesis Específica 1*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Diferencias	.178	45	.001	.929	45	.009

**Nota:** a. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que p-valor de las diferencias =  $0.009 < 0.05$ , los datos no tienen una distribución normal, por tanto, se debe usar una prueba no paramétrica, en este caso se usa Spearman.

#### D. Paso 4: Aplicación del Estadístico de Prueba.

**Tabla 41**

*Correlación de Variables de la Hipótesis Específica 1*

		Accesibilidad del transporte	Necesidades en el transporte
Dimensión Transporte	Coeficiente de correlación	1.000	.150
	Sig. (bilateral)	.	.324
	N	45	45
Necesidades en el transporte	Coeficiente de correlación	.150	1.000
	Sig. (bilateral)	.324	.
	N	45	45

#### E. Paso 5: Decisión Estadística.

Los datos procesados en la prueba de correlación de Spearman tienen como resultado, con una muestra de 45 encuestados de las redes sociales de Kipu Llaxta, una significancia de 0.324. Siendo ésta por encima de 0.05 del margen de error establecido, por tanto, no alcanzando un nivel de confianza del 95%, se puede decir que: se excluye la Hipótesis Alternativa y se reconoce la Hipótesis Nula. Por esta razón, se puede decir que no existe una relación estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 95% entre la dimensión Transporte (de la variable Accesibilidad) y la variable Necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas en el centro histórico de Lima en el 2021.

#### 5.3.3. Prueba de Hipótesis Específica 2

Para la prueba de hipótesis específica 2, se ha tomado en cuenta, por el lado de la dimensión Destino (de la variable Accesibilidad), las preguntas 9, 10 y 11; y por parte de la variable Necesidades, las preguntas 15, 17, 18, 21, 24, 25 y 26. A continuación, el proceso de la prueba.

### A. Paso 1: Formulación de la Hipótesis Estadística.

- Ho: La accesibilidad del destino del centro histórico de Lima no impacta significativamente en las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, el año 2021.
- H1: La accesibilidad del destino del centro histórico de Lima impacta significativamente en las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, el año 2021.

La prueba para aplicar es bilateral y a dos colas.

### B. Paso 2: Nivel de Significancia.

El nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ .

### C. Paso 3: Elección del Estadístico de Prueba.

Respecto a la prueba de normalidad, se emplea Shapiro Wilk ( $n < 50$ ) debido a que se cuenta con sólo 45 encuestados.

**Tabla 42**

*Prueba de Normalidad de Variables de Hipótesis Específica 2*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión Destino	.121	45	.097	.955	45	.078
Necesidades en el destino	.178	45	.001	.947	45	.038

**Nota:** a. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que p-valor de la dimensión Destino (de la variable Accesibilidad) =  $0.078 > 0.05$ , los datos tienen distribución normal; considerando que p-valor de Necesidades en el destino =  $0.038 < 0.05$ , los datos no tienen distribución normal. Ante la divergencia de resultados, se debe aplicar la prueba de normalidad a

las diferencias de ambas.

**Tabla 43**

*Prueba de Normalidad Diferencias de Variables de la Hipótesis Específica 2*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Diferencias	.126	45	.070	.954	45	.074

**Nota:** a. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que p-valor de la diferencia = 0.074 > 0.05, los datos tienen una distribución normal. Por tanto, se debe usar una prueba paramétrica, en este caso Pearson.

#### **D. Paso 4: Aplicación del Estadístico de Prueba.**

**Tabla 44**

*Correlación de Variables de la Hipótesis Específica 2*

		Accesibilidad del destino	Necesidades en el destino
Dimensión destino	Coefficiente de correlación	1	.284
	Sig. (bilateral)		.059
	N	45	45
Necesidades en el destino	Coefficiente de correlación	.284	1
	Sig. (bilateral)	.059	
	N	45	45

**Nota:** \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### **E. Paso 5: Decisión Estadística.**

Los datos procesados en la prueba de correlación de Pearson tienen como resultado, con una muestra de 45 encuestados de las redes sociales de Kipu Llaxta, una significancia de 0.059. Siendo ésta por encima de 0.05 del margen de error establecido,

por tanto, no alcanzando un nivel de confianza del 95%, se puede decir que: se excluye la Hipótesis Alternativa y se reconoce la Hipótesis Nula. Por esta razón, se puede decir que no existe una relación estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 95% entre la dimensión Destino (de la variable Accesibilidad) y la variable Necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas en el centro histórico de Lima en el 2021.

#### **5.3.4. Prueba de Hipótesis Específica 3**

Para la prueba de hipótesis específica 3, se ha tomado en cuenta, por el lado de la dimensión Edificaciones (de la variable Accesibilidad), las preguntas 12, 13 y 14; y por parte de la variable Necesidades, las preguntas 15, 16, 19, 22, 24, 25 y 26. A continuación, el proceso de la prueba.

##### **A. Paso 1: Formulación de la hipótesis estadística.**

- Ho: La accesibilidad de las edificaciones del centro histórico de Lima no impacta significativamente en las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021.
- H1: La accesibilidad de las edificaciones del centro histórico de Lima impacta significativamente en las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021.

La prueba para aplicar es bilateral y a dos colas.

##### **B. Paso 2: Nivel de significancia.**

El nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ .

##### **C. Paso 3: Elección del estadístico de prueba.**

Respecto a la prueba de normalidad, se emplea Shapiro Wilk ( $n < 50$ ) debido a que se cuenta con sólo 45 encuestados.

**Tabla 45***Prueba de Normalidad Variables de la Hipótesis Específica 3*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión Edificaciones	.167	45	.003	.940	45	.021
Necesidades en las edificaciones	.152	45	.011	.945	45	.034

**Nota:** a. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que p-valor de la dimensión Edificaciones (de la variable Accesibilidad) =  $0.021 < 0.05$ , los datos no tienen distribución normal; considerando que p-valor de Necesidades en las edificaciones =  $0.034 < 0.05$ , los datos no tienen distribución normal. Por tanto, se debe usar una prueba no paramétrica, en este caso Rho de Spearman.

**D. Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba.****Tabla 46***Correlación de Variables de la Hipótesis Específica 3*

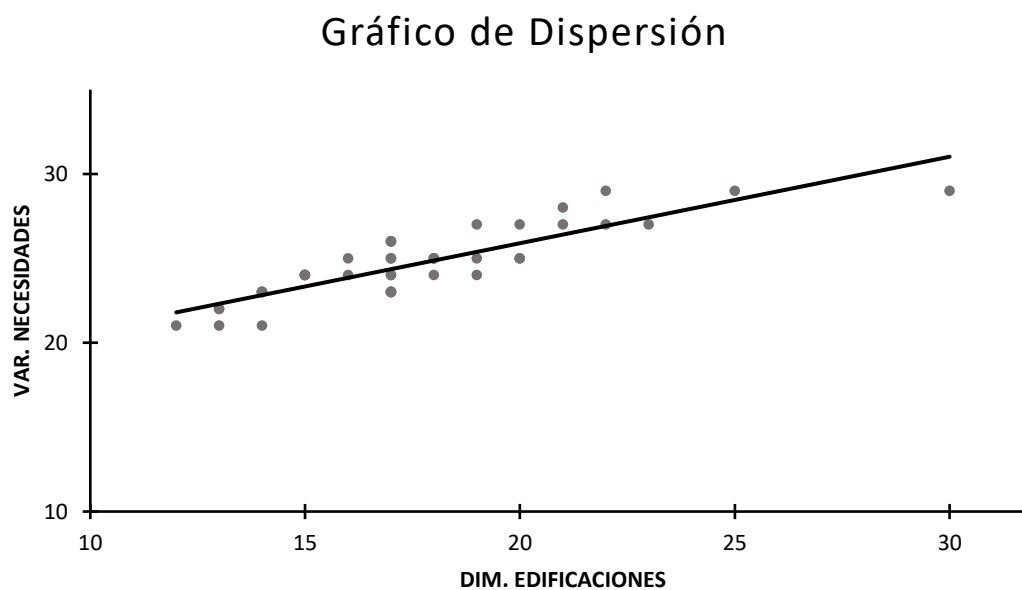
		Accesibilidad de las edificaciones	Necesidades en las edificaciones
Dimensión Edificaciones	Coefficiente de correlación	1.000	.295*
	Sig. (bilateral)	.	.049
	N	45	45
Necesidades en las edificaciones	Coefficiente de correlación	.295*	1.000
	Sig. (bilateral)	.049	.
	N	45	45

**Nota:** \*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**E. Paso 5: Decisión estadística.**

Los datos procesados en la prueba de correlación de Spearman tienen como

resultado, con una muestra de 45 encuestados de las redes sociales de Kipu Llaxta, una significancia de 0.049. Siendo ésta por debajo de 0.05 del margen de error establecido, por tanto, alcanzando un nivel de confianza del 95%, se puede decir que: se excluye la Hipótesis Nula y se reconoce la Hipótesis Alternativa. Por esta razón, la relación directa entre la dimensión Edificaciones (de la variable Accesibilidad) y la variable Necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas en el centro histórico de Lima en el 2021 es de 0.295. Según la escala de correlación de Rho de Spearman (ver Apéndice D), es una correlación positiva baja, el cual se puede observar en la siguiente figura:

*Figura 28. Relación dimensión edificaciones y variable necesidades*



**Nota:** var. = variable, dim.=dimensión

## 5.4. Discusión de Resultados

### 5.4.1 Respecto al Objetivo General

Con respecto a la influencia de la variable Accesibilidad sobre la variable Necesidades, la hipótesis alternativa se acepta porque se obtuvo un p-valor asociado de



$0.04 < 0.05$ . Por lo tanto, se considera que se obtuvo como resultado que sí existe una relación estadísticamente significativa. Dicha relación resultó directa con un grado de correlación bajo (0.307).

