



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en
hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería**

AUTORAS:

Egoavil Avendaño, María Celeste (orcid.org/0000-0002-4193-6310)

Pizarro Valencia, Giomara Blessing (orcid.org/0000-0002-7585-2529)

ASESORA:

Mg. Velásquez Viloche, Leli Violeta (orcid.org/0000-0001-9985-0344)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social Pública y Corporativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres, por sus sacrificios y su apoyo incondicional.
A mis profesores y mentores, por sus enseñanzas, su dedicación y ser la guía en mi camino profesional.

Egoavil Avendaño, María Celeste

Este logro en primera instancia se lo dedico a Dios por ser la guía correcta de mi camino.
A mis padres por su amor y atención incondicional en cada proceso de mi etapa universitaria.
A mis abuelos por inculcarme valores, grandes conocimientos y enseñanzas para siempre salir adelante.

Pizarro Valencia, Giomara Blessing

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación es el fruto del esfuerzo de las autoras que conformamos este equipo por lo que agradecemos de corazón a Dios por darnos la calma, fuerza y sabiduría necesaria para nunca rendirnos y alcanzar cada uno de nuestros objetivos.

A nuestros padres por ser nuestro apoyo incondicional, por motivarnos a ser cada día mejores personas y grandes profesionales. Agradecemos infinitamente a nuestra asesora Mg. Velásquez Viloche, Leli Violeta quien fue una excelente guía para la elaboración de la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	13
3.3. Escenario de estudios	14
3.4. Participantes.....	14
3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos	14
3.6. Procedimiento	15
3.7. Rigor científico	15
3.8. Método de análisis de la información	16
3.9. Aspectos éticos:.....	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	18
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS.....	37

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023. La metodología empleada estuvo basada en un enfoque cualitativo, tipo básica y diseño fenomenológico, se entrevistó a 12 personas entre jefes o representantes del área de administración, housekeeping, recepción y recursos humanos, se aplicó la guía de entrevista como instrumento para la recopilación de datos, los cuales fueron analizados e interpretados, a través de la matriz de análisis de contenido. Los resultados mostraron que las estrategias de accesibilidad, se desarrollaron a través de la implementación de infraestructura accesible, desarrollo de programas de pasantías y capacitación para personas con discapacidad. Asimismo, en cuanto a las estrategias de tecnología asistencia, se brindan mediante el uso de dispositivos tecnológicos, que son de gran apoyo para la facilitación de tareas o rutinas diarias del personal con discapacidad. Se concluye que las estrategias de inclusión laboral de los hoteles tres estrellas, representan aspectos fundamentales para promover la igualdad de oportunidades y garantizar un trabajo digno y satisfactorio para todos, independientemente de su discapacidad. Finalmente, se recomienda a los establecimientos estudiados, incorporar herramientas digitales que faciliten la inclusión laboral.

Palabras clave: Inclusión laboral, tecnología de asistencia, accesibilidad, personas con discapacidad.

ABSTRACT

The objective of this research was to describe the labor inclusion strategies for people with disabilities in three-star hotels in the Miraflores district, 2023. The methodology used was based on a qualitative approach, basic type and phenomenological design, 12 people were interviewed between heads or representatives of the administration, cleaning, reception and human resources areas where the interview guide was applied as an instrument for data collection, which were analyzed and interpreted through the content analysis matrix. The results showed that accessibility strategies were developed through the implementation of accessible infrastructure, development of internship programs, and training for people with disabilities. Likewise, in terms of assistive technology strategies, they will be provided through the use of technological devices that are of great support to facilitate the functions of people with disabilities. Therefore, it is concluded that the labor inclusion strategies of 3-star hotels represent fundamental aspects to promote equal opportunities and guarantee decent and satisfactory work for all, regardless of their disability. Finally, establishments are recommended to incorporate digital tools that facilitate labor inclusion.

Keywords: Labor inclusion, assistive technology, accessibility, people with disabilities.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo laboral se han desarrollado parámetros en los cuales las personas con discapacidad (PCD) son afectadas directamente ante el perjuicio social sobre su productividad como empleados. Acorde a la OIT (2015), el empleo digno incluye la posibilidad de obtener un trabajo productivo que genere rentabilidad proporcionalmente al esfuerzo ejercido por cada persona, por lo que para las personas con discapacidad no debería ser ajena esta posibilidad. En diversos países se están desarrollando estrategias que ayuden a romper los estigmas que presentan este tipo de personas y que aún se mantienen vigentes sobre el lugar que tienen en el mercado laboral.

A nivel internacional se presenta la Agenda 2030 que establece el objetivo de desarrollo sostenible número 8 donde se plasma la idea de un trabajo decente para todos, considerando a las personas con discapacidad por primera vez en la agenda global de desarrollo garantizando entornos laborales inclusivos y accesibles disminuyendo de esta manera la discriminación. Sin embargo, Maldonado & Silva. (2020) manifiestan que, en América Latina a pesar de los intentos por hacer respetar los derechos de las personas con discapacidad a través de diferentes leyes y normas, aún existe un largo camino por recorrer para un completo desarrollo de oportunidades de empleo para esta parte de la población.

En España el diario El País (2022) difundió una noticia donde a un grupo de 23 personas con discapacidad intelectual acompañados de 6 profesionales de asistencia se les negó el ingreso y hospedaje, alegando que únicamente podían hospedarse en dicho establecimiento si en cada habitación en donde se alojarán estuviera presente un “adulto mayor de edad capacitado”.

La industria hotelera promueve un amplio desarrollo de oportunidades laborales en las que generalmente no son notorias las intenciones de inclusión de personas con discapacidad ya que su desempeño está estigmatizado como insuficiente para el perfil de puesto. Las cadenas hoteleras que llevan a cabo estrategias de inclusión pueden identificar el gran potencial que tienen este tipo de personas,

involucrándose en el crecimiento, productividad y competitividad dentro de un sector inclusivo (Acosta & Arenas, 2018).

En Perú se establece la Ley general de la persona con discapacidad N° 29973 la cual busca generar mejoras en las condiciones de calidad de vida y el ámbito laboral de las personas con discapacidad. Por lo que el Ministerio de trabajo y producción del empleo realizó en el año 2012 una encuesta a 7 mil 123 empresas, la cual determinó que a nivel nacional un 14.8% de estas si contratan a personas con discapacidad y un 13.5% inicialmente no incluían a personas con habilidades especiales en su organización, sin embargo, si planeaban integrarlas en un futuro; mientras que el 71.7% de las empresas encuestadas se negaron rotundamente a contratar a personas con algún tipo de discapacidad (Arriola, 2016). Por lo que en la actualidad aún se evidencian las dificultades productivas y sociales que las personas con discapacidad presentan para ser incluidas en el mundo laboral.

Un claro ejemplo de discriminación es el que relata el Diario El Comercio (2015) en donde Jane Cósar Camacho, una abogada invidente que se desempeña como trabajadora en el Ministerio de la mujer sufrió de discriminación por parte del personal del Hotel Bolívar, ya que éstos no le permitían ingresar al recinto con su perro lazarillo, siendo este un animal de asistencia debido a su discapacidad visual.

Mediante lo mencionado anteriormente se estableció el siguiente problema general: ¿Cuáles son las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en hoteles de tres estrellas en Miraflores, 2023?; dando lugar a los siguientes problemas específicos: ¿Cuáles son las estrategias de accesibilidad para personas con discapacidad en hoteles de tres estrellas en Miraflores, 2023? y ¿Cuáles son las estrategias de tecnología de asistencia para personas con discapacidad en hoteles de tres estrellas en Miraflores, 2023?.

En el sector laboral las personas en situación de discapacidad vienen lidiando y esforzándose por cambiar la perspectiva social en la que se encuentran sumergidos por sus limitaciones. Por tal motivo, la presente investigación posee valor social al aportar un enfoque de concientización en torno a la inclusión laboral en la industria hotelera fomentando la cultura de responsabilidad social empresarial y el respeto hacia los derechos humanos. Para Fernández (2020) la justificación social es de

gran relevancia para las investigaciones, ya que en ella se busca abordar circunstancias que afecten a los grupos sociales. De tal modo que el estudio contribuyó a resolver problemas con aportes orientados a la mejora de la calidad de vida.

Desde el punto de vista de Baena (2017) se entiende que la justificación teórica va relacionada con la intención del investigador para profundizar en los enfoques teóricos de los que trata el problema del cual se investiga, con el fin de aumentar en el conocimiento de la línea de investigación. Por esta razón, la presente investigación se justifica de forma teórica ya que permitirá profundizar conceptos teóricos en base a estrategias de inclusión laboral en empresas hoteleras, dando un mayor alcance sobre la aplicación de estas para incrementar el acceso de un empleo digno para las personas discapacitadas en el sector hotelero.

Por otro lado, Blanco y Villalpando (2012) mencionan que una investigación presenta una justificación práctica cuando su desarrollo busca plantear estrategias que ayuden a resolver el problema en cuestión o hallar una solución. En tal sentido, esta investigación se justifica de manera práctica ya que en ella se identifican estrategias que contribuyen a una mejor toma de decisiones para las empresas hoteleras, respecto a brindar empleo a personas con discapacidades con el fin de generar futuras recomendaciones en la gestión de reclutamiento, volviendo este proceso inclusivo para todo tipo de persona y esta manera disipar el índice de discriminación fortaleciendo la igualdad de oportunidades en el mundo laboral.

Por consiguiente, el objetivo general de la investigación se basó en describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas en Miraflores, 2023. Asimismo, se presentaron los siguientes objetivos específicos: Identificar las estrategias de accesibilidad para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas en Miraflores, 2023 e identificar las estrategias de tecnología de asistencia para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas en Miraflores, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes y trabajos previos se presentan a continuación:

En el contexto internacional Acosta & Arenas (2018) realizaron un proyecto de investigación cuyo objetivo fue identificar las barreras que se forman al momento de generar inclusión laboral para personas con discapacidad física en las cadenas hoteleras que son colombianas y operan en Bogotá. La metodología empleada estuvo basada en un enfoque mixto en donde se realizaron entrevistas y encuestas con el fin de recopilar información de las cadenas hoteleras. Dando como resultado que sólo un 36% estaría dispuesto a integrar a personas con discapacidad a los hoteles. Debido a las barreras que se presentan al momento de dar oportunidades laborales para las personas con discapacidad, notando la ausencia de cultura inclusiva, y la ausencia de mecanismos que faciliten la accesibilidad y adaptación de ambientes. Por lo que llegaron a la conclusión argumentando que la industria hotelera en la ciudad de Bogotá aún se encuentra en vías de ser un sector inclusivo en la vida laboral de personas discapacitadas teniendo un gran avance en las organizaciones y en sus procesos de selección de personal. En donde se recomienda a las cadenas hoteleras vincularse con entidades como Reca y Fundación arcángeles para seguir incentivando una cultura de responsabilidad social.

Díaz (2021) establece en su investigación el objetivo de proponer políticas de inclusión laboral para personas en situación de discapacidad del sector hotelero de la ciudad de Pereira, para la cual empleó una metodología de enfoque cualitativo. La recolección de datos se llevó a cabo mediante llamadas telefónicas a los hoteles y al municipio de Pereira siendo la entrevista el instrumento para obtener la información sobre la situación de contratación de personas en condición de discapacidad. El resultado de esta investigación incluyó estrategias como mantener reuniones con los empresarios del gremio, socializar los beneficios existentes, establecer perfiles de puesto de personas con discapacidad, instaurar garantías de productividad y finalmente impulsar la certificación a empleadores por parte del Ministerio del Trabajo. Dando como resultado de esta propuesta permitir la igualdad de oportunidades laborales para una población vulnerable, siendo este un

instrumento que proporcione la ejecución de la responsabilidad social en las empresas hoteleras del estado de Pereira.

Pupiales & Cordova (2016) plasman en su artículo el objetivo de describir e interpretar el vigor, miedos, apreciaciones y barreras que se dan en el proceso de inclusión de colaboradores con discapacidad en cinco Comunidades Autónomas de España. Utilizando el método cualitativo, para el cual se empleó las técnicas de observación, cuestionarios y entrevistas en profundidad. Para la muestra se contó con 161 personas, en donde 80 pertenecían a la población en situación de discapacidad, 70 eran empresarios y finalmente 11 preparadores laborales. Este estudio dio como resultado el fortalecimiento de las competencias laborales y personales de las personas con discapacidad, lo que les ayudó a tener captar mayor empleabilidad. Sin embargo, el resultado de inclusión laboral para esta parte de la población fue de 0,01 de empleabilidad del fenómeno en mención. Finalmente concluyeron que es complicado afrontar este tema y dar respuestas inmediatas ante esta problemática en el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad, debido al desconocimiento sobre el proceso de inclusión laboral de este grupo social se recomienda tener un proceso definido en los programas instaurados que fomenten la inclusión laboral de esta parte de la población.

Zimbrón & Ojeda (2021) realizaron un estudio de caso en el cual el objetivo principal de dicha investigación fue analizar el por qué ha ido en decremento la inclusión laboral de personas con discapacidad (PCD) durante los periodos del 2013 al 2018 en el sureste de México. El estudio fue realizado a través de una metodología de estudio de caso a un programa en el cual se desarrollaban rehabilitaciones e inclusión laboral, utilizando entrevistas, revisión documental de distintas fuentes de información, observación participante y nuevas políticas públicas. Resultado de esto fue una experiencia satisfactoria y positiva la inclusión laboral de PCD para casi la totalidad de empresarios que formaron parte del programa. Dando como conclusión que el programa de inclusión laboral sólo es un punto de partida hacia la inclusión de PCD en todo ámbito laboral, sin embargo, esto no es suficiente. Para que la inclusión se realice satisfactoriamente se necesita que las autoridades, la sociedad y personas con discapacidad se involucren e informen del tema a

profundidad. Para hacer realidad no solo la inclusión laboral y social todos somos responsables de nuestras acciones diarias.

Analuiza; Román & Gonzáles (2020) presentaron su estudio acerca de la inserción laboral de personas con discapacidad enfocado al campo empresarial, teniendo como objetivo principal aclarar mediante el análisis y revisión bibliográfica y cualitativa aplicada a representantes que pertenecen al sector empresarial de la Provincia de El Oro – Ecuador. Se utilizó una metodología de carácter científica – documental en la presente investigación con el fin de obtener información importante y relevante sobre las personas con discapacidad y qué beneficios trae la inserción laboral de estos grupos con prioritaria atención en el sector empresarial, siendo este una forma de recolectar información necesaria utilizando fuentes de datos tales como libros, películas, revistas especializadas, archivos, estadísticas, videocasetes, informes de investigaciones previos, etc. Según los resultados obtenidos se logran revelar beneficios para el sector empresarial como: un incremento de la competitividad dentro de la organización, aumento y fortalecimiento de la imagen corporativa, creación de un ambiente laboral “más humano”, etc. Como conclusión tenemos que la inclusión laboral de personas con discapacidad trae consigo grandes beneficios para el sector empresarial. A su vez es necesario resaltar que las personas con discapacidad realizan un aporte significativo en el cumplimiento de los objetivos corporativos de las empresas, debido a que, según propios testimonios de empleadores, las personas con algún tipo de discapacidad son más entusiastas y trabajadoras, siendo más comprometidos y competitivos en las labores que se les han sido asignadas.

A nivel nacional Quintana & Rosas (2020) publicaron un artículo cuyo objetivo fue comprender los problemas sociales, económicos, institucionales y de género para el empleo de personas con discapacidad, priorizando a las mujeres. El método de estudio fue cualitativo y se emplearon como técnicas de recopilación de datos las entrevistas semiestructuradas, grupos focales y un taller de diagnóstico participativo del cual participaron un total de 85 personas. Los resultados encontrados determinaron que la discriminación, la restricción de autonomía y los entornos laborales poco inclusivos hacen deficiente la percepción de una vida

productiva en las personas con discapacidad. Concluyendo con que las diferencias entre hombres y mujeres con discapacidades en el ámbito laboral se perciben en función de la discapacidad. Por lo que según estudios el acceso de trabajo para mujeres es menor al de varones. Se recomienda implementar programas o talleres de capacitación laboral que presenten módulos con contenido útil que fortalezca las capacidades de las personas con discapacidad en el campo de la inserción laboral.

Por otro lado, Illescas & Quichimbo (2020) propusieron como objetivo en su investigación levantar un Manual de Perfil por Competencias para personas con discapacidad en el sector hotelero. Por lo que desarrollaron un estudio cualitativo de tipo exploratorio descriptivo, las unidades de análisis que emplearon fueron los cargos existentes en el hotel y las personas con discapacidad que laboran en este. Utilizaron la entrevista estructurada como herramienta de recolección de datos la cual fue dirigida al departamento de Talento Humano. Como resultado se obtuvo que la empresa no contaba con un MPC para personas con discapacidad, por lo que se elaboró la propuesta para que la organización pudiera ubicar a las personas con discapacidad en lugares adecuados, teniendo en cuenta sus capacidades y limitaciones. La investigación concluye argumentando la importancia del MPC para mejorar la situación de contratación de personas con discapacidad en empresas hoteleras con el fin de dar oportunidades laborales en áreas donde puedan desarrollar una mayor productividad.