En general, se considera que los resultados obtenidos pueden ser aplicados a otras situaciones y contextos. Estos últimos suelen ser similares, si se habla de turismo, accesibilidad y necesidades de los usuarios de silla de ruedas. No obstante, los resultados obtenidos deberían adecuarse las dimensiones o subdimensiones de acuerdo con el contexto de algunas ciudades. Por ejemplo, la idea de transporte público o taxis podría cambiar en ciudades como en la selva donde hay más mototaxis o burrotaxis, pero menos autobuses.

Sin embargo, si a partir de los resultados arrojados se quiere tener mayor fiabilidad para saber si pasa lo mismo en otros lugares, se podría formar nuevas hipótesis para determinar correlación o saber hasta qué grado se satisfacen necesidades de los usuarios de silla de ruedas en diferentes lugares turísticos del Perú, por ejemplo:

- La accesibilidad turística del Machu Picchu impacta significativamente en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas; o
- La accesibilidad turística del centro histórico de Arequipa impacta significativamente en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas.

#### **5.4.2 Respecto a los Objetivos Específicos**

Cabe mencionar que en las respuestas se obtuvo una distorsión en la correlación. Esa distorsión no fue lo suficientemente grande para afectar que la prueba de hipótesis

general no sea estadísticamente significativa. Sin embargo, sí afectó para que las pruebas de hipótesis específica 1 y 2 no lo fueran. Las razones, se presumen, fueron cuatro:

Primero, no se quiso excluir a ningún usuario de silla de ruedas. Tomando en cuenta que hay personas que usan silla de ruedas “casi nunca”, “a veces” o “casi siempre”, de las siete personas que causaron más distorsión a la correlación, 6 no usan la silla de ruedas siempre. La distorsión podría ser causada porque estos usuarios de silla de ruedas podrían ponerse de pie, entonces la necesidad de accesibilidad varía porque requieren menos apoyo.

Segundo, algunos usuarios de silla de ruedas de la encuesta cuentan con alguien que le hace el servicio de transporte por lo que están menos expuestos a la falta de accesibilidad. Por ejemplo, podría ser un familiar que en su vehículo propio usualmente lleve al usuario de silla de ruedas, o que éste último suela contratar a un conductor de su confianza. En ambos casos, los individuos que apoyan al usuario de silla de ruedas están predispuestos por razones económicas o cariño a hacer lo mejor posible, sin dejarlo plantado y saben cómo darle la mano para ingresar al o salir del vehículo.

Tercero, en la encuesta participaron usuarios de silla de ruedas que viven fuera de Lima Metropolitana y Callao, cuya visión de la accesibilidad puede diferir de los que ya residen en estas zonas varios años. Fuera de estos lugares, el grado de accesibilidad es mucho menor, por tanto, alguno de los encuestados podría percibir al centro histórico de Lima como accesible porque instantáneamente lo compara con la accesibilidad del lugar donde vive. Igualmente, al ser éste expuesto usualmente a un grado de inaccesibilidad mayor en el lugar que residen, cuando se enfrenta eventualmente a la inaccesibilidad del centro histórico de Lima, podría ser más

resiliente y afrontarla con mayor serenidad, lo que se plasmaría en su respuesta relacionada a la dimensión autorrealización.

Cuarto, utilizar el instrumento observación hubiera validado la repuesta de los encuestados arrojando posiblemente diferentes resultados. Hubo algunos encuestados cuyas respuestas no corresponden al comportamiento habitual que tienen ante la falta de accesibilidad. No se pudo utilizar dicho método porque los usuarios de silla de ruedas al ser población en riesgo a la covid-19 evitan salir con la frecuencia que tenían antes, que incluso ya era pequeña.

Teniendo en cuenta lo explicado, el análisis detallado de los objetivos específicos es:

#### **A. Objetivo Específico 1.**

Con respecto a la influencia de la dimensión Transporte (de la variable Accesibilidad) sobre la variable Necesidades, la hipótesis nula se acepta porque se obtuvo un p-valor asociado de  $0.324 > 0.05$ . Por consiguiente, se considera que la relación no es estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 95% ( $\alpha = 0.05$ ). Sin embargo, como la muestra es insuficiente (45 encuestados por conveniencia) y se acepta la hipótesis nula, el resultado no es concluyente para todos los peruanos usuarios de silla de ruedas porque podría existir un sesgo de selección.

No existe antecedentes de correlación entre dimensión Transporte y la variable Necesidades para contradecir, asemejar o diferenciar con otras hipótesis correlacionales. Sin embargo, hay resultados obtenidos que sí se pueden asemejar con investigaciones citadas previamente. Los resultados obtenidos respecto al objetivo específico 1 arrojan una falta de accesibilidad en el transporte público, cuyo valor

promedio según los encuestados es muy malo (con un valor indicador de 1.089). Similar situación negativa presenta Loyola et al. (2018) en su tesis “Servicio de movilidad accesible para personas con discapacidad motriz, visual y/o auditiva en Lima Metropolitana.” En dicha investigación sostienen que el transporte actual en Lima Metropolitana presenta limitaciones que no satisfacen a las personas con discapacidad según el 92% de los encuestados.

### **B. Objetivo Específico 2.**

Con respecto a la influencia de la dimensión Destino (de la variable Accesibilidad) sobre la variable Necesidades, la hipótesis nula se acepta porque se obtuvo un p-valor asociado de  $0.059 > 0.05$ . En consecuencia, se considera que la relación tampoco es estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 95% ( $\alpha = 0.05$ ). Sin embargo, como la muestra es insuficiente (45 encuestados por conveniencia) y se acepta la hipótesis nula, el resultado no es concluyente para todos los peruanos usuarios de silla de ruedas porque podría existir un sesgo de selección.

Al igual que en el objetivo específico 2, no existe antecedentes de correlación entre dimensión Destino y la variable Necesidades para contradecir, asemejar o diferenciar con otras hipótesis correlacionales. No obstante, hay resultados obtenidos que sí se pueden comparar con investigaciones citadas previamente. Los resultados obtenidos respecto al objetivo específico 2 arrojan una falta de accesibilidad en las calles, cuyo valor promedio según los encuestados es malo (con un valor indicador de 2.111). Peña y Ulco (2019) describen una situación similar en su tesis “Condiciones de accesibilidad en el desarrollo del turismo para las personas con discapacidad motriz – distrito de Paracas, 2019.” En la investigación, sostienen que las calles de Paracas no tienen las condiciones apropiadas por que se pueden encontrar obstáculos.

### **C. Objetivo Específico 3.**

Con respecto a la influencia de la dimensión Edificaciones (de la variable Accesibilidad) sobre la variable Necesidades, la hipótesis alterna se acepta porque se obtuvo un p-valor asociado de  $0.049 < 0.05$ . Por lo tanto, se considera que se obtuvo como resultado que sí existe una relación estadísticamente significativa. Dicha relación resultó directa con un grado de correlación bajo (0.295).

Tal como en el objetivo específico 1 y 2, no existe antecedentes de correlación entre dimensión Destino y la variable Necesidades para contradecir, asemejar o diferenciar con otras hipótesis correlacionales. Sin embargo, hay resultados obtenidos que sí se pueden comparar con investigaciones citadas previamente. Los resultados obtenidos respecto al objetivo específico 3 arrojan una falta de accesibilidad en los hoteles y restaurantes, cuyos niveles son valorados por los encuestados como malos (con un valor indicador de 2.111 y 2.399 respectivamente). Similar situación negativa presenta los resultados expuestos por Peña y Ulco (2019) en su misma tesis mencionada anteriormente. De acuerdo con ellos, los hoteles o restaurantes de Paracas no tienen las medidas adecuadas para recibir a personas con discapacidad. Por ejemplo, no tienen elevadores o los pasillos son muy angostos (para que pase la silla de ruedas).

## Conclusiones

Al culminar la investigación y el correspondiente análisis estadístico relacionado a la accesibilidad del centro histórico de Lima y las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas en el 2021, se llegó a la siguiente conclusión correspondientes al objetivo general: sí existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre las variables Accesibilidad y Necesidades, con un coeficiente de correlación de 0.307. De lo que se puede inferir que, a pesar de que el coeficiente describe una relación baja, si se mejorara la accesibilidad del lugar turístico mencionado, se cubriría mejor las necesidades de los usuarios de silla de rueda en las 5 dimensiones de la pirámide de Maslow (necesidad fisiológica, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización). Para ello, se necesita mejorar la accesibilidad en sus diferentes dimensiones estudiadas en la presente investigación y descritas por la UNWTO: Transporte, Destino y Edificaciones.

A pesar de la correlación estadísticamente significativa entre ambas variables, no se observa relación estadísticamente significativa en 2 de los 3 objetivos específicos expuestos para la investigación, A continuación, la conclusión basada en cada uno de ellos.

Respecto al objetivo específico 1, se concluye que no existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión Transporte (de la variable Accesibilidad) y la variable Necesidades. Arrojó un grado de significancia de 0.324, la cual es mayor al máximo permitido 0.05. Sin embargo, el resultado no es concluyente para todos los peruanos usuarios en silla de ruedas por tener un tamaño de muestra insuficiente al ser una muestra por conveniencia.