En su artículo, Velarde, Llinas y Barboza (2018) propusieron el objetivo de definir la contribución económica de las personas con discapacidad como fuerza laboral peruana, donde hicieron uso de un método de investigación mixto desarrollado a través de una encuesta electrónica a 188 gerentes y jefes de departamento de empresas peruanas. Por ello, realizaron entrevistas semiestructuradas a 12 informantes clave. Esto indica que las organizaciones no cumplen con las disposiciones de la ley peruana para acomodar a los trabajadores discapacitados en sus centros de trabajo. Sin embargo, la mayoría de los encuestados se refieren a los requisitos y sugieren que la falta de inclusión laboral de las personas con discapacidad se debe al control del gobierno y los mecanismos que las empresas pueden utilizar para contratar. El estudio concluye destacando las normas y

medidas que el gobierno peruano debe implementar para cumplir con la ley. De igual forma, se concluye que, para lograr la participación laboral de los empleados, las empresas deben contar con recursos útiles para un proceso óptimo de contratación.

Díaz e Hidalgo (2019) realizaron una investigación con el objetivo principal de demostrar los resultados del proyecto piloto el cual apoyaba la inserción laboral de personas con alguna discapacidad mediante la mejora y fortalecimiento de asociaciones de apoyo en dos municipios de la provincia de Granma, Cuba. En la presente investigación se utilizó el tipo de investigación cualitativa, Se emplearon el análisis de documentos (informes, estadísticas), observación participante y a la entrevista (realizada a las personas con discapacidad y a sus familiares) como método y técnicas de recolección de información. Los resultados que se obtuvieron en los territorios de Granma evidencian que proyectos similares al aplicado son de mucha necesidad en la totalidad del país, especialmente donde las personas con discapacidad tienen una vulnerabilidad económica más fuerte. Ante ello, se concluye que el proyecto ha creado un ejemplo en Granma por los aportes al desarrollo local y el comunitario. La investigación concluye dando una mejora en las asociaciones de personas con discapacidad, instituciones de educación, banco, empleo, gobiernos locales, etc., para así mejorar las condiciones de vida de la persona con discapacidad, haciendo una sensibilización de lo naturalizado. Ante ello, han logrado cambios no solo en las personas que han sido afectadas, sino también lo ha hecho en sus familiares, comunidades y en las instituciones que han formado parte de su ejecución.

Desde una perspectiva local Quispe (2021) en su estudio, el objetivo fue determinar la importancia del empleo de las personas con discapacidad en el hotel Crowne Plaza Lima en el año 2020, utilizaron un enfoque cualitativo, donde el método de recolección de datos fue una entrevista semiestructurada a expertos. y documentación de análisis. El resultado del estudio mostro que el desarrollo de las PCD, por ejemplo, en hogares o A&B es más productivo. Sin embargo, se considera que debido a la condición de otro tipo de discapacidades más severas no desempeñaría un óptimo desempeño en un ambiente de trabajo. Por otro lado,

luego de las entrevistas realizadas se observó que algunos espacios de trabajo tuvieron que ser modificados y adaptados para un mejor desempeño y comodidad en el área de trabajo de las personas con discapacidad. Concluyendo se decide adecuar las tareas laborales, crear un perfil general de persona con discapacidad y a su vez evaluar el desempeño laboral de un empleado con discapacidad.

Por otro lado, para comprender la base teórica de esta investigación, se presenta la Teoría de la Equidad, utilizado en diferentes áreas del ámbito organizacional, en tal sentido Vélaz (1996) como se citó en Yaguari (2016) establece que los trabajadores tienden a juzgar la justicia comparándose con los demás, es decir si la persona siente que no está siendo tratada como el resto, se ve afectado emocional y psicológicamente reflejándose en su desempeño laboral y motivación. Ante ello, toda persona debe compartir el mismo punto de partida en lo que respecta derechos, oportunidades y tratos. Amin, Md Zuki & Md Akhir (2019) respecto a la equidad hacen referencia que todos los individuos tienen los mismos derechos, sin importar su estatus social, su pasado o sus habilidades físicas. El acceso a todas las instalaciones, recursos y servicios es el derecho de todo individuo en la sociedad independientemente de las diferencias que existen en sus habilidades y limitaciones.

Desde la perspectiva de Grande (2021) la equidad debe estar sostenida por las relaciones sociales alcanzando un nivel global, en el que permita hacer una apreciación reflexiva de los derechos de las personas proyectando un enfoque ético y moral. En tal sentido, la equidad es potenciada por una interpretación orientada a la igualdad implicando un sentido de justicia para hombres y mujeres sin distinción alguna.

En cuanto al enfoque conceptual, se investigaron definiciones que están relacionadas con la presente variable inclusión laboral.

Peressotti (2017) menciona que la inclusión laboral de personas con discapacidad significa comprender un espacio en el cual estos individuos tengan la oportunidad de desarrollar al máximo sus capacidades y su potencial en un ambiente laboral,

considerando a las personas en condición de discapacidad como seres capaces y productivos.

Aguilar, Arredondo & Vasquez (2018) hace referencia que la inclusión laboral es la igualdad de oportunidades con relación a personas con alguna discapacidad o situación de desventaja. Asimismo, enriquece de manera transversal a la organización de forma inclusiva logrando mayores oportunidades de integración y aumenta la fuerza de aprendizaje diversa con la intención de una mejor calidad de vida. Por otro lado, a nivel organizacional una forma de aumentar el nivel de confianza de los empleados, la productividad y la innovación es aplicar la inclusión laboral. Estas medidas fomentan las características de mantener el talento y la confianza de sus empleados, mitigando a su vez el efecto y sensación de exclusión en los grupos más vulnerables.

De acuerdo a la estrategia de accesibilidad se han documentado diversos conceptos con gran variedad de perspectivas, las cuales se pasan a detallar conforme a el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo menciona que la accesibilidad es la posibilidad de gozar de condiciones adecuadas para individuos con alguna movilidad reducida con el objetivo de incrementar el desarrollo de sus actividades diarias mediante accesibilidad arquitectónica, transporte y comunicación, logrando una integración fortalecida en condiciones de seguridad y autonomía, fomentando así la igualdad de oportunidades y sin discriminación. (Pilar, 2017).

Manivannan, Manikandan y Kishore Kumar (2018) nos mencionan que la accesibilidad es un concepto que atraviesa muchas disciplinas y hace referencia al diseño de productos, dispositivos, servicios o ambientes que permitan que las personas con discapacidades puedan utilizarlos sin la necesidad otra persona o de asistencia constante. La accesibilidad como concepto enfatiza el rol de la sociedad, el entorno construido y las actitudes sociales juegan para hacer que las personas con discapacidad se sientan discapacitadas y asigna la responsabilidad de garantizar los derechos de las personas con discapacidad al estado. Así mismo, Achamkulangare (2018) nos dice que en la convención de los derechos de las

personas con discapacidad que se dio en el año 2006, se enfatiza establecer un rol de un “diseño universal” que incrementa la accesibilidad en los ambientes y entornos para así permitir una total inclusión y participación en la sociedad de las personas con discapacidad, a su vez propone la implementación de estándares mínimos y pautas para la accesibilidad de las instalaciones y servicios abiertos o prestados al público.

Por otra parte, Mareño (2015) indica que la accesibilidad es la condición básica para el pleno ejercicio de los derechos fundamentales, es decir, brinda la oportunidad de democratizar y desarrollar con equidad las estructuras de oportunidades educativas y laborales. Por otro lado, la accesibilidad es base fundamental para reducir la producción de situaciones que limitan la participación y realización de actividades para PCD en el mundo laboral.

En relación con la estrategia de tecnología de asistencia, la Organización Mundial de la Salud (2021) afirma que este tipo de herramientas de inclusión ofrecen una oportunidad para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. En otras palabras, convierte a esta parte de la población en seres más productivos e independientes en torno a los distintos ámbitos de la sociedad.

El Servicio de Estudios del Parlamento Europeo (2018) nos dice que las tecnologías de asistencia están diseñadas para mejorar las capacidades funcionales de las personas con discapacidad. Algunas pueden ser relativamente de “baja tecnología” y muy familiares, tales como lentes de lectura, muletas, audífonos para sordos, etc. Otros son más avanzados, con tecnologías y ciencias de última generación. Por lo que Bryant et.al (2019), mencionan que los equipamientos tecnológicos, tales como los dispositivos móviles, smartwatches y los asistentes de voz por su portabilidad y facilidad de uso, han generado múltiples oportunidades y beneficios, tales como la autonomía personal, la autodeterminación, la independencia, la participación y calidad de vida para el personal con discapacidad.

A su vez, Amaltas Consulting Private Limited (2020) indica que las tecnologías de asistencia son ítems, partes de equipamiento, o productos de sistema, ya sean

comprados o modificados manualmente para su uso para incrementar, mantener, o mejorar las capacidades funcionales de individuos con discapacidades. Puede indicar también un servicio que asista directamente a tales individuos en la selección, adquisición o uso de un dispositivo de tecnología de asistencia (Organización mundial de la salud, 2022).

Asimismo, Cendrero (2017) menciona que la incorporación de este tipo de tecnología ha resultado beneficiosa ya que apuestan por la equidad e igualdad de oportunidades, fomentando la autonomía de las personas discapacitadas con instrumentos y equipamientos que les permitan facilitar su desenvolvimiento en un centro de trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación:

En el presente trabajo se contó con el tipo de investigación básica, debido a que tiene como finalidad buscar el conocimiento de una problemática real y así descubrir una posible solución en contribución con la sociedad (Herbas y Rocha, 2018).

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, tal como describe Sánchez (2018) que las investigaciones realizadas influenciadas en este enfoque se sustentan bajo evidencias que están orientadas más a una descripción profunda de una situación de estudio o fenómeno, con la única finalidad de comprenderlo y posteriormente dar una explicación mediante distintos métodos y técnicas que parten de conceptos y fundamentos epistémicos como la hermenéutica, la fenomenología y el método inductivo.

3.1.2. Diseño de Investigación:

En consecuencia, este estudio presentó un diseño fenomenológico en el cual se pretendió fomentar la concientización en torno al fenómeno estudiado. Por lo que Fuster (2019) señala que el diseño fenomenológico se manifiesta a través del estudio de experiencias o sucesos de vida desde el punto de vista del sujeto. Este tipo de diseño de investigación analiza los aspectos que se encuentran más allá de lo cuantificable, cuyo objetivo es explicar la naturaleza de las cosas, la esencia y la veracidad de los fenómenos.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

La unidad temática de la investigación fue la inclusión laboral, donde Aguilar, Arredondo & Vásquez (2018) lo define como el ofrecimiento de forma activa de trabajo para personas con algún tipo de discapacidad, dejando de lado la discriminación e incentivando la participación de los procesos económicos y productivos promoviendo la igualdad de oportunidades. Por otro lado, como categorías se presentaron las estrategias de accesibilidad, donde Pilar (2017) lo

define como la posibilidad de que las personas con movilidad reducida disfruten de condiciones adecuadas para el desarrollo de sus actividades diarias a través de la accesibilidad arquitectónica, el transporte y la comunicación, la cual tienen como subcategorías a las condiciones de infraestructura y perfiles ocupacionales.

Asimismo, la siguiente categoría estrategias de tecnología de asistencia según el autor base Cendrero (2017) señala que la integración de tecnologías de apoyo para personas con discapacidad fomenta la equidad e igualdad de oportunidades, proporcionando autonomía e independencia con ayuda de instrumentos y equipamientos que les permitan optimizar su desempeño laboral. Consecuentemente se presentaron las subcategorías de herramientas digitales y equipamiento tecnológico.

La matriz de categorización apriorística se encontrará en el ANEXO 1.

3.3. Escenario de estudios

La presente investigación se realizó en el distrito de Miraflores conocido como la ciudad turística por excelencia, en donde se encuentran ubicados numerosos hoteles tres estrellas de gran prestigio que nos ayudaron con el desarrollo del estudio enfocado a la inclusión laboral para PCD.

3.4. Participantes

Los participantes que se consideraron para la investigación fueron los encargados o representantes del área de administración, recursos humanos y recepción de hoteles tres estrellas. Para los cuales se les aplicó una guía de entrevista a cada uno para la valoración de la unidad de análisis; inclusión laboral, tomando las siguientes categorías; accesibilidad y tecnologías de asistencia.

3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Para la recolección de información de la investigación se utilizó la técnica de la entrevista semiestructurada, ya que nos permitió recopilar datos pertinentes de diversos hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores en torno a las estrategias de inclusión laboral. Según Troncoso y Amayan (2016), este tipo de técnica de

recolección de datos se basa en un conjunto de preguntas abiertas realizadas por los investigadores para poder comprender mejor el enfoque de interés.

En ese sentido, la presente investigación tuvo como instrumento la guía de entrevista con el propósito de profundizar y conocer la realidad del objeto de estudio. Para lo cual Tejero (2021) indica que el guión de entrevista se plantea de manera directa con preguntas abiertas dirigidas al entrevistado con el fin de permitirle expresar las experiencias según la naturaleza del tema a tratar sin interferencia del entrevistador o de alguna respuesta ya establecida. Es así como se realizó un total de 11 preguntas que fueron aplicadas a los representantes del área administrativa, recursos humanos o jefe de operaciones y el área de recepción o reservas de hoteles tres estrellas.

3.6. Procedimiento

El presente trabajo de investigación contó con un enfoque cualitativo, con el objetivo de describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en hoteles de tres estrellas en el distrito de Miraflores, 2023. Para ello se aplicó la guía de entrevista como instrumento de recolección de datos a los jefes de las áreas de administración, recursos humanos o jefe de operaciones y el área de recepción o reservas. La entrevista se llevó a cabo de manera presencial con una duración de 20 minutos aproximadamente. Asimismo, se culminó con el análisis de datos descriptivo, es decir la información de datos se transcribió, el cual permitió analizarlos e interpretarlos para obtener la discusión de resultados y finalmente las conclusiones que fueron plasmadas en el informe final de tesis.

3.7. Rigor científico

La credibilidad del estudio se comprobó gracias a la participación de los entrevistados, los estudios realizados y las valoraciones de los expertos. Castillo y Vásquez (2003) mencionan que se logra la credibilidad cuando el investigador, utilizando las observaciones y las conversaciones llevadas con los participantes del estudio, recolecta información que da como resultados hallazgos que los informantes reconocen como una aproximación certera sobre lo que piensan y sienten ellos mismos. Por consiguiente, la credibilidad hace referencia a la forma

en que los resultados de la investigación son seguros para las personas que formaron parte del estudio y para otras que han tenido contacto o han experimentado el fenómeno previamente investigado.

Por medio del criterio de la conformabilidad, los resultados de la investigación se garantizan a través de la autenticidad de los testimonios realizados por los participantes. Por otra parte, permite conocer el trabajo de campo e identificar sus alcances y limitaciones para controlar los posibles resultados que presenta el fenómeno (Noreña, Moreno, Rojas & Malpica, 2012). Además, el criterio de transferibilidad permitirá que este estudio sea utilizado en futuras investigaciones dando la posibilidad de transferir los resultados de la investigación a otros contextos o grupos de estudio (Rojas & Osorio, 2017).

Para la validez de los instrumentos elaborados en la presente investigación se solicitó la validación de tres expertos en el rubro turístico y especializados en la carrera de Administración en Hotelería y Turismo de la Universidad César Vallejo.

Tabla 1. Validación de Expertos

Nº	Nombre del experto validador	Institución de Procedencia	Promedio de Validez (%)
1	REYES CASTAÑEDA PEDRO	Universidad César Vallejo	97.5%
2	RAMOS LA ROSA PATRICIA	Universidad César Vallejo	93.75%
3	ZEVALLOS VERONICA	Universidad César Vallejo	88%

3.8. Método de análisis de la información

Considerando el enfoque cualitativo, se aplicó el método de análisis de contenido tal como indica Andréu (2018) es un método basado en la interpretación de textos, pueden ser escritos, grabados, etc. Estos incluyen varias actas de reuniones, transcripciones de entrevistas, discursos, registros de observación, documentos, videos, etc. El factor de este conjunto de criterios es la capacidad de llevar contenidos, cuya correcta lectura e interpretación abre la puerta a la información en todos los aspectos de la vida social. La distinción de contenido se basa en la lectura como medio de recopilación de información, la cual, a diferencia de la lectura

general, debe realizarse de manera sistemática, objetiva, repetible, reproducible y eficiente a través de métodos científicos.

3.9. Aspectos éticos:

El proyecto de investigación se desarrolló con el apoyo de investigaciones previas tales como revistas, artículos científicos, libros virtuales, artículos de revisión, noticias oficiales, tesis, normas legales y publicaciones oficiales del Estado Peruano, debido a la confiabilidad de estas fuentes nos permitió obtener información verídica en base a estudio ya establecidos. Por lo que toda referencia fue conservada y considerada como teoría que respalde la variable de investigación.

En tal sentido, Salazar, Icaza & Alejo (2018) señalan que confundir la investigación con un factor externo negativo requiere una investigación ética. Por lo que la ética en el presente estudio se verá incluida por el respaldado de investigaciones pasadas mediante el uso de pautas establecidas haciendo reconocer los aportes de distintos autores a través de un estilo normativo de citado y referencias. Ante ello, para el correcto desarrollo de este estudio se citó según el manual American Psychological Association 7ª edición manteniendo los derechos de autor, reflejando originalidad y evitando el plagio durante la investigación.

El comportamiento ético es importante para fomentar la colaboración y la confianza entre los científicos con el deseo de avanzar en el progreso de una investigación cumpliendo con la responsabilidad social y evitando tener una conducta ilegal o poco ética. Por lo que a esta investigación se aplicó la autorización de consentimiento informado, para que los participantes tengan conocimiento de que el uso de toda información brindada por la empresa y colaboradores fue única y exclusivamente para fines académicos. Por otro lado, el estudio fue procesado por la herramienta Turnitin con el objetivo de permanecer dentro del límite de similitud (20%), según lo establecido por la normativa de la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

UNIDAD TEMÁTICA: INCLUSIÓN LABORAL

Los resultados de la presente investigación se realizaron por medio de 12 entrevistas, las cuales fueron divididas en dos categorías: estrategias de accesibilidad y tecnologías de asistencia. Con relación a la unidad temática planteada se buscó describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023. De acuerdo con ello, los resultados se presentaron teniendo en cuenta los objetivos específicos de la investigación. La discusión de resultados se sustentó por autores citados en el marco teórico. Es preciso enfatizar que las entrevistas realizadas se llevaron a cabo de manera presencial con una duración aproximada de 20 minutos.