Cabe destacar que, aunque no hay una relación estadísticamente significativa,

la investigación relacionada al objetivo 1 arrojó resultados contundentes. El 84.4% de los encuestados debe tomar taxi para ir al/venir del centro histórico de Lima por falta de transporte público accesible. Sin embargo, al buscar un taxi, se exponen a que los taxistas desistan de llevarlos por tener silla de ruedas. El 86.7% de los encuestados considera este acto una falta de respeto, insatisfaciendo su necesidad de reconocimiento. Además, el dinero gastado en el taxi podrían utilizarlo para compartir con sus seres queridos según el 75.6% de los encuestados, insatisfaciendo su necesidad de afiliación.

Referente al objetivo específico 2, se llega a la conclusión que no existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión Destino (de la variable Accesibilidad) y la variable Necesidades. Arrojó un grado de significancia de 0.059, la cual es mayor al máximo permitido 0.05. Sin embargo, el resultado no es concluyente para todos los peruanos usuarios en silla de ruedas por tener un tamaño de muestra insuficiente al ser una muestra por conveniencia.

Cabe recalcar que, aunque no hay una relación estadísticamente significativa, la investigación relacionada al objetivo 2 tiene resultados que llaman la atención. El 71.1% de los encuestados considera que ingresar por la puerta lateral de un establecimiento es una falta de respeto, insatisfaciendo su necesidad de reconocimiento. Asimismo, el 73.3% de los encuestados considera que sería mejor que los semáforos dieran más tiempo para cruzar la calle, insatisfaciendo su necesidad de seguridad.

Finalmente, respecto al objetivo específico 3, se concluye que existe una relación entre la dimensión Edificaciones (de la variable Accesibilidad) y la variable Necesidades. Se observa un grado de correlación de 0.295 con un nivel de confianza de 95%. Lo cual quiere decir que, con una mejor accesibilidad en las edificaciones, se

lograría satisfacer mejor las necesidades de los usuarios de silla de ruedas en el centro histórico de Lima.

Asimismo, habiendo una relación estadísticamente significativa, la investigación relacionada al objetivo 3 tiene resultados que se destacan entre los demás. Los usuarios de silla de ruedas no encuentran un baño accesible fácilmente según el 62.2% de los encuestados, insatisfaciendo su necesidad fisiológica. La accesibilidad de las habitaciones de hotel es mala y muy mala, según el 68.9% de los encuestados, insatisfaciendo su necesidad fisiológica (de sueño, sexo) y necesidad de afiliación (compartir con su pareja). Finalmente, el 80% de los encuestados piensa que es una falta de respeto que las organizaciones usen el baño accesible como depósito, insatisfaciendo su necesidad de reconocimiento.



## Recomendaciones

A continuación, se detalla algunas recomendaciones para posicionar el destino turístico del centro histórico de Lima como un lugar accesible:

1. Trazar la primera ruta accesible en el centro histórico de Lima bajo el slogan para todos. Se comenzaría por una ruta que sólo una aquellos atractivos turísticos que ya tienen algún grado de accesibilidad con diferentes sitios turísticos de interés. Para eso, no sólo los atractivos o los servicios (restaurantes, hoteles, etc.) alrededor de ellos deben ser accesible sino también las calles. Como la accesibilidad al final atrae a todos, beneficiaría a diferentes nichos del mercado: usuarios de silla de ruedas, personas de la 3ra o 4ta edad que tienen movilidad reducida, padres con coches de bebés, etc. Así se **posicionaría** el centro histórico de Lima como accesible.
2. Por medio de una ley, sugerir que los establecimientos deben otorgar información a los clientes sobre la accesibilidad que brindan publicándolo en sus páginas web. Por ejemplo, hay lugares donde sí cuentan con elevador, sin embargo, los usuarios de silla de ruedas van, pero como está en mantenimiento no pueden utilizarlo. No obstante, viendo previamente la información en la web, el usuario de silla de ruedas tendría más posibilidad de ahorrarse el malestar y tiempo de ir. En Alemania, ya se realiza esta buena práctica, por tanto, se puede hacer un benchmarking.
3. Un mayor número de transporte que integre el centro histórico de Lima con el resto de la ciudad. Por el lado del transporte público, por lo menos, se necesita que se respete la ley, por ejemplo, en las concesiones de rutas se estipula que, de cada 10 buses, 1 sea accesible, Por parte del sector privado, en especial los

taxistas, que reciban jornadas de capacitación para brindar un trato respetuoso y cordial a los usuarios de silla de ruedas. Asimismo, para ambos sectores, integrar la tecnología con el servicio. Por medio de la ley se puede sugerir que en las apps se describa que vehículo tiene la disposición de llevar usuarios de silla de ruedas, o que buses son accesibles, así como la distancia a la que están del cliente que necesita el servicio.

4. Promover los baños familiares porque el beneficio es para todos. Estos baños tienen la particularidad que no sólo pueden ser utilizados por usuarios de silla de ruedas sino por personas con movilidad reducida, padres o madres con bebés que necesitan una mesita donde poner al bebé para cambiarles los pañales, padres que no pueden ingresar al baño de mujeres pero que tienen una hija pequeña que desea ir al baño, etc. De ese modo, se satisface la necesidad de diferentes nichos del mercado atrayendo más clientes.
5. Hacer la presente investigación, pero con un enfoque mixto: cualitativo y cuantitativo para tener resultados más acorde a la realidad. Una parte de los encuestados son personas conocidas por el autor de la investigación, personas que son muy sensibles a la falta de accesibilidad. Sin embargo, el puntaje que asignaban a las preguntas de la encuesta, instrumento de la presente investigación, no correspondía al comportamiento habitual que tienen. Por ello, mediante la observación, se podría tener resultados más exactos.
6. Realizar nuevos estudios que corroboren los resultados obtenidos en la presente investigación, pero en diferentes ciudades turísticas del Perú. En especial, se podría priorizar zonas de la selva y la sierra, de cuyas ciudades no se obtuvo respuesta alguna. La posible razón es la falta de acceso al internet en dichas

zonas, ya que en la mayoría de los casos el instrumento usado fue una encuesta online. Así, se podría ampliar y profundizar el conocimiento de las necesidades y las barreras que enfrentan los usuarios de silla de ruedas en todo el Perú.

7. En estudios posteriores, agregar más subdimensiones a las dimensiones de la variable Accesibilidad que se tomaron en cuenta en la presente investigación. Por ejemplo, con respecto a la dimensión Destino, en vez de evaluar solo las calles, además, de los cruces peatonales, el ancho de las veredas o el tiempo que dan los semáforos, se podría mencionar el estado de las veredas, el estado de las rampas, la inclinación de las rampas, los desniveles de los pisos rocosos (en la plaza de armas) o los pisos enladrillados, etc. Igualmente, con respecto a la dimensión Transporte, se podría agregar el respeto al asiento reservado para personas “con discapacidad”, las gradas para subir el bus (cuando no es accesible), el estrecho del pasillo del bus, etc.

## Referencias Bibliográficas

- Altes, C. (1993). *Marketing y turismo, introducción al marketing de empresas y destinos turísticos*. Madrid, España: Síntesis S.A.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, México: Pearson.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid, España: La Muralla S. A.
- Boudeguer, A., Prett, P., & Squella, P. (2010). Manual de Accesibilidad Universal. Obtenido de [https://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2012/06/manual\\_accesibilidad\\_universal1.pdf](https://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2012/06/manual_accesibilidad_universal1.pdf)
- Bravo, H. (2000). *Turismo para Discapacitados en el Perú (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad Católica del Perú.
- Calderón, J., & Alzamora, L. (2010). *Metodología de la Investigación científica en Postgrado*. Madrid, España: Lulu.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación Científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Charlton, J. (2000). *Nothing about us without us: disability Oppression and Empowerment*. California, EE. UU.: University of California Press.
- Colom, A. (2015). *Guía básica y ejercicios prácticos para la gestión empresarial. Aplicación multisectorial*. Lleida, España: Universidad de Lleida.
- Cruz, A., Bello, E., Enriquez, P., & Mondragon, R. (2019). Percepción del turismo accesible para personas con discapacidad, El caso del Centro Ecoturístico El Arcotete, Chiapas, México. *El Periplo Sustentable*, 37, 222–240.
- da Cunha, M., Silva, J., & Menezes, H. (2020). Accesibilidad en alojamiento: el uso de procesos innovadores para satisfacer las necesidades de turistas con discapacidad. *Visão e Ação*, 22(3), 446-462.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and* (4ta ed.). Boston, EE.UU.: Allyn & Bacon.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Tlalnepantla, México: Red Tercer Milenio.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la*

- investigación*. México D.F, México: McGraw-Hill.
- Hernández-Chavarría, F. (2002). *Fundamentos de Epidemiología: El Arte Detectivesco de la Investigación Epidemiológica*. San José, Costa Rica: EUNED.
- INEI. (2012). *Primera encuesta nacional especializada sobre discapacidad 2012*.  
Obtenido de  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1171/ENEDIS%202012%20-%20COMPLETO.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1171/ENEDIS%202012%20-%20COMPLETO.pdf)
- Jurado, J., & Fernández, A. (2013). *Experiencias en turismo accesible en Andalucía y Portugal*. Andalucía, España.: Universidad de Huelva.
- Karina, C., & Regalado, R. (2018). Factores que limitan a la accesibilidad de los turistas con discapacidad motriz en hoteles 4 estrellas de los distritos de Miraflores y San Isidro ubicados en Lima – Perú (Tesis de licenciatura). Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- López-Pinto, B. (2002). *La esencia del marketing*. Barcelona, España: UPC.
- Loyola, F., Puertas, S., & Rengifo, I. (2018). Servicio de movilidad accesible para personas con discapacidad motriz, visual y/o auditiva en Lima Metropolitana. [Tesis de maestría]. Lima, Perú: Universidad ESAN.
- Marco Perez, D., & González Velasco, D. (2003). *Turismo accesible*. Madrid, España: Editorial Mazars.
- Martínez, A., & Campos, W. (2015). The Correlation Among Social Interaction Activities Registered Through New Technologies and Elderly's Social Isolation Level. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191.
- Martínez, J., & Lara, P. (2006). *La accesibilidad de los contenidos web*. Barcelona, España: UOC.
- Martínez, M., & Boujrourf, S. (2020). Turismo accesible para todos. Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultura*, 18(1), 57-81.
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de ciencias médicas*, 8(2).
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid, España: Diaz de Santos S.A.
- Matamoras, E., Tejeida, R., & Morales, O. (2019). La inclusión social de las personas con discapacidad. *Intersticios sociales*, 17, 79-104.