El objetivo específico N°1 planteado fue: Identificar las estrategias de accesibilidad para personas con discapacidad en hoteles de tres estrellas en Miraflores, 2023.

CATEGORÍA 1: ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD

SUBCATEGORÍA 1: CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA

Respecto a las condiciones de infraestructura, el total de los entrevistados manifestaron en sus respuestas la importancia que conlleva adaptar una infraestructura accesible, permitiendo a sus trabajadores llevar a cabo las actividades laborales de la mejor manera, brindándoles un ambiente de confort y comodidad al ejecutarlas. Asimismo, se logró evidenciar que la presente subcategoría facilita el acceso inclusivo a los huéspedes que presentan algún tipo de discapacidad, siendo esta la base primordial para efectuar la calidad en el servicio de un sector tan demandante como es el rubro hotelero, beneficiando tanto a trabajadores como a huéspedes.

En este contexto, la mayoría de los establecimientos indican que no se han presentado ningún tipo de accidentes que pueda poner en peligro el bienestar del colaborador con alguna discapacidad. Por lo que es preciso enfatizar que los hoteles Tierra Viva e Ibis Style si cuentan con una infraestructura adecuada, la cual

ha ayudado a prevenir situaciones de riesgo dentro de sus establecimientos. A su vez, el hotel Tierra Viva narró un episodio de una huésped que sufría de una enfermedad mental. El accionar por parte de los colaboradores fue auxiliarla de inmediato demostrando así la gran contribución de las capacitaciones y simulacros constantes que la empresa les brinda a sus trabajadores. Por el contrario, los hoteles Maria Luisa y Miraflores Pacific presentan una infraestructura poco accesible adaptada al personal con discapacidad. Sin embargo, los colaboradores han sido capaces de manejar este tipo de situaciones gracias a las capacitaciones y simulacros de prevención que les ha brindado la organización anualmente.

Ante lo mencionado, se pudo observar que en el hotel Miraflores Pacific se evidencian algunas deficiencias en el área de A&B (alimentos y bebidas) y recepción, de las cuales se destaca el poco espacio adaptado para PCD, donde a futuro se podrían presentar accidentes por la mala distribución de espacios en la infraestructura.

En definitiva, gran parte de los hoteles entrevistados cuentan con diferentes espacios que se adaptan al personal con discapacidad, de los cuales se pudieron observar las rampas o pisos planos en la entrada del hotel, ascensores accesibles, baños adaptados para PCD, pasillos grandes, etc. Además, se consiguió apreciar las áreas donde se tendría mayor oportunidad de inclusión laboral, siendo estas el área de recepción y housekeeping. En cambio, el hotel Maria Luisa mencionó que aún está en proceso de remodelación de diferentes áreas para lograr ser un hotel inclusivo.

“...la infraestructura accesible es la base primordial para efectuar la calidad en el servicio que se brinda tanto al huésped como el trabajador con cualquier tipo de discapacidad” E2 - TV

“...el tema de la infraestructura juega un papel muy importante cuando se tiene colaboradores con alguna condición de discapacidad ya que está en ella la comodidad que se le ofrece al momento de la contratación y la facilidad de poder llevar a cabo sus funciones...” E8 - IS

“Este tema es muy importante para tener una visión global sobre las necesidades que el personal de manera general requiera...” E5 - MP

“...una huésped que tenía problemas mentales, había tomado una cantidad de pastillas fuertes que terminó afuera del hotel recostada, y nosotros de inmediato la auxiliamos con la ambulancia, ese fue el único caso que tuvimos pero no fue nada grave” E3 - TV

“...siempre tratamos de prevenir cualquier accidente mediante las diferentes capacitaciones que recibimos en la empresa” E9-IS

“..con el pasar de los años pues obviamente teníamos que hacer unas mejoras en toda la infraestructura para poder ser más accesibles a todo público ya que es un punto clave para abrir las puertas a una sociedad más inclusiva” E4 - MP

“Este hotel está muy bien acondicionado para personas de movilidad reducida, los baños, el ingreso al hotel, las habitaciones, las instalaciones en general siempre tienen una auditoría por lo menos una vez al año...” E7 - IS

“Contamos con todo lo necesario, los espacios en el hotel son muy amplios, no tienen escaleras, todo es plano y accesible, en cuanto a las habitaciones todo está muy bien equipado, ordenado y es algo que facilita mucho el trabajo el contar con una buena infraestructura...” E3 TV

“Con las remodelaciones el hotel cuenta ahora con rampa al ingreso del lobby, ascensor, barandales y baños en áreas comunes amplios...” E5- MP

Los resultados muestran que la estrategia de condiciones de infraestructura más empleada en el hotel Tierra Viva es una infraestructura accesible adaptada a una correcta distribución de espacios en las distintas áreas del establecimiento, manteniendo un ambiente adecuado para que el personal con discapacidad pueda realizar sus tareas sin ningún obstáculo o barrera, es decir, que no ponga en peligro su bienestar o afecte en sus funciones diarias.

A su vez, en el hotel Ibis Style además de contar con una infraestructura adecuada, la estrategia más utilizada es la capacitación constante a los empleados con temas relacionados a primeros auxilios, seguridad e inclusión laboral, además se llevan a cabo auditorías realizadas como mínimo una vez al año, encargadas de realizar las renovaciones necesarias en las áreas detectadas por el PCD, para así velar por el bienestar de sus trabajadores. Asimismo, los hoteles Maria Luisa y Miraflores Pacific emplean una estrategia enfocada en la realización de simulacros en cuanto a infraestructura y rutas de escape, que se llevan a cabo anualmente a sus colaboradores, lo que les permite estar preparados y alertas para así prevenir cualquier situación de riesgo.

SUBCATEGORÍA 2: PERFILES OCUPACIONALES

Respecto a los perfiles ocupacionales, gran parte de los entrevistados, sobre todo el área de recursos humanos demostró tener un mayor conocimiento sobre la Ley General de la persona con discapacidad. Ante ello, se pudo constatar el interés de dos hoteles en específico, Ibis Styles y Tierra Viva por alcanzar el objetivo de ser un sector inclusivo y accesible para todos, a pesar de no estar en la obligación de cumplir con los requisitos de la Ley, dichos establecimientos están apostando por implementar en su cultura organizacional un sentimiento de empatía, humanidad y solidaridad con la sociedad, asimismo presentan alianzas con el Programa “Retos-Atención a la diversidad”, incentivando así la contratación por medio de pasantías inclusivas para brindar la oportunidad de trabajo a las PCD.

A su vez, los hoteles Maria Luisa, Miraflores Pacific y Tierra Viva manifiestan que la empresa no elabora perfiles ocupacionales enfocados al personal con discapacidad, ya que no lo consideran necesario porque desde su punto de vista las características de contratación deben ser iguales para todos. Por el contrario, el hotel Ibis Styles está diseñando un perfil ocupacional en base a las características del tipo de discapacidad, es decir, adecuándose a la condición que sea más eficiente para el puesto ofrecido, teniendo en cuenta las cualidades y habilidades más importantes para brindar un servicio excepcional.

Además, los entrevistados coincidieron en su mayoría que las actividades realizadas en las diferentes áreas tales como recepción, housekeeping, cafetería, y administración son las más adaptables dependiendo de la discapacidad que tenga el colaborador. Es decir, se deben reconocer las habilidades y las condiciones en las que se encuentre el personal, adecuándose al área más accesible para llevar a cabo las funciones sin ninguna limitación para la PCD.

“La ley promueve y protege la igualdad de derechos para las personas con discapacidad, sin embargo, no se aplicaría sólo porque existe una ley para la contratación de nuestro personal, sino por un tema de responsabilidad social de la empresa...” E5- MP

“En el tema de contratación estoy más que segura que no es por cumplir la cuota de ley, sino por una visión de la propia corporación ACCOR, esta presenta una visión inclusiva a nivel mundial...” E9 - IS

“En muchos casos sería una limitante, pero lo que se busca es adecuar el área a la condición y predisposición de la persona...” E11 - ML

“...la empresa no necesita elaborar perfiles diferentes para este tipo de personas, lo que busca la empresa es mucho compromiso, actitud y honestidad”. E3 - TV

“...primero tenemos que empezar por nosotros los trabajadores o de repente inculcarle ese chip de inclusividad porque no nos viene mal un poco de empatía hacia las demás personas...” E10 - ML

“...aquí te contratan por la capacidad y habilidad que presenta, más no por la discapacidad como nuestro compañero de A & B, su discapacidad se fue notando en el camino...” E9-IS

“...todas las áreas estarían aptas, mientras tengan toda la actitud, ganas de trabajar y crecer en la empresa todo será posible, sin embargo, dependerá mucho del tipo de discapacidad ya que eso facilitará o complicaría su desempeño laboral según la función que realice...” E5 - MP

“Todas las áreas, tareas o funciones son efectivas para el personal con discapacidad, el perfil o las áreas no tienen por qué ser diferentes, yo creo que el gran error es tratar a las personas diferentes...” E2 - TV

“...todas las áreas son perfectas para cualquier persona que tenga la predisposición de darlo todo, por ejemplo, una persona con discapacidad motora podría ubicarse en el área de administración, barman o reservas, todo es cuestión de la discapacidad que presente y que mejor se adapte...” E3 - TV

Se lograron identificar mediante los resultados enfocados a la subcategoría de perfiles ocupacionales, en la que los establecimientos Ibis Style y Tierra Viva, realizan capacitaciones constantes acerca de la Ley General de la persona con discapacidad, profundizando los beneficios de la aplicación de esta. A su vez la siguiente estrategia destacada, es la unión de alianzas con instituciones que brinden el apoyo necesario a las PCD de integrarse en el mundo laboral, tales como las pasantías, que hoy en día representan un punto clave para evaluar las distintas habilidades o talentos de los postulantes a un trabajo.

El objetivo específico N°2 planteado fue: Identificar las estrategias de tecnología de asistencia para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas, 2023.

CATEGORÍA 2: TECNOLOGÍAS DE ASISTENCIA

SUBCATEGORÍA 1: HERRAMIENTAS DIGITALES

En cuanto a las herramientas digitales, se determina que los entrevistados concuerdan con el significado que presentan dichas herramientas, tales como las TIC (Tecnología de información y comunicación), aplicaciones de reconocimientos de voz, softwares de domotización, entre otros. Dado que, desde su perspectiva, consideran necesario para fortalecer la autonomía laboral, brindándoles la confianza de llevar a cabo sus actividades de la mejor manera, con el fin de no sentirse apartados o discriminados por sus compañeros. Además, nos mencionan que el acceso a estas herramientas digitales mejora la eficiencia laboral y seguridad en el propio colaborador, de tal forma que lo que se quiere lograr es potenciar sus capacidades y brindarles una igualdad de oportunidades.

Acorde a lo mencionado, en su mayoría, los entrevistados indican que hasta el momento no utilizan ninguna herramienta digital, siendo para ellos necesario contar con al menos una de estas para motivar a los colaboradores a ser más inclusivos y empáticos. Cabe resaltar que aparte de beneficiar al trabajador, se estaría generando mayor productividad para la empresa.

“...las herramientas digitales nos favorecen a todos, y justamente como estamos enfocándonos en estos programas, vamos aprendiendo y viendo las necesidades que se requieran para ayudar o facilitar el trabajo de estas personas...” E2 - TV”

“...No tenemos mucho conocimiento acerca de alguna, pero sabemos que puede ayudar mucho a las personas con discapacidad a llevar con normalidad su actividad laboral. De hecho, son muy importantes para facilitar toda actividad cotidiana...” E4 - MP

“Si estoy informado de ello, considero muy importante contar con herramientas digitales para que estas personas puedan sentirse parte del grupo, es decir no se sientan apartados, como te comentaba el programa de Retos, nos ayuda a ver las cosas desde otro panorama y sensibilizarnos con ellos...” E1 - TV

“Si estoy informado de ello, considero muy importante contar con herramientas digitales para que estas personas puedan sentirse parte del grupo, es decir no se sientan apartados, como te comentaba el programa de Retos, nos ayuda a ver las cosas desde otro panorama, y sensibilizarnos con ellos.” E5 - MP

“A medida que nos involucremos más dentro de todo este movimiento que es la inclusión, nos damos cuenta de que como país estamos atrasados en cuanto a tecnologías que nos permitan precisamente integrar a esta parte de la población que por mucho tiempo ha sido relegada en el ámbito laboral...” E1 - TV

“No, hasta el momento no contamos con algún programa digital, pero estoy segura de que más adelante la empresa estaría trabajando en ello empleando nuevas estrategias de inclusión...” E9 – IS

Mediante lo analizado, se pudo identificar que ningún establecimiento aplica estrategias en base a herramientas digitales, sin embargo, el total de entrevistados concuerdan en la necesidad de implementar o utilizar herramientas digitales que permitan la autonomía de las PCD, debido a que estas herramientas posibilitan la mejora del desempeño laboral de los colaboradores, desarrollando así nuevas habilidades que les hace posible integrarse a un mundo laboral cada vez más competitivo.

SUBCATEGORÍA 2: EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO

Respecto a la subcategoría enfocado al equipamiento tecnológico, se pudo identificar que los hoteles María Luisa, Ibis Style y Tierra Viva concuerdan en el significado del aporte de estos equipos. Dichos establecimientos tienen incorporados en su inventario equipamientos, tales como los audífonos para personas con dificultades auditivas, sillas de ruedas, muletas, radios y dispositivos móviles adaptados para el personal con discapacidad; de este modo, se crea un nuevo panorama enfocado a estos equipamientos que favorecen notablemente las funciones laborales de las PCD. Sin embargo, consideran que les falta enfatizar mucho más en ello para lograr mejores resultados.

Por último, los administradores de cada establecimiento coinciden en que sí estarían dispuestos a invertir en equipamientos tecnológicos para mejorar la productividad de sus colaboradores. Además, consideran que, para poder contratar a alguien con cierta discapacidad, la empresa debe contar con instalaciones

adecuadas que les permita llevar a cabo sus tareas diarias sin ningún inconveniente y para su correcto desenvolvimiento en cuanto a habilidades y capacidades.

“Por supuesto, de eso no hay duda, estamos abiertos a cualquier inversión que sea necesaria para mejorar la productividad...” E2 - TV

“Claro de todas maneras, siempre que esté en nuestras posibilidades nosotros estaremos dispuestos a implementar medidas de apoyo...” E5- MP

“Yo considero que sí, todo depende del objetivo de la empresa, mejor dicho, si tenemos una persona y decidimos tenerla con ciertas discapacidades, debemos adaptar para que todo lo de su alrededor sea amigable y pueda hacer una vida normal...” E7-IS

“Considero que actualmente si, estamos teniendo propuestas muy interesantes en cuanto a la gestión del hotel...” E12-ML

Los resultados muestran que las estrategias de tecnología de asistencia, en base a equipamiento tecnológico, se rigen en función de equipamientos adaptados al personal con discapacidad. Como estrategia principal encontramos el acondicionamiento de apoyos tecnológicos que facilitan las tareas y rutinas diarias del PCD constituyendo una gran oportunidad para la inclusión laboral a través de equipos que mejoren las condiciones laborales de los trabajadores con ciertas discapacidades como lo es el caso de los hoteles Ibis Style, Maria Luisa y Tierra Viva.

DISCUSIÓN

La discusión de la investigación será abordada a partir de los resultados presentados y se procederá a refutar o apoyar siendo contrastados con los antecedentes o teorías plasmadas en el marco teórico.

Respecto a la categoría estrategias de accesibilidad, Acosta & Arenas (2018) indicaron que la industria hotelera promueve una amplia gama de oportunidades de empleo para PCD, donde las cadenas hoteleras han logrado implementar estrategias inclusivas, que pueden reconocer el enorme potencial que tienen las personas con discapacidad, aportando en el crecimiento, la productividad y la competitividad de estas organizaciones con un enfoque inclusivo a nivel mundial. Estos resultados se vieron reflejados en la presente investigación, en donde las estrategias de accesibilidad que se gestionan en la mayoría de los hoteles entrevistados son de gran importancia para la contribución que estos le brindan a la sociedad. Por lo que, se evidencia en dos de los establecimientos que el contar con una infraestructura accesible hace posible la integración de las personas con discapacidad a un mundo laboral más activo de una manera eficiente, trabajo en equipo y un espacio de mayor comodidad, desarrollando sus funciones en áreas donde las oportunidades de inclusión laboral sean adecuadas para la condición que las personas con discapacidad presentan.

Por otro lado, Quintana & Rosas (2020) manifiestan que la discriminación, la restricción de autonomía y los entornos laborales poco inclusivos hacen deficiente la percepción de una vida productiva en las personas con discapacidad, por lo que implementar programas o talleres de capacitación laboral, fortalecen las capacidades de las personas con discapacidad en el campo de la inserción laboral, contribuyendo a promover el respeto del ejercicio de la Ley de la persona con discapacidad. Siendo consecuente con lo identificado en los resultados, destacándose que el hotel Ibis Style se gestionan capacitaciones enfocados al personal con discapacidad y el desarrollo de la Ley N° 29973 en las que profundizan los beneficios de esta. Además, se destaca en el hotel Tierra Viva la cooperación con el instituto RETOS - Atención a la Diversidad en las que se realizan pasantías

laborales, permitiendo a las PCD potenciar sus habilidades a través de experiencias profesionales adquiridas en el rubro hotelero.

Respecto a la categoría estrategias de tecnología de asistencia, Cendrero (2017) menciona que la incorporación de este tipo de tecnología ha resultado beneficiosa ya que apuestan por la equidad e igualdad de oportunidades, fomentando la autonomía de las personas discapacitadas con equipamientos que les permitan facilitar su desenvolvimiento en un centro laboral. Ante lo mencionado, se coincide con la estrategia principal identificada en tres de los establecimientos, el acondicionamiento de apoyos tecnológicos que facilitan las tareas y rutinas diarias, mejorando la autonomía, confianza y productividad del personal con discapacidad.

La Organización Mundial de la Salud (2021) reconoce que las herramientas digitales brindan una oportunidad única para mejorar la calidad de vida de las personas que sufren de alguna discapacidad, es decir, permite que este tipo de personas sean más productivas e independientes en torno a los distintos ámbitos de la sociedad. Ante lo mencionado, se identificó en los resultados que ninguno de los hoteles aplica estrategias en base a herramientas digitales. Sin embargo, los colaboradores del área administrativa consideran necesario contar con al menos una herramienta digital, que permita a las personas con discapacidad desempeñarse de manera productiva, dando un paso más a la industria hotelera en ser un ambiente laboral más inclusivo y empático.

A su vez, Bryant et.al (2019), en su investigación respecto al uso de equipamientos tecnológicos, comprobaron que los dispositivos móviles, smartwatches y los asistentes de voz han generado múltiples oportunidades y beneficios, tales como la autonomía personal, y calidad de vida para el personal con discapacidad. Ello se complementa con lo mencionado por el servicio de Estudios del Parlamento Europeo (2018) donde señalan que dichos equipos, han sido creados para mejorar las capacidades funcionales del PCD, siendo de “baja o alta tecnología”. Siendo consecuente con lo identificado en los resultados, donde los hoteles María Luisa, Ibis Style y Tierra Viva cuentan con una serie de equipamientos tecnológicos, que facilitan el desempeño de sus colaboradores con discapacidad; asimismo, consideran que aún pueden mejorar y adquirir mejores resultados.

V. CONCLUSIONES

- Las estrategias de inclusión laboral de personas con discapacidad en hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores son consideradas como un aspecto fundamental para promover la igualdad de oportunidades y garantizar que todas las personas, independientemente de sus discapacidades, puedan acceder a empleos dignos y satisfactorios. Estas estrategias están dadas por la implementación de una infraestructura accesible, el desarrollo de programas en pasantías y capacitaciones enfocados al personal con discapacidad. Asimismo, el uso de equipamientos tecnológicos, que son de gran apoyo para la facilitación de tareas o rutinas diarias del personal con discapacidad, dichas estrategias se vienen gestionando en el rubro hotelero para convertirse en un sector totalmente inclusivo.
- Por otro lado, se identificó que las estrategias de accesibilidad corresponden a tener una infraestructura accesible, prueba de ello son las instalaciones adaptadas tales como rampas, ascensores, baños accesibles y espacios de trabajo amplios; asimismo, realizar procesos de reclutamiento con perfiles ocupacionales adaptados al personal con discapacidad. De igual forma, la capacitación y conciencia sobre las necesidades y derechos de las personas con discapacidad a través de la Ley N° 29973.
- Además, se identificó que la estrategia más resaltante es la alianza con el instituto RETOS - Atención a la diversidad, quienes en cooperación con el hotel Tierra Viva realizan pasantías laborales, ofreciendo prácticas profesionales para personas con discapacidad, logrando que estas adquieran la experiencia necesaria, para mantener así una participación plena y equitativa a un mundo laboral activo e inclusivo.
- Finalmente, se logró identificar que las estrategias de tecnología de asistencia corresponden a los sistemas de comunicación aumentativo y alternativo, los cuales incluyen dispositivos electrónicos con voz sintetizada, aplicaciones móviles especializadas y el uso de audífonos especiales para el apoyo de las personas con discapacidad auditiva. Este tipo de tecnología continúa avanzando constantemente en nuevas soluciones para mejorar la inclusión y la calidad de vida del personal con discapacidad.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al rubro hotelero, fomentar estrategias de alianzas con instituciones que brinden el apoyo a las PCD para integrarse a un centro de trabajo, tales como las pasantías laborales, ya que estas representan un punto clave para evaluar las distintas habilidades o talentos de los postulantes.
- Se recomienda optar por el reclutamiento del personal con discapacidad y con ello la adaptación de puestos de trabajo principalmente a los hoteles Miraflores Pacific y Maria Luisa, así como también establecer políticas claras y transparentes para promover la inclusión y la igualdad de oportunidades en el proceso de selección de personal.
- Se sugiere al hotel Tierra Viva continuar trabajando, incentivando y fortaleciendo el compromiso de ser un hotel inclusivo, rompiendo barreras o estereotipos de la sociedad. Asimismo, se recomienda al total de hoteles estudiados, la incorporación de herramientas digitales, las cuales permitirán que el personal desarrolle una amplia funcionalidad en las áreas y niveles de empleo en todas sus sucursales.
- Se invita a futuros investigadores, continuar trabajando en temas relacionados a la unidad temática, teniendo como base la presente investigación para profundizar sus resultados y descubrir nuevas estrategias, o respuestas a sus interrogantes, que promuevan la inclusión laboral para las personas con discapacidad.

REFERENCIAS

- Acosta, M., & Arenas, J. (2018). *Inclusión laboral para personas con discapacidad física en cadenas hoteleras colombianas que operan en Bogotá*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/940/ArenasGuavita-JenniferCatherin-2019.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Aguilar, P., Arredondo, F., & Vásquez, J. (2018). *Inclusión laboral, paz y sostenibilidad*. *Metodos revista de ciencias sociales*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6637792>
- Analuiza, T., Román, V., & González, E. (2020). *La inserción laboral de personas con discapacidad en el campo empresarial*. 593 digital Publisher CEIT. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/208
- Andréu, J. (2018). *Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada*. Universidad de Granada. <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/02/Andreu.- analisis-de-contenido.-34-pags-pdf.pdf>
- Amaltas Consulting Private Limited (2020). *Rapid Review of Assistive Technologies for Persons with Disability in India*. India https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5ed6321bd3bf7f4606f1e15b/DFID-AT_Report.pdf
- Arriola Ramsay, A. M. (2016). *Creación y adaptación de puestos de trabajo para personas con discapacidad en hoteles 5 estrellas de lima metropolitana*. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5f2dd845-2b1a-46ba-9bf9-5dd7960d3313/content>
- Achamkulangare, G. (2018). *ENHANCING ACCESSIBILITY FOR PERSONS WITH DISABILITIES TO CONFERENCES AND MEETINGS OF THE UNITED*

https://www.unjiu.org/sites/www.unjiu.org/files/jiu_rep_2018_6_english.pdf

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación serie integral por competencias*. División Bachillerato, Universitario y Profesional. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)

Blanco, M. y Villalpando, P. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. España: Dykinson.

Bryant et.al (2019). A review of virtual reality technologies in the field of communication disability: implications for practice and research. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, https://www.redalyc.org/journal/3314/331464460013/html/#redalyc_331464460013_ref4

Castillo, E., & Vásquez, M. (2003). *El rigor metodológico en la investigación cualitativa*. Universidad del Valle. Cali, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/283/28334309.pdf>

Cendrero, L. (2017). *La discapacidad como factor de discriminación en el ámbito laboral*. Universidad Complutense de Madrid, España. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40893/1/T38289.pdf>

Cesar, C. (2015, 09 de mayo). *Abogada invidente denuncia que hotel impidió ingreso a su perro*. Diario El Comercio. <https://elcomercio.pe/lima/abogada-invidente-denuncia-hotel-impidio-ingreso-perro-361081-noticia/>

Díaz, D., & Hidalgo, V. (2019). *Hacia la inclusión laboral de las personas con discapacidad en Cuba: un camino de oportunidades y desafíos*. Controversias y Concurrencias Latinoamericanas. <https://www.redalyc.org/journal/5886/588662103006/html/>

- Díaz, M. (2021). *Inclusión laboral para personas en situación de discapacidad*. Administración de turismo sostenible. <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/db5a1856-0818-42f8-b540-9c5e8776a4f8/content>
- European Parliamentary Research Service (2018). *Assistive technologies for people with disabilities*. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2018/603218/EPRS_IDA\(2018\)603218_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2018/603218/EPRS_IDA(2018)603218_EN.pdf)
- Fernández, V. (2020). *Tipos de justificación en la investigación científica*. Artículo Revisión Bibliográfica. Universidad César Vallejo. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Furstenberg, M., Iriarte, F., & Navarro, D. (2012). Job search and inclusion cognitive disabled people in Chile: a look from their mothers. *Revista Chilena De Terapia*. <https://revistaterapiaocupacional.uchile.cl/index.php/RTO/article/view/22049/23366>
- Fuster, D. (2018). *Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. Propósitos y Representaciones*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>
- Góngora, J., Corrale, A., & Belmonte, L. (2009). *Applications of excellence and social responsibility to integrate persons with functional disability in occupations*. Revista Administración Sanitaria. https://www.researchgate.net/publication/294459443_Applications_of_excellence_and_social_responsibility_to_integrate_persons_with_functional_disability_in_occupations
- Grande, S. (2021). *Accesibilidad en los establecimientos hoteleros: caso de estudio Loja*. Ecuador.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S199086442021000400436&lng=es&nrm=iso

Herbas, B., & Rocha, E. (2018). *Scientific methodology for conducting marketing research and quantitative social research*. Perspectivas no.42 Cochabamba. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&nrm=iso<http://u3isjournal.isvouga.pt/index.php/ijmcm/article/view/583/278>

Illescas, T., & Quichimbo, E. (2020). *Levantamiento de manual de perfiles por competencias para personas con discapacidad en el sector hotelero*. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10123/1/15753.pdf>

Ley N° 29973. Por la cual se establece el marco legal para la promoción de condiciones de igualdad y protección de los derechos de las Persona con Discapacidad. 24 de diciembre de 2012.

Maldonado, E., & Silva, I. (2020). *Employability of people with disabilities in Latin America*. Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Departamento de Pedagogía y Ciencias de la Educación. Bulevar Suyapa. <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/TqjdMQRZgwrnN6pRxCKfjD/?format=pdf&lang=en>

Manivannan, D; Manikandan, N & Kishore, K (2018). *Survey to improve accessibility for person with disabilities*. TamilNadu, India. https://www.researchgate.net/publication/332658964_Survey_to_improve_a_ccessibility_for_person_with_disabilities/link/5cc25a434585156cd7b183a7/download.

Mareño, M. (2015). *Inclusión laboral de personas catalogadas como discapacitadas. Algunas reflexiones para un debate necesario*. Trabajo y Sociedad. https://www.researchgate.net/publication/283703931_Inclusion_laboral_de

personas catalogadas como discapacitadas Algunas reflexiones para un debate necesario

Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012) *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci_abstract&tlng=es

Norma Técnica A.120. *Establece las condiciones y especificaciones técnicas de diseño para la elaboración de proyectos y ejecución de obras de edificación para la accesibilidad de personas con discapacidad y de adultos mayores*. 7 de noviembre de 2019

Oficina Internacional del Trabajo (2015) *Estrategia y plan de acción para la inclusión de la discapacidad 2014-2017*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/-ifp_skills/documents/genericdocument/wcms_370773.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2021). *Discapacidad*. <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>

Peressotti, C. (2017). *Inclusión laboral de personas con discapacidad: metodología y práctica*. <https://ebookcentral.proquest.com>

Pilar, M. (2017). *Accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad*. Justicia y Derechos Humanos. Buenos Aires. <https://educacion.uncuyo.edu.ar/upload/guia-discapacidad-05062017.pdf>

Porto, N., Rucci, A. & Ciaschi, M. (2018). *Tourism accessibility competitiveness. A regional approach for Latin American countries*. Revista Journal of Regional Research. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28966251005>

Pupiales, B. & Cordova, L. (2016) *La inclusión laboral de personas con discapacidad: Un estudio etnográfico en cinco Comunidades Autónomas de*

España. Archivos de Medicina. Colombia
<https://www.redalyc.org/pdf/2738/273849945007.pdf>

Quintana, A., & Rosas, E. (2020). *Resumen y recomendaciones para generar condiciones favorables para la inclusión laboral de personas con discapacidad con énfasis en las mujeres.*
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/publication/wcms_760023.pdf

Quispe, J. (2021). *La importancia de la inserción laboral de personas con discapacidad, en el hotel Crowne plaza lima, Miraflores.* Universidad San Martín de Porres.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9346/QUISPE_MJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas, X., & Osorio, B. (2017). *Criterios de Calidad y Rigor en la Metodología Cualitativa.*
https://www.academia.edu/41012580/Criterios_de_Calidad_y_Rigor_en_la_Metodología_Cualitativa

Salazar, M. B., Icaza, M., & Alejo, O. (2018). *La importancia de la ética en la investigación.* *Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311.
<http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Sanchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Silva, M., Mieto, G., & Oliveira, V. (2019). *Estudos Recentes sobre Inclusão Laboral da Pessoa com Deficiência Intelectual.* *Revista Brasileira de Educação Especial.*
<https://www.scielo.br/j/rbee/a/w5k4XcStbBCWJHLL8DLdFBD/?lang=pt>

Tejero, J. (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha*.
<https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/28529/04%20TECNICAS-INVESTIGACION-WEB-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Troncoso, C. & Amayan, A. (2016). Interview: a practical guide for qualitative data collection in health research. *Revista de la Facultad de Medicina*.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112017000200329&lng=es&nrm=iso&tlng=es

UNICEF & World Health Organization (2022). Global report on assistive technology.

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/354357/9789240049451-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velarde, A., Llinas, X., & Barboza, M. (2018). *Inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral peruano*. Equidad y Desarrollo.
<https://doi.org/10.19052/ed.5045>

Yaguari, D. (2016). Estudio descriptivo de la motivación del personal de sefardi cia. Ltda, con base en la teoría de las expectativas y teoría de la equidad. Escuela politécnica nacional. <https://1library.co/document/q7wko4dz-estudio-descriptivo-motivacion-personal-sefardi-teoria-expectativas-teoria.html>

Zimbrón, G. & Ojeda, R. (2021) Estudio de caso del programa de inclusión laboral a personas con discapacidad en el sureste mexicano. Universidad de Sonora. Universidad de Sonora.
<https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/article/view/132/206>

ANEXOS

Anexo N. 1

Matriz de categorización apriorística

ÁMBITO TEMÁTICO	PROBLEMA	OBJETIVO	CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	INSTRUMENTO
<p style="text-align: center;">INCLUSIÓN LABORAL</p>	<p>¿Cuáles son las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo General:</p> <p>Describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.</p>	<p>Estrategias de accesibilidad</p>	<p>Condiciones de infraestructura</p> <p style="text-align: center;">Perfiles ocupacionales</p>	<p style="text-align: center;">Guía de Entrevista</p>
		<p style="text-align: center;">Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar las estrategias de accesibilidad para personas con discapacidad en hoteles de tres estrellas, del distrito de Miraflores 2023.</p> <p>Identificar las estrategias de tecnología de asistencia para personas con discapacidad en hoteles de tres estrellas, del distrito de Miraflores, 2023.</p>	<p>Estrategias de tecnología de asistencia</p>	<p>Herramientas digitales</p> <p>Equipamiento tecnológico</p>	

Fuente: Elaboración propia

Anexo N.2*Matriz de consistencia*

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	UNIDAD DE ANÁLISIS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	METODOLOGÍA
¿Cuáles son las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023?	Describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas, 2023.	INCLUSIÓN LABORAL	Aguilar, Arredondo & Vasquez (2018) lo define como el ofrecimiento de forma activa de trabajo para personas con algún tipo de discapacidad, dejando de lado la discriminación e incentivando la participación de los procesos económicos y productivos promoviendo la igualdad de oportunidades.	En el presente trabajo se contará con el tipo de investigación básica, bajo un enfoque cualitativo de diseño fenomenológico para el cual se utilizará la técnica de la entrevista semiestructurada y teniendo como instrumento la guía de entrevista.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuáles son las estrategias de accesibilidad para personas con discapacidad en hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023, 2023? ¿Cuáles son las estrategias de tecnología de asistencia para personas con discapacidad en hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar las estrategias de accesibilidad para personas con discapacidad en hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023. Identificar las estrategias de tecnología de asistencia para personas con discapacidad en hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.			