- Moguel, E., Preciado, J., Sánchez-Figueroa, F., & Hernández, J. (s.f.). *Smart Spaces: Sistema de Tecnoinclusión Inteligente*. España.
- Molina, M. (2019). Del turismo accesible al museo inclusivo: un modelo para la evaluación de la accesibilidad universal en los museos. El caso del Cosmocaixa en Barcelona (Tesis doctoral). Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Molina, M., & Cánoves, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo*, 24, 25–44.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana.
- Moya, W., & Ura, E. (2019). Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu (Tesis de licenciatura). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Nasser, Z., & Sanhueza, V. (2021). *Tenerife Accesible (Trabajo de fin de grado)*. Tenerife, España: Universidad de la Laguna.
- Organización Mundial de la Salud. (2008). Pautas para el suministro de sillas de ruedas manuales en entornos de menores recursos. Obtenido de [https://www.who.int/disabilities/publications/technology/wheelchairguidelines\\_sp\\_finalforweb.pdf](https://www.who.int/disabilities/publications/technology/wheelchairguidelines_sp_finalforweb.pdf)
- Organización Mundial del Turismo (UNWTO). (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>
- Organización Mundial del Turismo (UNWTO). (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991>
- Ortega, O. (2017). *Mejoramiento continuo de procesos: Aspectos conceptuales*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Peña, L., & Ulco, S. (2019). Condiciones de accesibilidad en el desarrollo del turismo para las personas con discapacidad motriz – distrito de Paracas, 2019 (Tesis de licenciatura). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Porto, N., & Rucci, A. (2019). Accesibilidad en turismo. Diagnóstico, voluntad política y acciones. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 28(4), 1032-1062.
- Ribera Salud Group. (s.f.). Uso y recomendaciones sobre silla de ruedas. Obtenido de <https://www.torre vieja-salud.com/wp-content/uploads/2018/10/EDUCA-Silla->

de-ruedas.pdf

- Rodríguez Sampayo, M. (2010). *Diagnóstico de Turismo Accesible para Personas con Discapacidades Motrices Restringida, en la Ciudad de Luján, al Mes de agosto del Año 2010. (Trabajo Final de Graduación)*. Luján, Argentina: Universidad Abierta Interamericana.
- Rodríguez, S. (2018). Causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo (Tesis de licenciatura). Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Rojas, R. (1991). *Guía para Realizar Investigaciones Sociales*. México, D.F., México: Plaza y Valdés, S. A.
- Sáenz, K., & Tamez, G. (2014). *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales*. México D.F., México: Tirant Humanidades.
- Salazar, J. (2021). Turismo accesible: integración de las personas con discapacidad a las actividades turísticas (Tesis de maestría). San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Sanchez, J., & Paladines, T. (2021). Perfil del turista con capacidades especiales: Caso de estudio Parque Nacional Yacuri de la provincia de Loja-Ecuador. *Revista Reflexiones*, 100 (2), 1-14.
- Sanmargaraja, S., & Ta Wee, S. (2015). Challenges Faced by the Disabled People while Travelling in the Malaysian National Parks. *International Journal of Conceptions on Management and Social Sciences*, 3(4), 46-51.
- Schiffman, L., & Lazar, L. (2010). Comportamiento del consumidor. Juárez, México.
- Schiffman, L., & Wisenblit, J. (2015). *Comportamiento del consumidor*. México D.F., México: Pearson.
- Tite, G., Ochoa, M., Batista, O., & Carrillo, D. (2019). Turismo accesible en Ecuador: Caso bienestar ambiental Pelileo. *Ciencias Holguín*, 25(3), 53-63.
- Tomás-Sábado, J. (2010). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Barcelona, España: Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Trejo, V. (2019). Diagnóstico del turismo accesible en la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores 2019 (Tesis de licenciatura). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Ulin, P., Robinson, E., & Tolley, E. (2006). *Investigación aplicada*. Washintong,

EE.UU.: Organización Panamericana de la Salud.

United Nations World Travel Organization. (21 de enero de 2019). *Las llegadas de los turistas internacionales suman 1.400 millones dos años antes de las previsiones*. (UNWTO, Editor) Obtenido de <https://www.unwto.org/es/press-release/2019-01-21/las-llegadas-de-turistas-internacionales-suman-1400-millones-dos-anos-antes>

Velásquez, Z., & Zambrano, P. (2019). Evaluación del mercado turístico proyectándose hacia un turismo accesible en el destino manta/manabí (Tesis de maestría). Manabí, Ecuador: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López.

Wheelmap. (Julio de 28 de 2021). *Wheelmap busca lugares accesibles para silla de ruedas*. Obtenido de <https://wheelmap.org/search>

Wichert , R., & Mand, B. (2016). *Ambient assisted living*. Frankfurt, Alemania: Springer.



## Apéndice A: Matriz de Consistencia

**Tabla A1**

*El impacto de la accesibilidad turística en lima centro en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, año 2021*

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>General:</b></p> <p>¿Cuál es el impacto de la accesibilidad turística del centro histórico de Lima en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•¿Cuál es el impacto de la accesibilidad de las edificaciones del centro histórico de Lima en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021?</li> <li>•¿Cuál es el impacto de la accesibilidad del transporte a/desde el centro histórico de Lima en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021?</li> <li>•¿Cuál es el impacto de la accesibilidad del destino del centro histórico de Lima en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021?</li> </ul>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar el impacto de la accesibilidad turística del centro histórico de Lima en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Examinar el impacto de la accesibilidad de las edificaciones del centro histórico de Lima en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021</li> <li>•Detallar el impacto de la accesibilidad del transporte a/desde el centro histórico de Lima en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021</li> <li>•Analizar el impacto de la accesibilidad del destino del centro histórico de Lima en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, en el año 2021</li> </ul>	<p><b>General:</b></p> <p>La accesibilidad turística del centro histórico de Lima impacta significativamente en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, año 2021.</p> <p><b>Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•La accesibilidad de las edificaciones del centro histórico de Lima impacta significativamente en las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, año 2021.</li> <li>•La accesibilidad del transporte a/desde el centro histórico de Lima impacta significativamente en las necesidades de seguridad de los peruanos usuarios de silla de ruedas, año 2021.</li> <li>•La accesibilidad del destino del centro histórico de Lima impacta significativamente en las necesidades de seguridad de los peruanos usuarios de silla de ruedas, año 2021.</li> </ul>	<p><b>Independiente:</b></p> <p>X = Accesibilidad  <math>X_1</math> = Accesibilidad de las edificaciones  <math>X_2</math> = Accesibilidad del transporte  <math>X_3</math> = Accesibilidad del destino</p> <p><b>Dependiente:</b></p> <p>Y = Necesidades  <math>Y_1</math> = Necesidades fisiológicas  <math>Y_2</math> = Necesidades de seguridad  <math>Y_3</math> = Necesidades de afiliación  <math>Y_4</math> = Necesidades de reconocimiento  <math>Y_5</math> = Necesidades de autorrealización</p>	<p><b>Enfoque de Investigación</b>            Cuantitativo  <b>Método de Investigación</b>            Deductivo, inductivo, análisis y síntesis  <b>Tipo de investigación</b>            Aplicada.  <b>Nivel de investigación</b>            Descriptiva-correlacional  <b>Diseño de investigación</b>            Transeccional correlacional-causal  <b>Población:</b>            Peruanos usuarios de silla de ruedas</p> <p><b>Muestra:</b>            45 miembros usuarios de silla de ruedas de las redes sociales de Kipu Llaxta que respondieron convocatoria</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos</b>            Encuesta, instrumento cuestionario  <b>Descripción del análisis de datos</b>            Escala de medición ordinal y la prueba Pearson y Spearman</p>

## Apéndice B: Instrumentos de Recolección de Datos

<p>- REQUISITOS PARA PARTICIPAR: Ser</p> <p>a) USUARIO de SILLA de RUEDAS (permanente, en tramos largos, ocasionalmente),</p> <p>b) FAMILIAR de usuarios de silla de ruedas,</p> <p>c) vivir en PERÚ</p> <p>- PREMIO: Se sorteará premios entre los participantes que cumplan los requisitos y respondan todas las preguntas antes de la fecha de cierre: [Pronto novedades]</p> <p>- OBJETIVO: Con los resultados de las necesidades de accesibilidad del colectivo, promover que se tengan en cuenta en futuras iniciativas sobre accesibilidad.</p> <p>***¡POR FAVOR, RESPONDA Y COMPARTA!***</p> <p>- CIERRE DE ENCUESTA: El domingo 30 de setiembre del 2021 a las 23:59 horas.</p> <p>- TIEMPO DE RESPUESTA: Tan sólo 5 - 7 minutos aproximadamente.</p> <p>- CONFIDENCIALIDAD: Confidencial total. Los datos entregados y las respuestas sólo se usarán para fines de este estudio.</p> <p>- DUDAS: En caso tenga alguna duda sobre del estudio, ponerse en contacto con el área encargada de la investigación al WhatsApp: +51997120784</p> <p>- AJUSTES RAZONABLES: Lamentamos no contar con mayor accesibilidad para esta encuesta. Sin embargo, si esta encuesta NO puede ser respondida en compañía de un asistente, cuidador(a), familiar u otro apoyo, comuníquese con el personal encargado de la investigación al WhatsApp: +51997120784</p> <p>- REALIZADO POR: Comité de Accesibilidad y Transporte de la Asociación Psico Inclusiva Kipu Llaxta.</p> <p>De antemano, agradecemos su apoyo y participación por apoyar a que Perú sea un país más accesible para todos.</p>				
<b>I. Perfil</b>				
1. Yo soy:				
Una persona que usa silla de ruedas ( )				
Un familiar o amigo de una persona que usa silla de ruedas ( )				
<b>II. Compromiso</b>				
1. Por favor, llena los datos desde la PERSPECTIVA de la persona USUARIA DE SILLA DE RUEDAS				
Acepto ( )		No Acepto ( )		
<b>III. Datos Generales</b>				
1. USO silla de ruedas:				
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5 ( )	4 ( )	3 ( )	2 ( )	1 ( )
2. Nombre y apellidos				

<b>3. Sexo</b>						
Femenino ( )		Masculino ( )			Otros ( )	
<b>4. Edad (en años)</b>						
0 - 5 ( )	6 - 10 ( )	11 - 15 ( )	16 - 20 ( )	21 - 25 ( )	26 - 30 ( )	31 - 35 ( )
36 - 40 ( )	41 - 45 ( )	46 - 50 ( )	51 - 55 ( )	56 - 60 ( )	61 - 65 ( )	66 - 70 ( )
71 - 75 ( )	76 - 80 ( )	81 - 85 ( )	86 - 90 ( )	91 - 95 ( )	más de 95 ( )	
<b>5. ¿En qué DEPARTAMENTO vivo?</b>						
Lima-Callao ( )		Amazonas ( )		Ancash ( )		Apurímac ( )
Arequipa ( )		Ayacucho ( )		Cajamarca( )		Cusco ( )
Huancavelica ( )		Huánuco ( )		Ica ( )		Junín ( )
La Libertad ( )		Lambayeque ( )		Loreto ( )		Madre de Dios ( )
Moquegua ( )		Pasco ( )		Piura ( )		Puno ( )
San Martín ( )		Tacna ( )		Tumbes ( )		Ucayali ( )
PROVINCIA			DISTRITO			
<b>6. He ido alguna vez al centro de Lima</b>						
Sí ( )			No ( )			
<b>IV. Accesibilidad</b>						
<b>7. El nivel de ACCESIBILIDAD del TRANSPORTE PÚBLICO que traslada a las personas a/desde el centro de Lima es:</b>						
muy malo	malo	regular	bueno	muy bueno		
1 ( )	2 ( )	3 ( )	4 ( )	5 ( )		
<b>8. El nivel de ACCESIBILIDAD de los TAXIS que traslada a las personas a/desde el centro de Lima es:</b>						
muy malo	malo	regular	bueno	muy bueno		
1 ( )	2 ( )	3 ( )	4 ( )	5 ( )		
<b>9. El nivel de ACCESIBILIDAD de las CALLES del centro de Lima es:</b>						
muy malo	malo	regular	bueno	muy bueno		
1 ( )	2 ( )	3 ( )	4 ( )	5 ( )		
<b>10. El nivel de ACCESIBILIDAD para desplazarse entre los ambientes de los MUSEOS en el centro de Lima es:</b>						
muy malo	malo	Regular	bueno	muy bueno		
1 ( )	2 ( )	3 ( )	4 ( )	5 ( )		
<b>11. El nivel de ACCESIBILIDAD en los CRUCES PEATONALES en el centro de Lima es:</b>						
muy malo	malo	regular	bueno	muy bueno		
1 ( )	2 ( )	3 ( )	4 ( )	5 ( )		
<b>12. El nivel de ACCESIBILIDAD de las HABITACIONES de HOTEL en el centro de Lima es:</b>						
muy malo	malo	regular	bueno	muy bueno		
1 ( )	2 ( )	3 ( )	4 ( )	5 ( )		
<b>13. El nivel de ACCESIBILIDAD de los RESTAURANTES en el centro de Lima es:</b>						
muy malo	malo	regular	bueno	muy bueno		
1 ( )	2 ( )	3 ( )	4 ( )	5 ( )		

<b>14. El nivel de ACCESIBILIDAD de los BAÑOS del centro de Lima es:</b>				
muy malo	malo	regular	bueno	muy bueno
1 ( )	2 ( )	3 ( )	4 ( )	5 ( )
<b>V. Satisfacción (Necesidades) de la persona usuaria de silla de ruedas</b>				
<b>Nivel de Satisfacción Fisiológica</b>				
<b>15. Por falta de accesibilidad, DEMORO en ENCONTRAR un BAÑO ACCESIBLE en el centro de Lima.</b>				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 ( )	2 ( )	3 ( )	4 ( )	5 ( )
<b>Nivel de seguridad</b>				
<b>16. Me siento EXPUESTO cuando me deben CARGAR con la silla de ruedas SOBRE LAS GRADAS por falta de rampas en el centro de Lima</b>				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 ( )	2 ( )	3 ( )	4 ( )	5 ( )
<b>17. Ante la FALTA de TRANSPORTE PÚBLICO ACCESIBLE, debo TOMAR TAXI para ir al/venir del centro de Lima desde donde me encuentro</b>				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 ( )	2 ( )	3 ( )	4 ( )	5 ( )
<b>18. Me sentiría más seguro si el TIEMPO que dan los SEMÁFOROS para que los peatones crucen las calles en el centro de Lima fuera MAYOR</b>				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 ( )	2 ( )	3 ( )	4 ( )	5 ( )
<b>Nivel de Afiliación</b>				
<b>19. Considero que NO es fácil encontrar un HOSPEDAJE ACCESIBLE en el centro de Lima</b>				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 ( )	2 ( )	3 ( )	4 ( )	5 ( )
<b>20. Considero que parte del DINERO GASTADO en el TRANSPORTE a/desde el centro de Lima podría UTILIZARLO en ACTIVIDADES compartiendo CON mis seres QUERIDOS</b>				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 ( )	2 ( )	3 ( )	4 ( )	5 ( )
<b>21. Considero que el ANCHO de las VEREDAS en el centro de Lima DESFAVORECE que un ACOMPAÑANTE vaya a MI COSTADO</b>				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 ( )	2 ( )	3 ( )	4 ( )	5 ( )
<b>Nivel de Reconocimiento</b>				
<b>22. Considero una VULNERACIÓN a mis derechos, en el centro de Lima, ingresar a un BAÑO ACCESIBLE y encontrar que lo usan como DEPÓSITO</b>				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 ( )	2 ( )	3 ( )	4 ( )	5 ( )
<b>23. Siento que vulneran mis derechos cuando los TAXIS NO quieren LLEVARME a/TRAERME de el centro de Lima por tener una SILLA de RUEDAS</b>				

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 ( )	2 ( )	3 ( )	4 ( )	5 ( )
<b>24. Considero una FALTA de RESPETO que para INGRESAR a un lugar turístico del centro de Lima me vea obligado a ingresar por una ENTRADA LATERAL o secundaria porque la entrada principal tiene sólo escalones</b>				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 ( )	2 ( )	3 ( )	4 ( )	5 ( )
<b>Nivel de Autorrealización</b>				
<b>25. ¿Qué tan fácil es encontrar una SOLUCIÓN ALTERNATIVA para enfrentar una FALTA DE ACCESIBILIDAD que me afecta en el centro de Lima?</b>				
Muy fácil	Fácil	Neutral	Difícil	Muy difícil
5 ( )	4 ( )	3 ( )	2 ( )	1 ( )
<b>26. ¿Qué tan fácil es ESTAR COMPLETAMENTE SERENO y en paz con el mundo si enfrento una FALTA DE ACCESIBILIDAD que me afecta en el centro de Lima?</b>				
Muy fácil	Fácil	Neutral	Difícil	Muy difícil
5 ( )	4 ( )	3 ( )	2 ( )	1 ( )
<b>Sugerencias o información</b>				
<b>1. ¿Tiene alguna SUGERENCIA o información que compartirnos? Si la información es un DOCUMENTO, por favor, escríbanos a <a href="mailto:comite.accesibilidad@kipullaxta.org.pe">comite.accesibilidad@kipullaxta.org.pe</a></b>				
<b>2. En caso seas ganador del sorteo entre los participantes deja el número dónde ubicarte</b>				

## Apéndice C: Fichas de Expertos



### Ficha de validación por criterio de experto

#### 1. Datos Generales

- 1.1 Apellidos y nombre del experto : Rupire Añazco Johnattan Adolfo  
 1.2 Grado académico/ mención : Magíster, doctorando  
 1.3 N°DNI / teléfono y/o celular : 25835165 / 921522417  
 1.4 Cargo o institución donde labora : Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
 1.5 Autor(es) del instrumento : Ronald Osorio Romero  
 1.6 Lugar y fecha : Callao, 24/08/2021

#### 2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterio	Defic	Acept	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Esta formado con lenguaje apropiado y comprensible			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología			X
4. Organización	Presentación ordenada			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo con los objetivos planteados			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías y modelos teóricos		X	
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente			X
<b>Conteo total de marca</b>		A = 0	B = 1	C = 9

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \frac{(3 \times 1) + (5 \times 9)}{50} = 0.96\%$$

#### 3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	Intervalo	Categoría
[0,20 – 0,40]	No válido reformar	<0,61-0,80]	mejorar reformar
<0,41-0,60]	No válido, modificar	<0,81-1,00]	Válido, aplicar

#### 4. Recomendaciones

Precisar en algún lugar del documento o en algún momento de la entrevista cuáles serían las teorías o modelos teóricos en los que se basa el instrumento.