Fuente: Elaboración propia

Anexo N. 3

UNIDAD DE ANÁLISIS	CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<p>INCLUSIÓN LABORAL</p>	<p>Estrategias de accesibilidad</p>	<p>Condiciones de infraestructura</p>	<p>¿Considera pertinente adaptar condiciones de infraestructura accesibles enfocadas al personal con discapacidad? ¿Por qué?</p>	<p>Guía de Entrevista</p>
			<p>¿Se ha presentado en las instalaciones del hotel algún accidente o situación de riesgo por la falta de infraestructura accesible con algún colaborador con discapacidad? Ante ello, ¿Cuál fue/sería el accionar ante esa situación?</p>	
			<p>¿De qué manera el hotel está acondicionado para que el personal con discapacidad pueda desarrollar bien su labor? y ¿Qué espacios o áreas específicamente considera que deberían acondicionarse para la comodidad del colaborador con discapacidad?</p>	
		<p>Perfiles ocupacionales</p>	<p>¿Tiene conocimiento acerca de la Ley General de la Persona con Discapacidad N.º 29973? ¿De qué manera ésta influye en las decisiones de contratación de personal con discapacidad?</p>	
			<p>¿La organización elabora perfiles ocupacionales enfocados u orientados a contratar personas con discapacidad? y ¿Cuáles serían esas características?</p>	
			<p>¿Cuáles serían las tareas y las áreas donde las personas con discapacidad puedan desempeñarse de manera efectiva? ¿Cuáles serían los cargos y funciones?</p>	

INCLUSIÓN LABORAL	Estrategias de tecnología de asistencia	Herramientas Digitales	¿Conoce o está informado sobre alguna herramienta digital para personas con discapacidad? Ante ello, ¿Considera necesario contar con herramientas digitales para que el colaborador con discapacidad pueda ser más eficiente en el trabajo?	Guía de Entrevista
			¿Presentan algún programa digital que permita a las personas con discapacidad desempeñarse con mayor facilidad? (Respecto a las personas con movilidad reducida, la incorporación de reconocimiento facial o de voz ayuda facilitan el traslado o ingreso en determinados espacios).	
		Equipamiento Tecnológico	¿Considera que el equipamiento de tecnología favorece el desempeño de las personas con discapacidad? ¿Por qué?	
			¿Presentan equipamiento de tecnología que permitan al trabajador con discapacidad tener una mayor facilidad en sus funciones? Ej. (Audífonos para personas con discapacidad auditiva)	
			¿La empresa estaría dispuesta a invertir en ajustes tecnológicos para una mayor productividad y eficiencia para el personal con discapacidad?	

Matriz de instrumento

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°4

Autorización de la Organización para publicar su identidad y resultados en la investigación **Miraflores Pacific**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD Y RESULTADOS EN LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20335342217
Miraflores Pacific Hotel	
Nombre del Titular o Representante legal:	Rolando Dominguez Moreno
Nombres y Apellidos	DNI:
Brandon Dominguez Gonzales	74299243

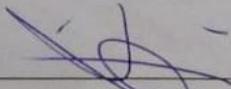
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] la recolección de datos y la publicación del nombre de la institución o empresa en la investigación:

Nombre del Proyecto de Investigación	
Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de 3 estrellas del Distrito de Miraflores, 2023	
Nombre del Programa Académico:	
Administración en Turismo y Hotelería	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
- Egoavil Avendaño, María Celeste	-72176809
- Pizarro Valencia, Giomara Blessing	-73049531

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f." Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Ibis Styles Lima Benavides Miraflores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD Y RESULTADOS EN LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20601032571
MMG HOTELES SAC	
Nombre del Titular o Representante legal: Nombres y Apellidos	
Geraldine Harin	DNI: 46037672

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] la recolección de datos y la publicación del nombre de la institución o empresa en la investigación:

Nombre del Proyecto de Investigación	
Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.	
Nombre del Programa Académico:	
Administración en Turismo y Hotelería	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
-Egoavil Avendaño, María Celeste	-72176809
-Pizarro Valencia, Giomara Blessing	-73049531

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: 

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Hotel Maria Luisa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD Y RESULTADOS EN LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20507104755
Fianeza Inversiones S.D.C.	
Nombre del Titular o Representante legal: Nombres y Apellidos	
Shirley Sabely Abocadin Diaz.	DNI: 91466614.

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] la recolección de datos y la publicación del nombre de la institución o empresa en la investigación:

Nombre del Proyecto de Investigación	
Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.	
Nombre del Programa Académico:	
Administración en Turismo y Hotelería	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
-Egoavil Avendaño, María Celeste	-72176809
-Pizarro Valencia, Giomara Blessing	-73049531

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Tierra Viva Miraflores Centro



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD Y RESULTADOS EN LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20536097906
Hoteles Tierra Viva (Hotelería Peruana SAC)	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Alejandro Joshimar Chávez Alvarado	72145510

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo no autorizo la recolección de datos y la publicación del nombre de la institución o empresa en la investigación:

Nombre del Proyecto de Investigación	
Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de 3 estrellas del Distrito de Miraflores, 2023	
Nombre del Programa Académico:	
Administración en Turismo y Hotelería	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
- Egoavil Avendaño, María Celeste	-72176809
-Pizarro Valencia, Giomara Blessing	-73049531

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 17/11/2022


Alejandro Chávez Alvarado
ASISTENTE OPERATIVO
HOTELERÍA PERUANA S.A.C
HOTELES LIMA

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo N. 5

Instrumento de recolección de información

Guía de entrevista

Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.

Objetivo: Describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas, 2023.

DATOS DE INFORMACIÓN DE LOS REPRESENTANTES ADMINISTRATIVOS	
Nombre del entrevistado:	
Cargo del entrevistado:	
Fecha y hora de entrevista:	

¿El hotel cuenta con colaboradores que presenten algún tipo de discapacidad?

- SI
- NO

¿Qué tipo de discapacidad presenta el colaborador y en qué área desempeña sus labores?

CATEGORÍA: ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD

Condiciones de infraestructura

1. ¿Considera pertinente adaptar condiciones de infraestructura accesibles enfocadas al personal con discapacidad? ¿Por qué?

2. ¿Se ha presentado en las instalaciones del hotel algún accidente o situación de riesgo por la falta de infraestructura accesible con algún colaborador con discapacidad? Ante ello, ¿Cuál fue/sería el accionar ante esa situación?

3. ¿De qué manera el hotel está acondicionado para que el personal con discapacidad pueda desarrollar bien su labor? y ¿Qué espacios o áreas

específicamente considera que deberían acondicionarse para la comodidad del colaborador con discapacidad?

Perfiles ocupacionales

1. ¿Tiene conocimiento acerca de la Ley General de la Persona con Discapacidad- N° 29973? ¿De qué manera ésta influye en las decisiones de contratación de personal con discapacidad?

2. ¿La organización elabora perfiles ocupacionales enfocados y orientados a contratar personas con discapacidad? y ¿Cuáles serían esas características?

3. ¿Cuáles serían las tareas y áreas donde el personal con discapacidad pueda desempeñarse de manera efectiva? ¿Cuáles serían los cargos y funciones?

CATEGORÍA: TECNOLOGÍA DE ASISTENCIA

Herramientas digitales

1. ¿Conoce o está informado sobre alguna herramienta digital para personas con discapacidad? Ante ello, ¿Considera necesario contar con herramientas digitales para que el colaborador con discapacidad pueda ser más eficiente en el trabajo?
-

2. ¿Presentan algún programa digital que permita a las personas con discapacidad desempeñarse con mayor facilidad? Ejm. (Respecto a las personas con movilidad reducida, la incorporación de reconocimiento facial o de voz ayuda a facilitar el traslado o ingreso en determinados espacios).
-

Equipamiento tecnológico

1. ¿Considera que el equipamiento de tecnología favorece el desempeño de las personas con discapacidad? ¿Por qué?
-

2. ¿Presentan equipamiento de tecnología que permitan al trabajador con discapacidad tener una mayor facilidad en sus funciones? Ejm. (Audífonos para personas con discapacidad auditiva)
-

3. ¿La empresa estaría dispuesta a invertir en ajustes tecnológicos para una mayor productividad y eficiencia para el personal con discapacidad?
-

Anexo N. 6

Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos



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

Lima, 10 de noviembre de 2022.

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

DNI: 41726975

Teléfono: 932371609

Título/grados: Dra. en Administración.

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

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

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?									x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?									x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?									x		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?									x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?									x		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?									x		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?								x			
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?								x			

Promedio de valoración: 88%



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

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

Lima, 14 junio de 2022

Apellido y nombres del experto: RAMOS LA ROSA PATRICIA

DNI: 42929056 Teléfono: 991352092

Título/grados: DR. ADMINISTRACIÓN EN NEGOCIOS GLOBALES.MASTER RRHH Y LIC.

TURISMO/ADMINISTRACIÓN

Cargo e institución en que labora: DOCENTE UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										X		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?											X	
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?											X	
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											X	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										X		

Promedio de valoración: 93.75



 FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, 15 junio de 2021

Apellido y nombres del experto: PEDRO REYES CASTAÑEDA

DNI: 19098422 Teléfono: 947297673

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: DOCENTE UCV

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

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?											X	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											X	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?											X	
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										X		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?											X	
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											X	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?											X	

Promedio de valoración: 97.5%



Mg. Pedro Reyes Castañeda.

FIRMA DEL EXPERTO

Anexo N. 7
Matriz de análisis de contenido

TITULO DE LA TESIS: Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.						
OBJETIVO GENERAL: Describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas, 2023.						
OBJETIVO ESPECIFICO: Identificar las estrategias de accesibilidad para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas, 2023.	E1 - TV	E2 - TV	E3 - TV	E4 - MP	E5- MP	E6- MP
P1. ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD	CONDICIONES INFRAESTRUCTURA					
1.- ¿Considera pertinente adaptar condiciones de infraestructura accesibles enfocadas al personal con discapacidad? ¿Por qué?	Claro que sí, nosotros tratamos de darle siempre todas las herramientas necesarias a nuestro personal. Es más, siempre recibimos muchas capacitaciones respecto a ese tema y consideramos esencial en nuestros valores el aporte que le podamos dar a la sociedad siendo inclusivos en un sector tan demandante.	Claro, este tema es super importante desde es mi perspectiva la infraestructura accesible es la base primordial para efectuar la calidad en el servicio que se brinda tanto al huésped como el trabajador con cualquier tipo de discapacidad, para ello nosotros contamos con espacios super amplios desde la entrada hasta las	Desde mi perspectiva considero que sí, uno siempre debe ayudar a quien sea necesario y en la empresa están muy comprometidos en desarrollar nuevas oportunidades para estas personas y adaptar condiciones de infraestructuras es fundamental no solo para el colaborador sino para el propio huésped, eso	Por supuesto, la infraestructura en los hoteles es extremadamente importante para garantizar que todas las personas, huésped o trabajador puedan disfrutar de una estancia cómoda y segura, nosotros brindamos la facilidad para que puedan llevar a cabo sus actividades laborales de la mejor manera, es por ello por lo que	Considero que sí, la infraestructura es un tema delicado pero importante ya que permite tener un ambiente de confort en el hotel, lo ideal siempre es brindar un buen espacio para que los trabajadores y huéspedes se sientan como en casa.	Si, estos temas son importantes para tener una visión global sobre las necesidades que el personal en general requiera, quizás espacios más amplios, el lobby con elementos accesibles y grandes, las habitaciones, los baños etc, por el momento sé que no contamos con personal con

		habitaciones, no tenemos escaleras o desniveles, todo es plano y muy bien equipado sobre todo nada es estrecho para que no ocurran accidentes, obviamente para lograr el objetivo de pertenecer a un mundo por igual de ser super unidos , comprometidos y un gran equipo con estas personas.	genera un ambiente de confort, seguridad y satisfacción.	se están haciendo diferentes cambios en cuanto a infraestructura, tener espacios más amplios, realizar modificaciones en la habitaciones y baños, aún está en proceso toda esa gestión.		discapacidad, sin embargo, se está trabajando en ello.
P1. ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD	E7-IS	E8-IS	E9-IS	E10- ML	E11- ML	E12-ML
1.- ¿Considera pertinente adaptar condiciones de infraestructura accesibles enfocadas al personal con discapacidad? ¿Por qué?	Si, lo que pasa es que en realidad se supone que, al contratar una persona con cierta discapacidad, debe de por sí tener una estructura que permita que esa persona se desenvuelva sin ningún inconveniente. Si yo	Si claro de todas maneras, el tema de la infraestructura juega un papel muy importante cuando se tiene colaboradores con alguna condición de discapacidad ya que está en ella la comodidad que se le ofrece al momento de la	Claro que sí, tenemos diferentes accesos como las rampas, los servicios higiénicos adaptados para las personas con discapacidad y es algo que siempre se debe tener presente en seguir mejorando ya que siempre es bueno	Si, de todas maneras. Es importante tener en cuenta el espacio de trabajo de los colaboradores también no solo de los huéspedes. Porque como ustedes dicen las personas con discapacidad también se pueden	Si muy importante, en estos tiempos adaptar este tipo de condiciones facilita mucho el acceso a todo tipo de personas. En el caso del hotel se nos dificulta bastante la verdad porque es una construcción de un poco más de 20 años y poco a poco se han	Claro que sí, es importante no solo para el personal, sino que para medir qué tanto alcance se quiere tener en cuanto a accesibilidad para huéspedes, ya que de esto va a depender también

	como gestor optó por contratar a alguien con alguna discapacidad o tengo la estructura para que esa persona este bien, pues tengo que adaptarla y eso definitivamente es importante porque hay que salvaguardar la seguridad de todos, no solo a las personas con discapacidad sino del equipo en general.	contratación y la facilidad de poder llevar a cabo sus funciones adecuadamente.	renovar las áreas para un mejor desempeño laboral y sobre todo crear un ambiente amigable adaptado en infraestructura accesible para todos.	valer por sí solos también ellos también tienen los mismos derechos que nosotros y ellos también son capaces de resolver cualquier tipo de problema como cualquier otra persona normal. Merecen trabajar en un ambiente que pueda ser inclusivo y accesible para ellos.	tomado medias para algunas modificaciones sin embargo falta un buen camino por recorrer en ese tema. Si no fuera por la gestión también que no estuvo quizás a la vanguardia, la realidad hubiera sido distinta. Ya que obviamente contar con una infraestructura adecuada hace que las personas se sientan en confianza, independientemente de que tenga alguna discapacidad.	brindarles el confort y la comodidad de su estancia y para el colaborador la confianza de tener un ambiente adecuado para realizar sus funciones.
PALABRAS CLAVES	ANÁLISIS					
infraestructura accesible, oportunidad laboral, ambiente de confort, inclusividad	El total de entrevistados coinciden en la importancia de adaptar una infraestructura accesible que permita al colaborador llevar a cabo las actividades laborales de la mejor manera, brindándoles un ambiente de confort y comodidad al ejecutarlas. Asimismo, facilita el acceso inclusivo a huéspedes que presenten algún tipo de discapacidad, siendo esta la base primordial para efectuar la calidad en el servicio de un sector tan demandante como lo es el rubro hotelero beneficiando tanto a trabajadores como a huéspedes.					
P2. ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD	E1 - TV	E2 - TV	E3 - TV	E4 - MP	E5- MP	E6- MP
2.- ¿Se ha presentado en las instalaciones del hotel	No hemos tenido hasta ahora ningún	No, en todo este tiempo que llevo en	Por el momento situación de	No hemos tenido incidentes con	Si antes no sé si te comento Brandon	Hum no, en lo que llevo

<p>algún accidente o situación de riesgo por la falta de infraestructura accesible con algún colaborador con discapacidad? Ante ello, ¿Cuál fue/sería el accionar ante esa situación?</p>	<p>tipo de incidente. Y si en algún momento se presenta un incidente que pueda poner en peligro la salud de nuestros trabajadores tengo la certeza de que vamos a saber actuar ante esto gracias a las constantes capacitaciones que recibimos ante cualquier situación de riesgo, primeros auxilios y diferentes simulacros.</p>	<p>la empresa hasta el momento todo está marchando bien gracias a las prevenciones o simulacros que realizamos ante cualquier situación de riesgo.</p>	<p>discapacidad con algún trabajador no, solo tuvimos un inconveniente con una huésped que tenía problemas mentales, había tomado una cantidad de pastillas fuertes que terminó afuera del hotel recostada, y nosotros de inmediato la auxiliamos con la ambulancia, ese fue el único caso que tuvimos, pero no fue nada grave.</p>	<p>respecto a la gestión actual pero anteriormente nosotros no contábamos con rampas para discapacitados debido a que el edificio tiene como base una infraestructura antigua, ya con el pasar de los años pues obviamente teníamos que hacer unas mejoras en toda la infraestructura para poder ser más accesibles a todo público ya que es un punto clave para abrir las puertas a una sociedad más inclusiva.</p>	<p>que no contábamos con los planos correctos y antes por ejemplo no teníamos rampa en entrada entonces tanto como empleados como para trabajadores eso es dificultoso pero como nosotros no hemos contado con alguna persona de repente con dificultad para movilizarse más que todo era por los huéspedes tuvimos un incidente, lo último que se hizo fue la rampa, sin embargo nosotros estábamos realmente asustados , gracias a Dios no tuvimos inconvenientes, finalmente todo salió bien , en cuanto a resolución de problemas nosotros somos muy efectivos.</p>	<p>trabajando aquí no he presenciado ninguna y si se llegase a presentar por ejemplo que alguien necesite primeros auxilios si supiese como actuar ya que cuento con una certificación en primeros auxilios y estoy preparada para cualquier situación.</p>
<p>P2. ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD</p>	<p>E7-IS</p>	<p>E8-IS</p>	<p>E9-IS</p>	<p>E10-ML</p>	<p>E11-ML</p>	<p>E12-ML</p>

<p>2.- ¿Se ha presentado en las instalaciones del hotel algún accidente o situación de riesgo por la falta de infraestructura accesible con algún colaborador con discapacidad? Ante ello, ¿Cuál fue/sería el accionar ante esa situación?</p>	<p>No afortunadamente, pero sí he tenido colegas que han tenido sucesos como estos y es por ello considero que es muy importante que el equipo sepa o tenga por lo menos una capacitación de primeros auxilios, pero nuevamente no necesariamente enfocados a la persona con discapacidad, es para poder auxiliar a cualquier persona. Pero nosotros no hemos tenido ninguno, afortunadamente todo bien hasta el momento.</p>	<p>El tiempo que llevo trabajando aquí no he presenciado ningún accidente o situación de riesgo por falta de infraestructura, sin embargo, nosotros si recibimos capacitaciones constantes para estar preparados ante cualquier emergencia y estoy segura de que si se presentase actuaría de la mejor manera para dar solución a cualquier contingencia.</p>	<p>Hasta el momento no, en mi área no he tenido ningún inconveniente con algún huésped o personal con discapacidad, siempre tratamos de prevenir cualquier accidente mediante las diferentes capacitaciones que recibimos en la empresa.</p>	<p>Por falta de infraestructura no. A veces suceden imprevistos, pero lo más adecuado sería si sucedieran esos tipos de casos dar una solución inmediata. Por ejemplo, si es una emergencia con el tema de gas o de incendio llamar a los bomberos de inmediato y si es de repente algún caso que no sea de tanta magnitud o que no sea de gravedad buscar una solución pues no entre nosotros mismos por ejemplo si es un vaso de agua brindarse un vaso de agua o de repente no podemos dar pastillas, porque no sabemos si el personal o quizás huéspedes desea</p>	<p>Respecto a infraestructura no ha habido ningún problema de este caso como te digo nosotros Tratamos de mantener siempre la salud del huésped o del colaborador en este caso por ejemplo hay veces que nuestras compañeras de limpieza están trapeando y nosotros Tratamos de que el las personas que pasen por el lugar sepan o estén alertadas de que el piso está mojado para prevenir más que nada accidentes pues no pasa lo mismo que en el ascensor ya que tratamos de tener un mantenimiento de cada cosa Así mismo la escaleras las habitaciones para prevenir cualquier tipo de accidentes</p>	<p>No hasta el momento felizmente no hemos tenido ningún tipo de incidente</p>
---	---	---	--	--	--	--

				alérgico y se complique la situación.		
PALABRAS CLAVES	ANÁLISIS					
simulacro, capacitaciones, falta de infraestructura, espacios accesibles, prevención	<p>La gran mayoría de los establecimientos indican que no han presentado algún tipo de accidente con sus trabajadores, desde un inicio el contar con una infraestructura correcta les ha permitido prevenir accidentes o situaciones de riesgo que puedan poner en peligro la salud del colaborador con cierta discapacidad. Sin embargo, el hotel Tierra Viva menciona que sí contó con un episodio de una huésped que sufre de una enfermedad mental. El accionar por parte de los colaboradores fue de inmediato auxiliarla llamando a una ambulancia que felizmente no fue nada grave, demostrando así la gran contribución de las capacitaciones y simulacros constantes que la empresa les brinda a sus trabajadores. De igual manera para el resto de entrevistados, manejar este tipo de estrategias de prevención les ha permitido mantenerse preparados o alertados sobre cualquier incidente que pueda poner en peligro el bienestar de sus colaboradores y huéspedes por la falta de infraestructura en los hoteles.</p> <p>A pesar de lo interpretado, también se pudo observar en el hotel Ibis Style algunas deficiencias en el área de A&B y recepción de las cuales se reflejan el poco espacio accesible para las personas con discapacidad, donde podría ocurrir futuros accidentes por la falta de una correcta gestión en infraestructura adaptadas al personal con discapacidad en esas áreas.</p>					
P3. ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD	E1 - TV	E2 - TV	E3 - TV	E4 - MP	E5- MP	E6- MP
3.- ¿De qué manera el hotel está acondicionado para que el personal con discapacidad pueda desarrollar bien su labor? y ¿Qué espacios o áreas específicamente considera que deberían acondicionarse para la comodidad del	El hotel está acondicionado para que todo nuestro personal en general realice sus actividades y tareas cómodamente, consideramos imprescindible esto para asegurar que el hotel sea accesible, nosotros contamos con pasillos	La verdad es que todas las áreas del hotel, se encuentran en perfecto estado, cumplen con lo todo lo necesario que requiere el colaborador, ahora cabe resaltar que se están trabajando en nuevas remodelaciones para lograr ampliar	Considero que cuenta con todo lo necesario, los espacios en el hotel son muy amplios, no tienen escaleras, todo es plano y accesible, en cuanto a las habitaciones todo está muy bien equipado, ordenado y es algo que facilita mucho	Bueno como les estaba diciendo a raíz de las modificaciones hoy en día contamos con rampas, ascensor, barandales, cochera con estacionamiento para todo tipo de vehículos y bueno en los baños algunos cuartos tienen bañeras amplias	Con las remodelaciones el hotel cuenta ahora con rampa al ingreso del lobby, asesor, barandales y baños en áreas comunes amplios. Podemos decir que estamos trabajando mucho en ser un hotel accesible para todo	Bueno no contamos con personal con discapacidad, pero el hotel está condicionado para recibir uno más adelante, ya que cómo se pudieron dar cuenta, está la rampa para discapacitados al ingreso y en la parte del estacionamiento también contamos

<p>colaborador con discapacidad?</p>	<p>grandes, amplios, no tenemos escaleras ni ningún obstáculo al ingreso, todo es plano y accesible, las habitaciones se encuentran equipadas con espacios de igual forma amplios, el mobiliario se coloca de manera específica, algunas habitaciones cuentan con puertas corredizas, no hay escalones o desniveles, el baño y las habitaciones tiene un tamaño promedio ni muy alto ni muy bajo , en el parking de igual forma tenemos zona preferencial, la verdad que estamos muy bien equipados en cuanto a infraestructura y claro estamos haciendo nuevas</p>	<p>mucho más las áreas , zonas de descanso ósea el lobby, por cierto algo que estamos desarrollando mejor en cuanto a infraestructura son los baños y el mobiliario de las habitaciones, que cuenta con pasamanos, barandales, regular la altura de los elementos, inodoro adaptado y barras de apoyo antideslizantes, si la verdad es que estamos proyectándonos a nuevos cambios en la empresa.</p>	<p>el trabajo el contar con una buena infraestructura, pero siempre están remodelando nuevas áreas. Por ejemplo, algo que me agrada muchísimo es que siempre piden la opinión del trabajador y de esa manera se llegan a mejores resultados. En este caso considero que de repente puedan ampliar un espacio en la recepción para una persona encargada de las reservas que quizás pueda tener alguna dificultad de movilidad, pienso que sería muy bueno.</p>	<p>entre otras cositas, pero si estamos acondicionados, lo que nos faltaría sería acondicionar el área de lavado quizás para una persona que tenga problemas de estatura por ejemplo o el área de housekeeping.</p>	<p>tipo de personas, pero todo ello aún está en proceso.</p>	<p>con un espacio amplio para todo tipo de vehículos y también la cafetería amplia para quienes necesitan de espacios más grandes.</p>
--------------------------------------	---	---	--	---	--	--

	proyectos de remodelación para mejorar aún más.					
P3. ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD	E7-IS	E8-IS	E9-IS	E10-ML	E11-ML	E12-ML
3.- ¿De qué manera el hotel está acondicionado para que el personal con discapacidad pueda desarrollar bien su labor? y ¿Qué espacios o áreas específicamente considera que deberían acondicionarse para la comodidad del colaborador con discapacidad?	Bueno en realidad este hotel está muy bien acondicionado para personas de movilidad reducida , los baños , el ingreso al hotel, las habitaciones , las instalaciones en general siempre tienen una auditoría por lo menos una vez al año, tenemos una persona en salud y seguridad del trabajo que nos visita todos los meses y de ellos su función es revisar precisamente las instalaciones , asegurarse de que todo esté en correcto estado y que no represente ningún riesgo para ninguna persona	El hotel cuenta con ascensor, rampas al ingreso, barandales y señalizaciones adecuadas para todo tipo de personas. Los ambientes han sido diseñados para poder movilizarse adecuadamente y no tropezar. Los espacios que consideraría mejorar serían recepción y cafetería porque es que como ven el área de recepción comparte espacios con la de cafetería muchas veces mi compañera siendo recepcionista tiene que atender barra y sinceramente el espacio es muy reducido para ambas tareas.	Yo considero que depende mucho del tipo de discapacidad, en la recepción por ejemplo se abarcan muchas funciones que al comienzo pueden resultar tediosas, pero con la práctica todo es posible, otra área puede ser la de administración o housekeeping, son áreas que se pueden ir manejando poco a poco.	El hotel sinceramente aún no está acondicionado para recibir a personal con alguna discapacidad.	El hotel solo cuenta con una rampa al ingreso y el ascensor la verdad aún falta mucho por restaurar para poder volverlo inclusivo y accesible. Sin embargo, podemos comenzar por la cafetería como te comentaba quizás poner una rampa porque también asumo que al estar discapacitado estar encerrado en su habitación tampoco es bueno para su salud mental Sería bueno que eso saliste con los otros huéspedes porque hay algún tipo de actividad	Bueno al ingreso contamos con una rampa para discapacitados y aquí en el lobby el ascensor. Aún no se han realizado modificaciones en las instalaciones debido a que no se ha manejado una buena gestión. Siendo el caso de contratar a una persona con discapacidad no tendríamos una adecuada infraestructura idónea, sin embargo, las áreas que serían más accesibles para cualquier persona sin importar la condición sería recepción y housekeeping

	que trabaje dentro del hotel				integradora Por eso creo que el área de cafetería Sí sería una buena opción para hacer quizás más accesible el área.	
PALABRAS CLAVES	ANÁLISIS					
discapacidad, funciones, áreas comunes, señalización, discapacidad	En su mayoría de los entrevistados nos comentan que, si cuentan con diferentes espacios que se adaptan al personal con discapacidad, todos nos mencionan que cuentan con rampas o pisos planos en la entrada del hotel, el ascensor, los baños, pasillos grandes etc. Asimismo, se evidencia que las áreas donde se tendrá mayor oportunidad laboral es el área de recepción y housekeeping para este tipo de personas. Por otro lado, el hotel María Luisa mencionó que aún está en proceso de restauración de diferentes áreas el establecimiento para lograr ser un hotel inclusivo.					
P1. ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD	PERFILES OCUPACIONALES					
	E1 - TV	E2 - TV	E3 - TV	E4 - MP	E5- MP	E6- MP
1.- ¿Tiene conocimiento acerca de la Ley General de la Persona con Discapacidad- Nº 29973? ¿De qué manera ésta influye en las decisiones de contratación de personal con discapacidad?	La ley yo no la sé, para ello se encuentra la persona encargada de recursos humanos, ella es la que nos da los tips o cosas específicas para que nosotros estemos al tanto de eso. Pero aquí siempre lo hemos tenido claro y no	Claro, nosotros como empresa tenemos que cumplir la cuota del 3% de contar con trabajadores con discapacidad, pero esto no implica que hagamos las cosas por cumplir la cuota, sino porque realmente estamos involucrados en el	He escuchado, pero sinceramente no estoy muy informada de ello, la encargada de Recursos Humanos está más enfocada en eso, cualquier novedad siempre nos informa.	Si claro, en el hotel no somos muchos trabajadores y en realidad no llegamos a la cuota establecida para contar con personal con discapacidad, sin embargo, estamos trabajando en incrementar mayor personal que cuente con habilidades	Claro, la verdad es que esa ley promueve y protege la igualdad de derechos para las personas con discapacidad, sin embargo, no se aplicaría sólo porque existe una ley para la contratación de nuestro personal,	La verdad no estoy muy informada de ello, el encargado de Administración tiene más información, sin embargo, la ley puede existir, así como todos tenemos derechos a trabajar, pero no todos ponen en práctica ello.

	<p>porque la ley nos obligue es más la ley no obliga al hotel a pertenecer a estos tipos de programas, pero nosotros queremos ser más inclusivos, somos una cadena esto va a comenzar por Lima, pero luego se irá extendiendo a las demás regiones del país.</p>	<p>tema de la inclusión laboral, estamos trabajando con el programa de Retos, que trae diferentes chicos con distintas habilidades para hacer sus pasantías, y son lo máximo, se aprende muchísimo de ellos.</p>		<p>distintas para incorporarlo al equipo de Miraflores Pacific y de esta manera lograr este nuevo objetivo que nos hemos propuesto.</p>	<p>sino por un tema de responsabilidad social de la empresa.</p>	
<p>P1. ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD</p>	<p>E7-IS</p>	<p>E8-IS</p>	<p>E9-IS</p>	<p>E10-ML</p>	<p>E11-ML</p>	<p>E12-ML</p>
<p>1.- ¿Tiene conocimiento acerca de la Ley General de la Persona con Discapacidad- Nº 29973? ¿De qué manera ésta influye en las decisiones de contratación de personal con discapacidad?</p>	<p>Si por supuesto todas las empresas con un número mínimo de colaboradores deben de incluir en su planilla a una persona con discapacidad eso lo sabemos creo que todas las empresas. En nuestro caso somos varios hoteles en Perú, pero cada uno tiene un RUC social</p>	<p>Sinceramente no, tengo entendido de que existen programas de ayuda a este tipo de personas que les permiten tener acceso a compañías para poder tener la oportunidad de trabajar en ellas. A ciencia cierta la ley como tal no la conozco, pero si estoy enterada de que existía.</p>	<p>No tengo mucho conocimiento acerca de la Ley. En el tema de contratación estoy más que segura que no es por cumplir la cuota de ley, sino por una visión de la propia corporación ACCOR, esta presenta una visión inclusiva a nivel mundial.</p>	<p>es que en Sí para que el hotel sea inclusivo nosotros como trabajadores necesitamos ser inclusivos tener esa parte para poder manejarlo No solamente el espacio de fractura sino también como lo manejen las otras personas los otros compañeros que laboran con ese tipo</p>	<p>Completamente no, Si sé que una entidad si mal no recuerdo el CONADES es quien se encarga lo referente a las personas con discapacidad, pero en sí, no sé completamente sobre la ley</p>	<p>Si claro, nosotros al ser un hotel relativamente pequeño no nos exigen contar con una cuota de personal con discapacidad. Y pienso que todavía no estamos preparados para recibir uno actualmente.</p>

	<p>diferente no es como una corporación, cada hotel es independiente y este hotel es pequeño entonces digamos que no entramos todavía dentro de este requerimiento. Pero si entráramos igual ya lo cumplimos, sin querer queriendo. Bueno como de momento no es nuestro caso y ya tenemos a una persona con esta característica, yo personalmente pienso que yo que ya he trabajado con personas con discapacidad creo que para los colaboradores que trabajamos con ellos no da una amplitud mayor y un sentido más de humanidad.</p>			<p>de personas es por ello que nosotros tampoco manejamos de repente un programa que permita este tener una persona con discapacidad en nuestras instalaciones como trabajador Porque primero tenemos que empezar por nosotros los trabajadores o de repente inculcarle ese chip de inclusividad porque no viene mal un poco de empatía hacia las demás personas.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

PALABRAS CLAVES	ANÁLISIS					
Ley, Accesibilidad, empatía, colaboradores, derechos	Gran parte de los entrevistados sobre todo el área de recursos humanos tiene mayor conocimiento sobre la Ley General de la persona con discapacidad. Se pudo constatar el interés que tienen los hoteles Ibis Styles y Tierra Viva por alcanzar el objetivo de ser un sector inclusivo y accesible. Independientemente de si cumplen con lo que dictamina la Ley, la mayoría de los hoteles entrevistados están apostando por implementar en su cultura organizacional un sentimiento de empatía, humanidad y solidaridad con la sociedad.					
P2. ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD	E1 - TV	E2 - TV	E3 - TV	E4 - MP	E5- MP	E6- MP
2.- ¿La organización elabora perfiles ocupacionales enfocados u orientados a contratar personas con discapacidad? y ¿Cuáles serían esas características?	No, para mí las características y requisitos son las mismas que el puesto exige. Lo que sí tendría en cuenta sería la adaptabilidad de los postulantes con alguna discapacidad para el desarrollo de sus funciones porque nosotros podemos darles ese apoyo de infraestructura y herramientas para facilitar su desempeño, pero todo dependerá de la facultad de sus posibilidades físicas.	Mira, nosotros no contratamos a nadie por pena, o porque no sepas hacer nada, en la empresa buscamos requisitos o características que aplica para todos tales como inglés intermedio, actitud, flexibilidad, en si lo que para nosotros es necesario es lo mismo que le pedimos a todos los chicos que son 5 valores en Tierra Viva: - Pasión por el servicio - Actitud que transmite energía	Cuando tuve la oportunidad de hablar con Carolina Jefa de Recursos, le hice una consulta similar a la que me haces, ella me respondió que la empresa no necesita elaborar perfiles diferentes para este tipo de personas, lo que busca la empresa es mucho compromiso, actitud y honestidad, te comento una persona en perfecto estado puede desarrollar mal su	No, la verdad como te comentaba no contamos con personal con alguna discapacidad hasta el momento, el hotel aún se encuentra en proceso de restaurarse por completo, pero si tenemos visión de ser un hotel accesible para todos incluyendo trabajador con cualquier tipo de discapacidad. Sin embargo, no veo necesario implementar un perfil específico para este tipo de	No, no hemos visto la necesidad de tenerlo. Es algo nuevo para nosotros todo este tema y estamos tomando el ejemplo de grandes empresas hoteleras extranjeras sobre todo europeas. Por ejemplo, estas no se arman o elaboran un perfil establecido o específico, sino que contratan al personal por su habilidad e iniciativa en la empresa y	Tengo entendido de que no, lo que sí piden son ciertos requisitos para el puesto y el área. A mí por ejemplo me pidieron manejo de idiomas y por supuesto lo manejo bien. Considero que para cada área hay habilidades que se deben de tener fuera de lo físico quizás conocimiento cognitivo y eso más que nada es lo que hace a una persona eficiente independientemente de su condición física.

	para poder realizar las tareas que estas demanden.	- Proactividad - Trabajo en equipo - Integridad	función , ser lenta , no tener iniciativa y el que cuenta con discapacidad lo hace mil veces mejor y con una entrega total, y eso es algo que no se enseña o se busca en el currículum, eso nace de uno mismo.	personas en todo caso las características o los requisitos aplicarían para todos los postulantes en general.	sinceramente es lo que queremos hacer nosotros.	
P2. ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD	E7-IS	E8-IS	E9-IS	E10-ML	E11-ML	E12-ML
2.- ¿La organización elabora perfiles ocupacionales enfocados u orientados a contratar personas con discapacidad? y ¿Cuáles serían esas características?	Si, en realidad con este proyecto de la inclusión, en el caso Perú realmente los hoteles vienen trabajando en ello, por ejemplo este hotel es pequeño no hemos tenido la necesidad de tener personal con discapacidad, sin embargo desde mi experiencia en Chile, es ir a diferentes entidades que preparan a este tipo	Yo pienso que no porque incluso la compañera que está teniendo dificultades con su escucha fue entrevistada como a cualquiera de mis otros compañeros. Considero que lo que importaría al momento de contratar es que es lo que los postulantes pueden ofrecer a la empresa, así como la empresa les ofrezca a ellos. Va de la	La verdad esos temas no lo manejo yo, pero como has notado aquí te contratan por la capacidad y habilidad que presenta, más no por la discapacidad como nuestro compañero de A&B, su discapacidad se fue notando en el camino, él tenía miedo dar a demostrar su discapacidad, cuando gerencia	yo pienso de que sí porque como te expliqué hace un momento las discapacidades tienen niveles entonces hay un nivel fuerte por ejemplo en mi caso tengo un familiar que tiene discapacidad Entonces en este tipo de discapacidad lamentablemente no se puede salir a trabajar No porque no se puede	Lo referente a la ley es que no se puede discriminar. Bueno personalmente yo como supervisora como te digo no estoy completamente empapada del tema, pero así supiera no tendría ningún problema en que haya alguien con discapacidad trabajando conmigo porque	No, el proceso de contratación se lleva a cabo de manera general no tenemos un perfil ocupacional específico.