Firma del experto  
DNI: 25835165

### Ficha de validación por criterio de experto

#### 1. Datos Generales

- 1.1 Apellidos y nombre del experto : Linares Callalli, Carla Isabel  
 1.2 Grado académico/ mención : Master  
 1.3 N°DNI / teléfono y/o celular : 70319876 / 973946104  
 1.4 Cargo o institución donde labora : Arquitecta  
 1.5 Autor(es) del instrumento : Ronald Osorio Romero  
 1.6 Lugar y fecha : Lima, 21 de agosto de 2021

#### 2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterio	Defic	Accept	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Esta formado con lenguaje apropiado y comprensible			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología		X	
4. Organización	Presentación ordenada			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo con los objetivos planteados			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías y modelos teóricos		X	
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente			X
<b>Conteo total de marca</b>		A =	B = 2	C = 8

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1xA+3xB+5xC}{50} = \frac{46}{50} = 92,00 \%$$

#### 3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	Intervalo	Categoría
[0,20 – 0,40]	No válido reformar <input type="radio"/>	<0,61-0,80]	Válido, mejorar reformar <input type="radio"/>
<0,41-0,60]	No válido, modificar <input type="radio"/>	<0,81-1,00]	Válido, aplicar <input checked="" type="radio"/>

#### 4. Recomendaciones Aconsejo poner alguna pregunta relacionada a la familia



Firma del experto  
DNI: 70319876

### Ficha de validación por criterio de experto

#### 1. Datos Generales

- 1.1 Apellidos y nombre del experto : Giovanna Jacqueline Osorio Romero  
 1.2 Grado académico/ mención : psicóloga bachiller  
 1.3 N°DNI / teléfono y/o celular : 41154307 - 997 18 44 24  
 1.4 Cargo o institución donde labora : cofundadora y presidente de la organización Kipu Llaxta  
 1.5 Autor(es) del instrumento : Ronald Osorio Romero  
 1.6 Lugar y fecha : 18 de agosto de 2021

#### 2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterio	Defic	Accept	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Esta formado con lenguaje apropiado y comprensible		X	
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología			X
4. Organización	Presentación ordenada			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo con los objetivos planteados			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías y modelos teóricos			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente			X
<b>Conteo total de marca</b>		A =	B = 1	C = 9

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1xA+3xB+5xC}{50} = \frac{48}{50} = 0.96 \%$$

#### 3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	Intervalo	Categoría
[0,20 – 0,40]	No válido reformar <input type="radio"/>	<0,61-0,80]	Válido, mejorar reformar <input type="radio"/>
<0.41-0,60]	No válido, modificar <input type="radio"/>	<0,81-1,00]	Válido, aplicar <input checked="" type="radio"/>

4. Recomendaciones *Sugiero que la pregunta de transporte sea reformulada de manera mas clara hacia la accesibilidad del transporte para usuarios de silla de ruedas.*



*Sueky*  
 Firma del experto  
 DNI: 41154307



## Apéndice D: Tabla de Valores de Correlación

**Tabla D1**

*Interpretación del Coeficiente de Spearman o Pearson*

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Fuente:** Martínez y Campos (2015)

## Apéndice E: Evidencias de Convocatoria, Encuesta Online y

### Procesamiento de Datos

**Kipu Llaxta - Asociación Psico Inclusiva**

Publicado por Giovanna Osorio Romero · 6 de septiembre

#encuesta #kipullaxta

¿Usas de silla de ruedas? Ayúdanos a conocer el impacto de la accesibilidad sobre los usuarios de silla de ruedas en el centro de Lima.

Por favor responde la encuesta, tomará solo 5-7 minutos.

¡Tu aportación promoverá la inclusión!

<https://forms.gle/Mp7AQPE8UvuttVag9>

ENCUESTA PARA EVALUAR EL IMPACTO DE LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN LIMA CENTRO AL SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS PERUANOS USUARIOS DE SILLA DE RUEDAS

REQUISITOS PARTICIPATIVOS: Ser USUARIO de SILLA de RUEDAS (permanente, en tramos largos, ocasionalmente), FAMILIAR de usuarios de silla de ruedas, en SÍNTESIS.

OBJETIVO: Los resultados de las encuestas de accesibilidad del sistema, promover que se vea junta en futuras iniciativas de accesibilidad.

FORMAS DE RESPONDER Y COMPARTIR

FECHA DE ENCUESTA: Del 10 de septiembre del 2023 a las 23:59 horas.

DOCS.GOOGLE.COM

**ENCUESTA PARA EVALUAR EL IMPACTO PARA DE LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA...**

1.- REQUISITOS PARA PARTICIPAR: Ser a) USUARIO de SILLA de RUEDAS (permanente, en tramos largos, ocasionalmente), b) FAMILIAR de...

242

Personas alcanzadas

25

Interacciones

Promocionar publicación

Tú y 2 personas más

5 veces compartida

Me gusta

Comentar

Compartir

Comenta como Kipu Llaxta - Asociación Psi...



Diversidad Funcional Perú PE

Eres miembro



Ronald Osorio Romero ha compartido un enlace.

Administrador · 6 de septiembre · 🌐



¿Usas de #silladeruedas o tu familiar o amigo usa silla de ruedas? Ayúdanos a conocer el impacto de la accesibilidad sobre los usuarios de silla de ruedas en el #centrodeLima. Tan solo llena la encuesta por solo 5-7 minutos. Tu opinión promoverá la inclusión <https://forms.gle/Mp7AQPE8UvuttVag9> Unidos podemos más!

### ENCUESTA PARA EVALUAR EL IMPACTO PARA DE LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN LIMA CENTRO AL SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS PERUANOS USUARIOS DE SILLA DE RUEDAS

1.- REQUISITOS PARA PARTICIPAR: Ser

- a) USUARIO de SILLA de RUEDAS (permanente, en tramos largos, ocasionalmente).
- b) FAMILIAR de usuarios de silla de ruedas,
- c) vivir en PERÚ

2.- OBJETIVO:

Con los resultados de las necesidades de accesibilidad del colectivo, promover que se tengan en cuenta en futuras iniciativas sobre accesibilidad.

\*\*\*¡POR FAVOR, RESPONDA Y COMPARTA!\*\*\*

3.- CIERRE DE ENCUESTA:

El domingo 30 de setiembre del 2021 a las 23:59 horas.



DOCS.GOOGLE.COM

### ENCUESTA PARA EVALUAR EL IMPACTO PARA DE LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN LIMA CENTRO AL...



Tú, Giovanna Osorio y Carla Velásquez



Me gusta



Comentar

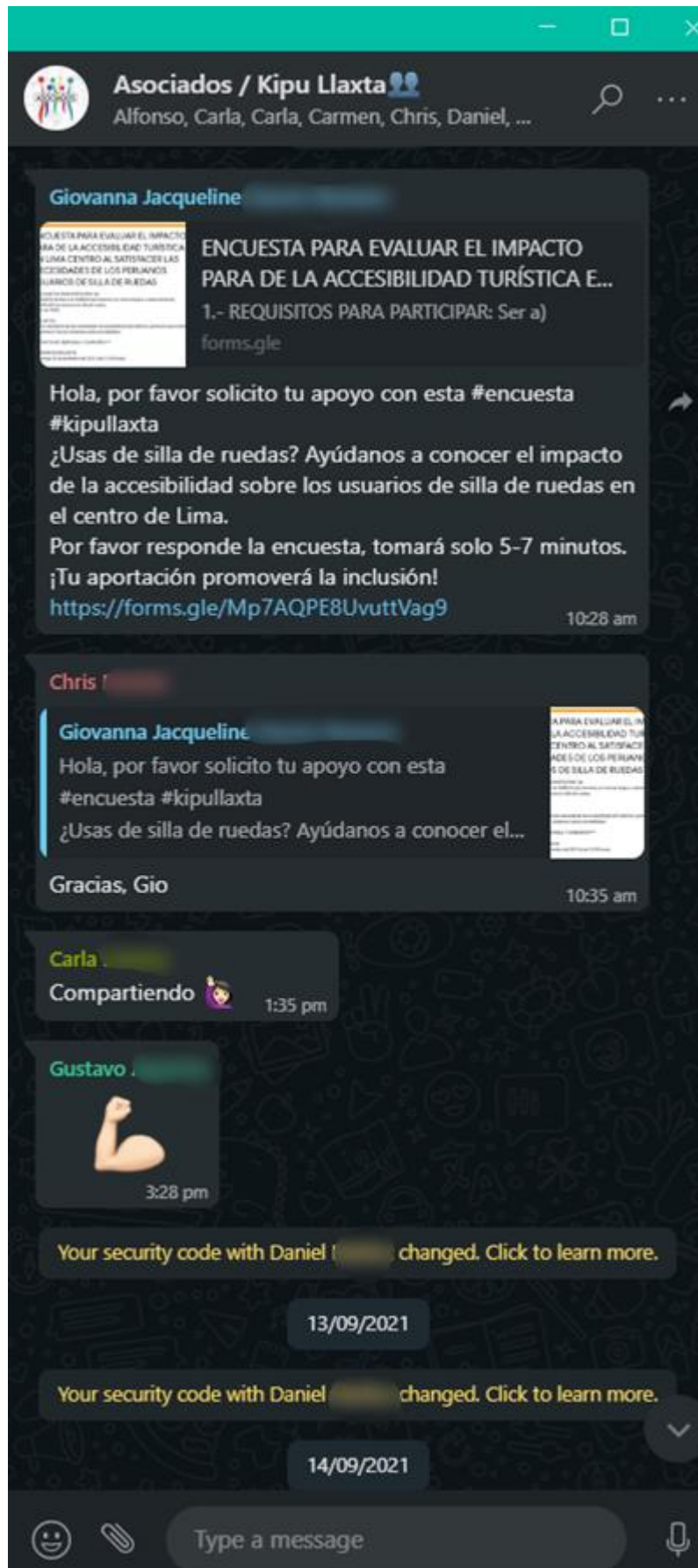


Compartir



Escribe un comentario público...





## ENCUESTA PARA EVALUAR EL IMPACTO PARA DE LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN LIMA CENTRO AL SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS PERUANOS USUARIOS DE SILLA DE RUEDAS

1.- REQUISITOS PARA PARTICIPAR: Ser

- a) USUARIO de SILLA de RUEDAS (permanente, en tramos largos, ocasionalmente),
- b) FAMILIAR de usuarios de silla de ruedas,
- c) vivir en PERÚ

2.-OBJETIVO:

Con los resultados de las necesidades de accesibilidad del colectivo, promover que se tengan en cuenta en futuras iniciativas sobre accesibilidad.

\*\*\*¡POR FAVOR, RESPONDA Y COMPARTA!\*\*\*

3.- CIERRE DE ENCUESTA:

El domingo 30 de setiembre del 2021 a las 23:59 horas.

- TIEMPO DE RESPUESTA:

Tan sólo 5 - 7 minutos aproximadamente.

4.- CONFIDENCIALIDAD:

Confidencial total. Los datos entregados y las respuestas sólo se usarán para fines de este estudio.

5.- DUDAS:

En caso tenga alguna duda sobre del estudio, ponerse en contacto con el área encargada de la investigación al WhatsApp: +51997120784

6.- AJUSTES RAZONABLES:

Lamentamos no contar con mayor accesibilidad para esta encuesta. Sin embargo, si esta encuesta NO puede ser respondida en compañía de un asistente, cuidador(a), familiar u otro apoyo, comuníquese con el personal encargado de la investigación al WhatsApp: +51997120784

7.- REALIZADO POR:

Comité de Accesibilidad y Transporte de la Asociación Psico Inclusiva Kipu Llaxta.

**8.- PROTECCIÓN DE DATOS:**

Los datos de los participantes podrían ser incorporados en un fichero propiedad de Kipu Llaxta sin ninguna finalidad comercial. Podrá ejercer los derechos de oposición, acceso, rectificación, cancelación de sus datos previstos, remitiendo correo electrónico a:

[contacto@kipullaxta.org.pe](mailto:contacto@kipullaxta.org.pe)

De antemano, agradecemos su apoyo y participación por apoyar a que Perú sea un país más accesible para todos.



**41145427@continental.edu.pe** (no compartidos)



[Cambiar de cuenta](#)

**Siguiente**

**Borrar formulario**

**PERFIL**

YO soy \*

- Una persona que usa silla de ruedas
- Familiar o amigo de una persona que usa silla de ruedas

**DATOS GENERALES USUARIO DE SILLA DE RUEDAS**

1. USO silla de ruedas: \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

2. Nombre y apellidos [Escribelo completo] \*

Tu respuesta

---

3. Sexo \*

- Femenino
- Masculino
- Otros

4. Edad \*

- 0 - 5 años
- 6 - 10 años
- 11 - 15 años
- 16 - 20 años
- 21 - 25 años
- 26 - 30 años
- 31 - 35 años
- 36 - 40 años
- 41 - 45 años
- 46 - 50 años
- 51 - 55 años
- 56 - 60 años

- 61 - 65 años
- 66 - 70 años
- 71 - 75 años
- 76 - 80 años
- 81 - 85 años
- 86 - 90 años
- 91 - 95 años
- más de 95 años

5.A ¿En qué DEPARTAMENTO vivo? \*

- Lima-Callao
- Amazonas
- Ancash
- Apurímac
- Arequipa
- Ayacucho
- Cajamarca
- Cusco
- Huancavelica
- Huánuco
- Ica
- Junín



- La Libertad
- Lambayeque
- Loreto
- Madre de Dios
- Moquegua
- Pasco
- Piura
- Puno
- San Martín
- Tacna
- Tumbes
- Ucayali

5.B Provincia \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

5.C Distrito \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

6. ¿He ido alguna vez al centro de Lima? \*

- Sí
- No

**ACCESIBILIDAD**

7. El nivel de ACCESIBILIDAD del TRANSPORTE PÚBLICO que traslada a las personas hacia/desde el centro de Lima es: \*

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

8. El nivel de ACCESIBILIDAD de los TAXIS que traslada a las personas hacia/desde el centro de Lima es: \*

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

9. El nivel de ACCESIBILIDAD de las CALLES del centro de Lima es: \*

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

10. El nivel de ACCESIBILIDAD para desplazarse entre los ambientes de los MUSEOS en el centro de Lima es: \*

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

11. El nivel de ACCESIBILIDAD en los CRUCES PEATONALES en el centro de Lima es: \*

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

12. El nivel de ACCESIBILIDAD de las HABITACIONES de HOTEL en el centro de Lima es \*

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

13. El nivel de ACCESIBILIDAD de los RESTAURANTES en el centro de Lima es: \*

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

14. El nivel de ACCESIBILIDAD de los BAÑOS del centro de Lima es: \*

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

#### SATISFACCIÓN DE LA PERSONA USUARIA DE SILLA DE RUEDAS

15. Por falta de accesibilidad, DEMORO en ENCONTRAR un BAÑO ACCESIBLE en el centro de Lima. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. Me siento EXPUESTO cuando me deben CARGAR con la silla de ruedas SOBRE LAS GRADAS por falta de rampas en el centro de Lima \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. Ante la FALTA de TRANSPORTE PÚBLICO ACCESIBLE, debo TOMAR TAXI para ir al/venir del centro de Lima desde donde me encuentro \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18. Me sentiría más seguro si el TIEMPO que dan los SEMÁFOROS para que los peatones crucen las calles en el centro de Lima fuera MAYOR \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. Considero que NO es fácil encontrar un HOSPEDAJE ACCESIBLE en el centro de Lima \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20. Considero que parte del DINERO GASTADO en el TRANSPORTE a/desde el centro de Lima podría UTILIZARLO en ACTIVIDADES compartiendo CON mis seres QUERIDOS \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

21. Considero que el ANCHO de las VEREDAS en el centro de Lima DESFAVORECE que un ACOMPAÑANTE vaya a MI COSTADO \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

22. Considero una VULNERACIÓN a mis derechos, en el centro de Lima, ingresar a un BAÑO ACCESIBLE y encontrar que lo usan como DEPÓSITO \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

23. Siento que vulneran mis derechos cuando los TAXIS NO quieren LLEVARME a/TRAERME de el centro de Lima por tener una SILLA de RUEDAS \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

24. Considero una FALTA de RESPETO que para INGRESAR a un lugar turístico del centro de Lima me vea obligado a ingresar por una ENTRADA LATERAL o secundaria porque la entrada principal tiene solo escalones \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

25. ¿Qué tan fácil es encontrar una SOLUCIÓN ALTERNATIVA para enfrentar una FALTA DE ACCESIBILIDAD que me afecta en el centro de Lima? \*

- Muy fácil
- Fácil
- Neutral
- Difícil
- Muy difícil

26. ¿Qué tan fácil es ESTAR COMPLETAMENTE SERENO y en paz con el mundo si enfrente una FALTA DE ACCESIBILIDAD que me afecta en el centro de Lima? \*

- Muy fácil
- Fácil
- Neutral
- Difícil
- Muy difícil

#### SUGERENCIAS O INFORMACIÓN

1. ¿Tiene alguna SUGERENCIA o información que compartirnos? Si la información es un DOCUMENTO, por favor, escribanos a [comite.accesibilidad@kipullaxta.org.pe](mailto:comite.accesibilidad@kipullaxta.org.pe)

Tu respuesta \_\_\_\_\_

2. En caso se haga un sorteo por participar y seas el ganador del sorteo entre los participantes deja el número dónde ubicarte \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_





Enc.	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.23	P.24	P.25	P.26
15	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2
16	1	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
17	2	3	3	3	1	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
18	1	3	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	4	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
20	1	1	2	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
21	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1
22	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2
23	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
24	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2
25	3	3	3	4	3	3	3	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3
26	2	3	1	3	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1
27	1	1	2	3	3	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
28	1	3	3	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
29	2	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2
30	2	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2

Enc.	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.23	P.24	P.25	P.26
31	3	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2
32	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
33	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2
34	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
35	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2
36	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1
37	3	3	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3
38	3	3	3	2	3	1	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2
39	3	3	2	3	4	3	4	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1
40	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
41	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
42	2	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2
43	3	4	5	3	5	1	4	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	4
44	1	3	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2