	<p>de personas con discapacidad, acudimos a estas entendidas , seleccionamos a los puestos que generar mayor vialidad para que no tengan problemas al realizar sus funciones, hacer los detalles con descripciones y en base a ello elaborar una ficha por cada una de estas posiciones que queramos, en este caso ellos envían lo que solicitamos y nos van enviando los que consideran, sobre todo en la parte operativa no va por ese lado.</p>	<p>mano también el tema de las habilidades para el puesto al que se postula.</p>	<p>hablo con él entendieron que su discapacidad no le impide hacer un buen trabajo, al contrario, se valora aún más.</p>	<p>comunicar ni por señas ni nada de eso Entonces sí depende de la persona y la condición que se encuentra por eso te comento que hay niveles de todas maneras para nosotros poder contratar a ese tipo de personal. Sí me gustaría tener de repente a un personal con síndrome de Down en el área de recepción Ya que ellos manejan muy bien información y también la comunicación son muy amables y cariñosos Esos son los o las características que ellos más poseen que son las que más se valoran en este rubro</p>	<p>esta área más que nada es un trabajo donde se puede hacer varias cosas y se puede apoyar en ese aspecto</p>	
--	--	--	--	--	--	--

PALABRAS CLAVES	ANÁLISIS					
adaptabilidad, requisitos, herramientas, habilidades, funciones	Los hoteles Miraflores Pacific y Tierra Viva indicaron que la empresa no elabora perfiles ocupacionales enfocados al personal con discapacidad, no lo ven necesario porque desde su punto de vista las características de contratación deben ser iguales para todos. No obstante, los hoteles María Luisa e Ibis Styles coincidieron en que si se deben de contar con uno que vaya adecuado a la condición que sea más eficiente para el puesto ofrecido. Teniendo en cuenta las cualidades y habilidades más importantes para brindar un servicio excepcional.					
P3. ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD	E1 - TV	E2 - TV	E3 - TV	E4 - MP	E5- MP	E6- MP
3.- ¿Cuáles serían las tareas y áreas donde el personal con discapacidad pueda desempeñarse de manera efectiva? ¿Cuáles serían los cargos y funciones?	Todas las áreas son accesibles para todos, claro dependerá de la persona y de la área que se desempeñe mejor y tenga todo lo necesario para que desarrolle sus habilidades de la mejor manera, nosotros ya hemos trabajado con personas con discapacidad que pertenecieron a el área de botones aquí solo se recepciona el equipaje de los huéspedes y se	Todas las áreas, tareas o funciones son efectivas para el personal con discapacidad, el perfil o las áreas no tienen por qué ser diferentes, yo creo que el gran error es tratar a las personas diferentes. Nosotros en la empresa somos muy abiertos a cambios, si se requiere agregar o cambiar algo lo hacemos con tal de brindarle la ayuda que necesite nuestro equipo, como nuestro Barman En	Considero que todas las áreas son perfectas para cualquier persona que tenga la predisposición de darlo todo, por ejemplo, una persona con discapacidad motora podría ubicarse en el área de administración, barman o reservas, todo es cuestión de la discapacidad que presente y que mejor se adapte	Sabes eso no depende del área si no de la habilidad de cada persona con su trabajo, pienso que para poder desempeñar un buen rol dependería de las actividades a realizar y el tipo de discapacidad que puedan tener. Las áreas que serían interesantes poner a prueba sería la de botones o housekeeping para tener un poco más de monitoreo con ellos y ofrecerles	Considero que todas las áreas estarían aptas, mientras tengan toda la actitud, ganas de trabajar y crecer en la empresa todo será posible, sin embargo, dependerá mucho del tipo de discapacidad ya que eso facilitará o complicaría su desempeño laboral según la función que realice. Por ejemplo, una persona con discapacidad	Considero que las áreas donde se podría empezar quizás sea recepción y housekeeping, todo es cuestión de mucha práctica y compromiso con la empresa.

	<p>derivan a las habitaciones correspondientes, mozos o azafatas que ayudaban en el área de cafetín a servir café y trasladar los platos de la cocina a la mesa, entre otros. Todos ellos, la verdad es que demostraron ser muy competentes para el puesto, son muy estrictos, amables y celebran cada logro que realizan.</p>	<p>Trujillo de discapacidad motora, necesitaba una silla, y se le brindó una silla adaptada a su discapacidad, es decir a todos se le da la oportunidad.</p>		<p>toda la ayuda posible.</p>	<p>motora, colocarlo en el área de mantenimiento podría poner en riesgo su salud ya que se requiere de ciertas manipulaciones, y equipos que podrían lastimarlo, lo ideal es estar en un área donde se sienta cómodo.</p>	
P3. ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD	E7-IS	E8-IS	E9-IS	E10-ML	E11-ML	E12-ML
	<p>Justo como te comente me parece que el área housekeeping, recepción, alimentos & bebidas, administración, yo creo que cualquier área sabes puede ser adaptable para</p>	<p>Yo pienso que en cada área se pueden asignar tareas para quien tenga la voluntad y las ganas de trabajar en lo que le gusta. Si un postulante con discapacidad manda su CV para el puesto de reservas es</p>	<p>Todas las áreas desde mi pensar todas, porque, así como tenemos todos los mismos derechos, estas personas tienen la oportunidad de trabajar en cualquier lugar, pero siempre</p>	<p>yo creo que en la persona con algún tipo de discapacidad se desenvolvería muy bien en el área de recepción Yo entiendo que hay discapacidades en que siempre va a haber niveles de tipos de condición</p>	<p>Bueno creo que hay varias empresas que sí hacen eso, por ejemplo yo antes de trabajar acá postulé a lo que es Cencosud y te hablo especialmente de que antes de que</p>	<p>Para el tema de la adaptación del puesto pienso que cualquier persona es apta siempre y cuando está presente las capacidades que el puesto demanda. Las limitaciones de personas con discapacidad se</p>

	<p>una persona con discapacidad, por ahí el área de mantenimiento es un poco más compleja porque demanda de otras habilidades, hay mayor riesgo por la manipulación de equipos , por ahí considero es el área que escapa las facilidades que un persona con discapacidad pueda adaptarse, yo creo que cualquier área se adapta según la discapacidad que tenga. Hemos visto a personas con discapacidad en maratones ganando, ello es un gran ejemplo que nada los detiene.</p>	<p>porque tiene habilidades y capacidades que le permite desempeñar un buen trabajo independientemente si tiene alguna discapacidad como por ejemplo la ausencia de una de sus extremidades o tal vez dificultades de movilización.</p>	<p>recalco el tipo de discapacidad para no poner en riesgo su salud haciendo algún esfuerzo mayor, mientras el colaborador tenga un buen ambiente laboral todo saldrá correcto.</p>	<p>pues no en la que se encuentra la persona yo creo que en el primer grado se encontrarían los chicos que de repente tienen más fluidez de palabra pueden hacer más funciones no tan limitadas como otras discapacidades pues no inclusive manejan buena comunicación con personas relaciones interpersonales hay quienes las maneja muy bien independientemente de su discapacidad.</p>	<p>haya ingreso te dan un examen médico en ese caso tuve la oportunidad de hablar más a fondo con la señorita encargada y me comentó de que siempre, primero que nada yo tengo una, no discapacidad pero sí tengo una dificultad para ver y me recomendó de que no pusiera de repente ese tema en mi currículum porque las empresas siempre deben ese lado. En este caso en lo que nosotros aplicamos personalmente yo he revisado currículums y no hay hincapié en eso en alguna discapacidad considero que se debería mantener</p>	<p>pueden reducir siempre y cuando el área este acondicionada para hacer más factible sus funciones. Como les comentada, en nuestro caso aún estamos en vías de cambios. Sin embargo, si tuviéramos la posibilidad de contratar a alguien con estas características pienso que el área más adecuada que tenemos para ofrecer es recepción. Ya que realizar las reservas o atender a los pasajeros en el proceso de check in o check out es una función que no requiere de mucho esfuerzo.</p>
--	---	---	---	---	--	---

					<p>así. Respecto a los cargos y funciones pienso que va a ser muy importante tener en cuenta las capacidades y disposición que la persona pueda tener. En muchos casos sería una limitante, pero lo que se busca es adecuar el área a la condición y predisposición de la persona. Yo he tenido la oportunidad de interactuar con una persona con síndrome de Down y Considero que no son personas que tengan alguna discapacidad tan fuerte considero nada más que hay maneras de hacerle llegar la información si es alguien</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>Especialmente con síndrome de Down no creo que haya problema y que haga las tareas cualquier tarea quizás algunas tareas se le dificulten como lo esfuerzo porque tienen alguna discapacidad física también algunas personas que sufren de Down pero considero que podría todo tipo de tareas.</p>	
PALABRAS CLAVES	ANÁLISIS					
<p>Discapacidad, esfuerzo, salud, riesgo, acceso, voluntad, compromiso</p>	<p>Los entrevistados coincidieron en su mayoría que las tareas o actividades en las diferentes áreas tales como, recepción, housekeeping, cafetería, entre otras; son adaptables dependiendo de la discapacidad que tenga el colaborador. Sin embargo, la mayoría piensa que se deben de rescatar las habilidades y la condición en la que se encuentre la persona y adaptarlo al área más adecuada en la que tengan mayor comodidad de realizar ciertas actividades o funciones con todas las condiciones necesarias.</p>					

OBJETIVO ESPECIFICO: Identificar las estrategias de tecnología de asistencia para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas, 2023.	E1 - TV	E2 - TV	E3 - TV	E4 - MP	E5- MP	E6- MP
P1. ESTRATEGIAS DE TEGNOLOGIA DE ASISTENCIA	HERRAMIENTAS DIGITALES					
1.- ¿Conoce o está informado sobre alguna herramienta digital para personas con discapacidad? Ante ello, ¿Considera necesario contar con herramientas digitales para que el colaborador con discapacidad pueda ser más eficiente en el trabajo?	<p>Si estoy informado de ello, he escuchado sobre el reconocimiento de voz que se viene aplicando en distintos países y considero muy importante contar con dichas herramientas o programas como me mencionaste, ya que favorecen el desempeño del trabajador, pues estas personas pueden sentirse parte del grupo, es decir no se sientan</p>	<p>Definitivamente las herramientas digitales nos favorecen a todos , y justamente como estamos enfocándonos en estos programas, vamos aprendiendo y viendo las necesidades que se requieran para ayudar o facilitar el trabajo de estas personas, los TIC que me mencionaste es algo que favorece a absolutamente todos, y es una autoayuda</p>	<p>Si conozco algunos programas, tengo un familiar que se encarga de todo eso como el reconocimiento de voz, es algo que hace poco le comenté a Gerencia y me dijo que le presenté la propuesta así que estamos trabajando en ello ya que esta persona se encuentra por Europa. Y bueno son muy importantes para que los</p>	<p>Si, bueno no hemos tenido oportunidad de contar con alguien que las requiera, pero sería interesante apostar por ello. No tenemos mucho conocimiento acerca de alguna, pero sabemos que puede ayudar mucho a las personas con discapacidad a llevar con normalidad su actividad laboral. De hecho, son muy importantes para facilitar toda nuestra actividad cotidiana.</p>	<p>Si por supuesto, siguiendo el ejemplo de lo que te mencione anteriormente buscamos encaminar este plan con ejemplos de alto nivel y estas empresas tienen la posibilidad de tener una tecnología de primera para tener o hasta incluso crear herramientas digitales que ayuden a mejorar el trabajo de sus colaboradores,</p>	<p>La verdad no, no estoy muy informada de ello, sin embargo, considero que toda herramienta digital favorece el desempeño laboral de toda persona, y más de las que cuentan con alguna discapacidad, porque estoy segura de que les brindaría mayor seguridad en uno mismo.</p>

	<p>apartados, como te comentaba también el programa de Retos, nos ayuda a ver las cosas desde otro panorama, y sensibilizarnos con ellos, también es necesario saber que ellos no son niños, es son un apoyo como todos los demás trabajadores y es algo que la organización viene trabajando para tener el mejor equipo y soporte respecto a este tema y poder dar las facilidades a futuros colaboradores que las requieran.</p>	<p>grandísima para este tipo de personas, uno puede ser las cosas fácil, a tiempo y cumplir los deberes asignados en un mejor ritmo, igual considero que toda herramienta es fundamental para brindarle lo mejor a nuestros trabajadores y sobre todo tener esa confianza en uno mismo.</p>	<p>trabajadores con ciertas falencias puedan trabajar de manera eficiente, sobre todo para llevar a cabo sus funciones sin mucha dificultad y no se sientan de repente limitados a realizar x tareas.</p>		<p>incluso estoy informado acerca de las TIC que son las que dan el apoyo por parte de las empresas para poder ser un poco más accesibles. Creo yo que si en algún momento necesitamos implementar buscaremos lo mejor para poder motivar e incentivar a nuestros trabajadores.</p>	
<p>P1. ESTRATEGIAS DE TECNOLOGIA DE ASISTENCIA</p>	<p>E7-IS</p>	<p>E8-IS</p>	<p>E9-IS</p>	<p>E10-ML</p>	<p>E11-ML</p>	<p>E12-ML</p>
<p>1.- ¿Conoce o está informado sobre alguna herramienta digital para personas con</p>	<p>Realmente no estoy al tanto de herramientas digitales, sí sé que existen ciertos tipos de cuestionarios</p>	<p>Si he escuchado de algunos programas de ayuda para personas con dificultades de habla hasta incluso de</p>	<p>He escuchado de herramientas y programas digitales que facilitan el trabajo de estas personas si mal no</p>	<p>Si por supuesto, facilita mucho el desenvolvimiento en el trabajo de las personas que lo requieren. Además</p>	<p>Si he escuchado de algunas, pienso que pueden ayudar mucho al colaborador en</p>	<p>No he tenido la oportunidad de trabajar con una, pero de lo que sí estoy segura es de qué todos las</p>

<p>discapacidad? Ante ello, ¿Considera necesario contar con herramientas digitales para que el colaborador con discapacidad pueda ser más eficiente en el trabajo?</p>	<p>tipo test para verificar a qué funciones podrían confirmarlo por ejemplo las personas con discapacidad auditiva.</p>	<p>visión, para los daltónicos, por ejemplo. Siento que es muy necesario que las empresas apuesten por mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores tanto para las personas con discapacidad como para todos en general.</p>	<p>recuerdo son las TIC las herramientas que permiten este acceso inclusivo a grandes empresas. Yo si considero necesario implementarlas mientras sirva como un apoyo para los colaboradores y les permita desarrollar un mejor trabajo.</p>	<p>de ser herramientas que les permite mayor fluides con el ejercicio de sus actividades.</p>	<p>cuanto a sus funciones.</p>	<p>herramientas o dispositivos ayudan a que las personas con discapacidad compensen sus limitaciones y favorece el desempeño que este pueda tener en sus funciones</p>
<p>PALABRAS CLAVES</p>	<p>ANÁLISIS</p>					
<p>herramienta digital, autoayuda, colaboradores, condiciones, actividad laboral</p>	<p>El total de entrevistados coinciden en la importancia de contar con herramientas digitales para personas con discapacidad, ya que estas favorecen su autonomía laboral dándoles la confianza de llevar a cabo sus tareas de la mejor manera, asimismo les ayuda a no sentirse apartados o marginados del resto de los compañeros. Asimismo, nos mencionan los entrevistados que tener acceso a las herramientas digitales mejora la eficiencia laboral y seguridad en el propio colaborador.</p>					
<p>P2. ESTRATEGIAS DE TECNOLOGIA DE ASISTENCIA</p>	<p>E1 - TV</p>	<p>E2 - TV</p>	<p>E3 - TV</p>	<p>E4 - MP</p>	<p>E5- MP</p>	<p>E6- MP</p>
<p>2.- ¿Presentan algún programa digital que</p>	<p>No por el momento no contamos, como te comentaba recién estamos dando más punche</p>	<p>Por el momento no, como recién estamos empezando en estos programas, aún nos falta</p>	<p>Tengo informado hasta el momento que no, pero se están realizando diferentes</p>	<p>No como te comenté hasta el momento no hemos visto la necesidad de implementarlo, sin</p>	<p>No hasta el momento no tenemos ningún programa digital, pero Si estoy</p>	<p>Bueno no, en todo este tiempo laborando en la empresa no he visto ningún programa</p>

<p>permita a las personas con discapacidad desempeñarse con mayor facilidad? Ejm. (Respecto a las personas con movilidad reducida, la incorporación de reconocimiento facial o de voz ayuda facilitan el traslado o ingreso en determinados espacios).</p>	<p>en ser más inclusivos, pero imagino que muy pronto se implementarán nuevas medidas si es necesario. A medida que nos involucremos más dentro de todo este movimiento que es la inclusión, nos damos cuenta de que como país estamos atrasados en cuanto a tecnologías que nos permitan precisamente integrar a esta parte de la población que por mucho tiempo ha sido relegada en el ámbito laboral. Nosotros queremos que nuestro sector sea uno de los primeros en dar ese gran paso.</p>	<p>desarrollar muchas cosas, es difícil créeme llegar a tanta gente y concientizar sobre el tema de la inclusión, pero poco a poco lo estamos logrando.</p>	<p>proyectos para la mejora de ello.</p>	<p>embargo, si en algún momento encontramos a alguien que quiera trabajar y que muestre valores que nos representen estaremos dispuestos a invertir en ello y de esta manera poder ayudarlos y apoyarlos en cuanto al cumplimiento de sus tareas como miembros de nuestra organización</p>	<p>informado de ello, considero muy importante contar con herramientas digitales para que estas personas puedan sentirse parte del grupo, es decir no se sientan apartados, como te comentaba el programa de Retos, nos ayuda a ver las cosas desde otro panorama, y sensibilizarnos con ellos</p>	<p>digital enfocado a las personas con discapacidad, solo los programas que manejamos en el hotel para las reservas de booking, Expedia y así.</p>
---	---	---	--	--	--	--

P2. ESTRATEGIAS DE TECNOLOGIA DE ASISTENCIA	E7-IS	E8-IS	E9-IS	E10-ML	E11-ML	E12-ML
<p>2.- ¿Presentan algún programa digital que permita a las personas con discapacidad desempeñarse con mayor facilidad? Ejm. (Respecto a las personas con movilidad reducida, la incorporación de reconocimiento facial o de voz ayuda facilitan el traslado o ingreso en determinados espacios).</p>	<p>No, nosotros no tenemos ningún programa digital, solo contamos con el programa inclusión que a nivel mundial se llama Accor.</p>	<p>No, hasta el momento no ha habido nadie que los requiera.</p>	<p>No, hasta el momento no contamos con algún programa digital, pero estoy segura de que más adelante la empresa estaría trabajando en ello empleando nuevas estrategias de inclusión.</p>	<p>De momento no, pero no cerramos la pasividad de poder trabajar con uno de ellos.</p>	<p>No, aún no hemos tenido la oportunidad de trabajar con alguna</p>	<p>No, hasta el momento no hemos presentado la necesidad de implementar uno.</p>
<p>PALABRAS CLAVES</p>	<p>ANÁLISIS</p>					
<p>estrategias, inclusión, programa digital, objetivos</p>	<p>Todos los entrevistados indicaron que hasta el momento aún no presentaban ninguna herramienta digital. Sin embargo, manifiestan en su mayoría que sería idóneo contar con al menos una de estas para motivar a los colaboradores a ser más inclusivos y empáticos. Cabe resaltar que aparte de beneficiar al trabajador, se estaría generando mayor productividad para la empresa, como lo es el caso de Tierra Viva.</p>					
<p>P1. ESTRATEGIAS DE TECNOLOGIA DE ASISTENCIA</p>	<p>EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO</p>					
	<p>E1 - TV</p>	<p>E2 - TV</p>	<p>E3 - TV</p>	<p>E4 - MP</p>	<p>E5- MP</p>	<p>E6- MP</p>
	<p>Si es muy importante para brindarles más</p>	<p>Yo creo que todo equipamiento o herramienta de</p>	<p>Sí definitivamente es una ayuda notable, porque</p>	<p>Pues claro, así como lo que mencionaste anteriormente sobre</p>	<p>Totalmente sí, está comprobado que el equipamiento de</p>	<p>Si, yo considero que sería algo muy importante a trabajar</p>

<p>1.- ¿Considera que el equipamiento de tecnología favorece el desempeño de las personas con discapacidad? ¿Por qué?</p>	<p>confianza en sí mismos, ya que lo que más buscamos es que no se sientan excluidos es lo peor que puede pasarles y tratamos de brindarle todo el apoyo necesario y está comprobado que todo equipo de tecnología nos resulta mucho más fácil a todos en cuanto a tareas o funciones de cada área.</p>	<p>tecnología siempre será un complemento perfecto para poder desarrollar una mejor autonomía y confianza en cualquier tarea o actividad diaria.</p>	<p>mejora el desempeño, uno encuentra mayor facilidad a sus tareas diarias con estos equipamientos, es una autoayuda estupenda que facilita el desempeño laboral.</p>	<p>herramientas, esto del equipamiento o el inmueble también es de gran relevancia para poder mejorar el trabajo de nuestros colaboradores y su desenvolvimiento en el área en que se encuentre. Estos le permiten tanto a los trabajadores como a la empresa ser más productivos.</p>	<p>tecnología es nuestro mejor aliado, este nos permite encontrar todo más rápido, y para las personas con discapacidad claramente aún más ya que funcionaria como un brazo derecho de ellos, siempre es bueno probar cualquier propuesta de tecnología e implementarla en nuestro entorno laboral.</p>	<p>porque estos equipos ayudan a mejorar la visión, audición según el tipo de discapacidad de cada persona.</p>
<p>P1. ESTRATEGIAS DE TECNOLOGIA DE ASISTENCIA</p>	<p>E7-IS</p>	<p>E8-IS</p>	<p>E9-IS</p>	<p>E10-ML</p>	<p>E11-ML</p>	<p>E12-ML</p>
<p>1.- ¿Considera que el equipamiento de tecnología favorece el desempeño de las personas con discapacidad? ¿Por qué?</p>	<p>Si claro por supuesto, les soluciona el problema , por lo menos aquí el tema de audífonos , tenemos unos repuestos por si sucede algún inconveniente</p>	<p>Claro por supuesto, mucho más importante que herramientas digitales considero que el equipamiento es fundamental para las personas con discapacidad. Si un entorno laboral es</p>	<p>Por supuesto, justo me mencionas el tema tangible he visto diferentes clientes que mediante estos equipos se logran desenvolver movilizar de una forma óptima</p>	<p>Claro que sí, cualquier ayuda extra para realizar mejor las labores del trabajo ayuda a que este sea más productivo y eficiente</p>	<p>De todas maneras, estas significan un gran apoyo en cuanto a la integración a un centro de trabajo. No hay duda de que les permite tener un acceso más inclusivo para</p>	<p>Si super importante, ya que a pesar de la condición en la que se encuentren las PCD les facilita las actividades que realizan. Ellos pueden tener un mejor desenvolvimiento en el trabajo.</p>

	<p>afortunadamente Miraflores es un distrito que realmente se preocupa porque todos los ambientes o lugar público que tenga facilidades de ingreso, yo creo que este tema tangible que hablas las diferentes ayudas que necesite una persona con discapacidad ya sea el equipamiento para poder desenvolverse es fundamental super importante, ya que es como su mano derecho de una persona con discapacidad.</p>	<p>accesible e inclusivo debería de facilitar todos los implementos necesarios para un óptimo trabajo y desempeño del colaborador.</p>	<p>generando seguridad en sí mismos.</p>		<p>que puedan realizar las actividades de manera óptima.</p>	
<p>PALABRAS CLAVES</p>	<p>ANÁLISIS</p>					
<p>PDC, condición, trabajo, desenvolvimiento, inclusión</p>	<p>La respuesta del total de entrevistados sostiene la importancia del equipamiento tecnológico ya que ayuda a mejorar la movilidad o el desplazamiento de los colaboradores, como sillas de ruedas, sillas de ruedas motorizadas, muletas, dispositivos de prótesis, entre otros equipamientos. En particular el caso del hotel Tierra Viva e Ibis Style manejan un inventario de</p>					

	equipamiento tecnológico que permite optimizar el desempeño de sus trabajadores sin embargo consideran que les falta enfatizar mucho más en ello para lograr mejores resultados.					
P2. ESTRATEGIAS DE TECNOLOGIA DE ASISTENCIA	E1 - TV	E2 - TV	E3 - TV	E4 - MP	E5- MP	E6- MP
2.- ¿Presentan equipamiento de tecnología que permitan al trabajador con discapacidad tener una mayor facilidad en sus funciones? Ejm. (Audífonos para personas con discapacidad auditiva)	<p>Por el momento, estamos implementando los equipamientos de tecnología del celular para Carlos, se le va a donar un móvil con un dispositivo que haga que el vibrador tenga más potencia que el habitual para que nosotros nos podamos comunicar por mensaje con él y que siempre esté atento ante cualquier solicitud. Asimismo, iremos desarrollando nuevas estrategias para fortalecer las diferentes funciones de cada personal.</p>	<p>Si estamos trabajando justamente en eso, y es bueno porque les ayuda a tener un mejor desarrollo en sus funciones, sobre todo seguridad, por ejemplo a Carlos que tiene la discapacidad auditiva, él ya tiene sus audífonos incorporados, sin embargo nosotros estamos haciendo evaluaciones para tener un repuesto de audífonos ante cualquier situación muy aparte que le vamos a brindar un teléfono inteligente que tiene una potencia de vibración más elevada que un</p>	<p>Si, se están trabajando en repuestos de tecnología justamente para nuestro nuevo compañero que se integra llamado Carlos para el área de housekeeping como los audífonos, un celular especial adaptado a las funciones que él lo requiera, un pin especial etc. La verdad que estos equipos tecnológicos son un gran alivio de autoayuda para diferentes funciones que uno pueda realizar, haciendo más énfasis en el</p>	<p>Por el momento no contamos con algún equipamiento especial o adaptado para el personal con discapacidad, estamos iniciando en este nuevo objetivo y sé que con el transcurso del tiempo estoy por seguro que traerá buenos resultados.</p>	<p>No hasta el momento no tenemos algún equipamiento de tecnología, se tiene que empezar a trabajar en ello para reforzar la inclusión.</p>	<p>No, hasta el momento no contamos con ello, solo el área de seguridad cuenta con sus teléfonos móviles.</p>

		celular normal, como te digo recién estamos empezando, pero vamos por buen camino.	personal con discapacidad.			
P2. ESTRATEGIAS DE TECNOLOGIA DE ASISTENCIA	E7-IS	E8-IS	E9-IS	E10-ML	E11-ML	E12-ML
2.- ¿Presentan equipamiento de tecnología que permitan al trabajador con discapacidad tener una mayor facilidad en sus funciones? Ejm. (Audífonos para personas con discapacidad auditiva)	No, bueno solos los audífonos de repuestos para nuestro personal, adicionalmente tenemos por ejemplo silla de ruedas por emergencia siempre contamos con una y por ley también debemos tenerla, pero considero que todo equipamiento da la facilidad de un mejor desenvolvimiento ya que es la principal herramienta de trabajo de muchas personas.	Bueno en el caso de la compañera con problemas auditivos estamos contando con audífonos para poder minimizar ese problema y no tenga inconvenientes para realizar sus actividades con normalidad.	Por el momento solo los audífonos de nuestro compañero de A & B, el viene desarrollando un gran desempeño en la empresa, y es una persona super amigable, se gana el cariño de todos.	Por el momento solo podemos decir que contamos con radios para facilitar la comunicación entre los trabajadores	Solo trabajamos con unas radios para poder comunicarnos entre todos, nos informamos por ese medio sobre las actividades, incidentes o cualquier situación que se pueda presentar y nos facilita mucho el tener que estar movilizándonos para informar acerca de algo.	Si contamos con radios para una comunicación más fluida. Quizás no contemos con un personal con discapacidad, pero este tipo de equipamiento permite optimizar el tiempo y hacer más factible la comunicación interna de todos los trabajadores

PALABRAS CLAVES	ANÁLISIS					
Tecnología, incidentes, personal, información, equipamiento	Los hoteles Ibis Style y Tierra Viva si cuentan con equipamiento tecnológico, gracias a ello han notado la gran importancia este tiene en cuanto a el apoyo que les brinda a sus colaboradores. Nos mencionan que este equipamiento les ha brindado la oportunidad de facilitar y optimizar la realización de diferentes actividades de los trabajadores con cierta discapacidad. De este modo, les ha permitido crear un nuevo panorama enfocado a estas tecnológicas que favorecen notablemente las funciones de laborales.					
P3. ESTRATEGIAS DE TECNOLOGIA DE ASISTENCIA	E1 - TV	E2 - TV	E3 - TV	E4 - MP	E5- MP	E6- MP
3.- ¿La empresa estaría dispuesta a invertir en ajustes tecnológicos para una mayor productividad y eficiencia para el personal con discapacidad?	Si, claro que sí con tal de ayudar nosotros estamos dispuestos a brindar la mano a todo aquel que lo necesite sobre todo a este tipo de personas con discapacidad, de esa manera lograr que se lleve una vida normal como cualquier otro.	Por supuesto, de eso no hay duda, estamos abiertos a cualquier inversión que sea necesaria para mejorar la productividad, el trabajo en equipo y compromiso con toda nuestra organización y claro para poder hacer un mundo con mayor oportunidad para todos ya sea en condición de vulnerabilidad, sin importar religión, género, discapacidades, lo ideal es que todos	Yo estoy segura de que si totalmente, toda ayuda debe ser bienvenida, toda buena inversión dará su fruto a largo plazo, nosotros como trabajadores también queremos lo mejor para la empresa y sé que ellos están dispuestos a mejorar la productividad del personal.	Sí por supuesto estaríamos dispuestos a invertir en todo tipo de inclusión todo sea para una mejor sociedad y en un mejor país apto para todo tipo de persona.	Claro de todas maneras, siempre que esté en nuestras posibilidades nosotros estaremos dispuestos a implementar medidas de apoyo.	Si, los jefes son muy incentivadores con los miembros del hotel y si tienen un nuevo objetivo irán tras él.

		puedan acceder a un empleo digno e igualitario.				
P3. ESTRATEGIAS DE TECNOLOGIA DE ASISTENCIA	E7-IS	E8-IS	E9-IS	E10-ML	E11-ML	E12-ML
3.- ¿La empresa estaría dispuesta a invertir en ajustes tecnológicos para una mayor productividad y eficiencia para el personal con discapacidad?	Yo considero que sí, todo depende del objetivo de la empresa, mejor dicho si tenemos una persona y decidimos tenerla con ciertas discapacidades , debemos adaptar para que todo lo de su alrededor sea amigable y pueda hacer una vida normal , digamos que pueda ser una persona en sociedad que se desenvuelva sin ningún inconveniente , yo estoy segura que sí , solo estaríamos evaluando costos y temas ya internos que se evalúan ,	Yo pienso que sí, me siento de verdad muy contenta trabajando en un lugar que transmite un ambiente de unión e inclusión en todos los sentidos de la palabra. En lo que llevo trabajando aquí he notado mucho el entusiasmo por todos los proyectos inclusivos y accesibles que vienen realizando.	Sí, definitivamente nuestra jefa Geraldine es una de las mejores personas que conozco porque siempre está dispuesta a ayudar a todo el personal sea la condición que tenga, estoy más que segura que daría todo por invertir en nuevas tecnologías adaptadas al personal con discapacidad.	Yo pienso que sí porque ahorita tenemos una nueva administración, son jóvenes y yo creo que ellos entienden un poco más de estos temas están más involucrados con el tema de la inclusión y siento que son un poco más empáticos. Es más, estamos encaminando nuevos proyectos para lograr cambios en cuanto a las gestiones del Hotel	yo pienso que sí como te digo ahora los nuevos administradores sí ha habido cambios tanto para el personal como para la infraestructura. Ellos nos han beneficiado en ambas cosas y considero que si ingresa un personal que cuente con alguna discapacidad no tendré ningún problema en realizar ciertas tareas y yo como supervisora de repente estoy encargada en proponer y no creo	Considero que actualmente si, estamos teniendo propuestas muy interesantes en cuanto a la gestión del hotel. Y considero importante ya ponernos al día de las nuevas tendencias y a desarrollar una mejor cultura organizacional.

	<p>pero porque no, pienso que siempre es posible hacer una evaluación de poder ayudar e incorporar en la sociedad una persona con discapacidad y no esperar que en mucho tiempo seamos un país inclusivos como lo son otros como Canadá , EE. UU etc, considero que Perú aún está lejos pero vemos muchas empresas que están dispuestas , así como ACCOR que tiene una visión inclusiva.</p>				<p>que haya una negativa por parte de ellos.</p>	
<p>PALABRAS CLAVES</p>	<p>ANÁLISIS</p>					
<p>ambiente, medidas de apoyo, inversión</p>	<p>Todos los entrevistados concuerdan en que si estuviesen dispuestos a invertir en ajustes tecnológicos. Considerando que para poder contratar a alguien con cierta discapacidad la empresa debe contar con apoyos de equipamientos y herramientas tecnológicas adecuadas que les permita llevar a cabo sus tareas sin ningún inconveniente y para su correcto desenvolvimiento en cuanto a habilidades y capacidades del PCD.</p>					