**Nota:** Enc.=Encuestado; P. = Pregunta

Figura E1. Vista 1 de variables en IBM SPSS 28

Analisis Muestra Grande.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

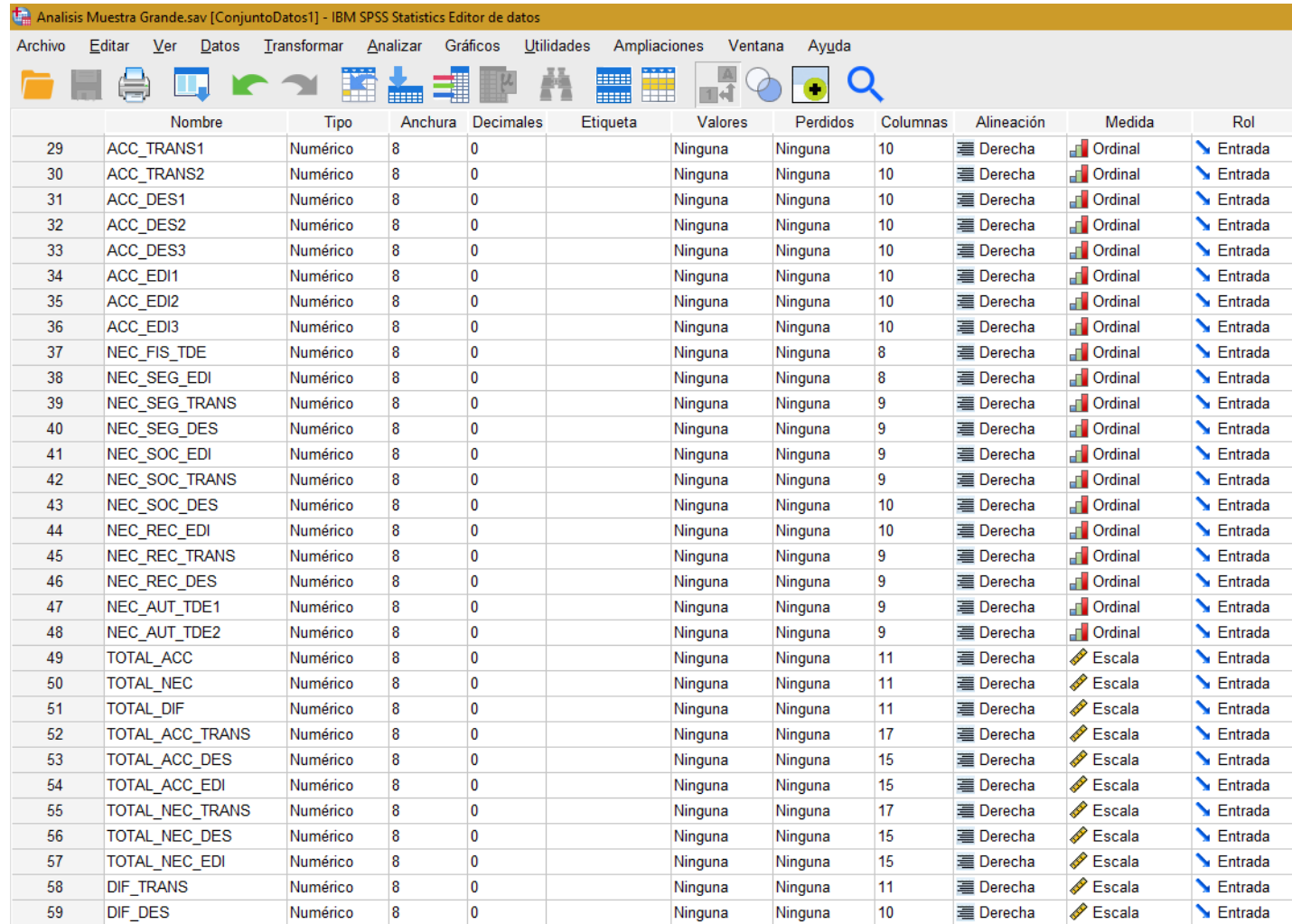
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Marcatemporal	Fecha	40	0	Marca temporal	Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
2	YOsoy	Cadena	55	0	YO soy	Ninguna	Ninguna	27	Izquierda	Ordinal	Entrada
3	USOsilladeruedas	Cadena	12	0	USO silla de ru...	Ninguna	Ninguna	12	Izquierda	Ordinal	Entrada
4	@1.NombreyapellidosE...	Cadena	46	0	1. Nombre y ap...	Ninguna	Ninguna	29	Izquierda	Ordinal	Entrada
5	@2.Sexo	Cadena	9	0	2. Sexo	Ninguna	Ninguna	9	Izquierda	Ordinal	Entrada
6	@3.Edad	Cadena	13	0	3.Edad	Ninguna	Ninguna	13	Izquierda	Ordinal	Entrada
7	@4.A¿EnquéDEPARTA...	Cadena	11	0	4.A¿En qué DE...	Ninguna	Ninguna	11	Izquierda	Ordinal	Entrada
8	@4.BProvincia	Cadena	18	0	4.B Provincia	Ninguna	Ninguna	18	Izquierda	Ordinal	Entrada
9	@1.El nivel de ACCESIBI...	Cadena	8	0	1.El nivel de A...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
10	@2.El nivel de ACCESIBI...	Cadena	8	0	2.El nivel de A...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
11	@3.El nivel de ACCESIBI...	Cadena	9	0	3.El nivel de A...	Ninguna	Ninguna	9	Izquierda	Ordinal	Entrada
12	@4.El nivel de ACCESIBI...	Cadena	8	0	4.El nivel de A...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
13	@5.El nivel de ACCESIBI...	Cadena	9	0	5.El nivel de A...	Ninguna	Ninguna	9	Izquierda	Ordinal	Entrada
14	@6.El nivel de ACCESIBI...	Cadena	8	0	6.El nivel de A...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
15	@7.El nivel de ACCESIBI...	Cadena	8	0	7.El nivel de A...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
16	@8.El nivel de ACCESIBI...	Cadena	8	0	8.El nivel de A...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
17	@1.Porfaltadeaccesibili...	Cadena	24	0	1. Por falta de ...	Ninguna	Ninguna	24	Izquierda	Ordinal	Entrada
18	@2.MesientoEXPUEST...	Cadena	21	0	2. Me siento E...	Ninguna	Ninguna	21	Izquierda	Ordinal	Entrada
19	@3.AntelaFALTAdetra...	Cadena	21	0	3. Ante la FALT...	Ninguna	Ninguna	21	Izquierda	Ordinal	Entrada
20	@4.Mesentiríamássegur...	Cadena	21	0	4. Me sentiría ...	Ninguna	Ninguna	21	Izquierda	Ordinal	Entrada
21	@5.ConsideroqueNOesf...	Cadena	24	0	5. Considero qu...	Ninguna	Ninguna	24	Izquierda	Ordinal	Entrada
22	@6.Consideroqueparted...	Cadena	21	0	6. Considero qu...	Ninguna	Ninguna	21	Izquierda	Ordinal	Entrada
23	@7.ConsideroqueelANC...	Cadena	24	0	7. Considero qu...	Ninguna	Ninguna	24	Izquierda	Ordinal	Entrada
24	@8.ConsiderounaVULN...	Cadena	21	0	8. Considero un...	Ninguna	Ninguna	21	Izquierda	Ordinal	Entrada
25	@9.Sientoquevulneranm...	Cadena	24	0	9. Siento que v...	Ninguna	Ninguna	24	Izquierda	Ordinal	Entrada
26	@10.ConsiderounaFALT...	Cadena	21	0	10. Considero u...	Ninguna	Ninguna	21	Izquierda	Ordinal	Entrada
27	@11.¿Qué tan fáciles enc...	Cadena	12	0	11. ¿Qué tan fá...	Ninguna	Ninguna	12	Izquierda	Ordinal	Entrada
28	@12.¿Qué tan fáciles ES...	Cadena	12	0	12. ¿Qué tan fá...	Ninguna	Ninguna	12	Izquierda	Ordinal	Entrada

Figura E2. Vista 2 de variables en IBM SPSS 28

Analisis Muestra Grande.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
29	ACC_TRANS1	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
30	ACC_TRANS2	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
31	ACC_DES1	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
32	ACC_DES2	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
33	ACC_DES3	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
34	ACC_EDI1	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
35	ACC_EDI2	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
36	ACC_EDI3	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
37	NEC_FIS_TDE	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	NEC_SEG_EDI	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	NEC_SEG_TRANS	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
40	NEC_SEG_DES	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
41	NEC_SOC_EDI	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
42	NEC_SOC_TRANS	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
43	NEC_SOC_DES	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
44	NEC_REC_EDI	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
45	NEC_REC_TRANS	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
46	NEC_REC_DES	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
47	NEC_AUT_TDE1	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
48	NEC_AUT_TDE2	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
49	TOTAL_ACC	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
50	TOTAL_NEC	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
51	TOTAL_DIF	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
52	TOTAL_ACC_TRANS	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	17	Derecha	Escala	Entrada
53	TOTAL_ACC_DES	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	15	Derecha	Escala	Entrada
54	TOTAL_ACC_EDI	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	15	Derecha	Escala	Entrada
55	TOTAL_NEC_TRANS	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	17	Derecha	Escala	Entrada
56	TOTAL_NEC_DES	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	15	Derecha	Escala	Entrada
57	TOTAL_NEC_EDI	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	15	Derecha	Escala	Entrada
58	DIF_TRANS	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
59	DIF_DES	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada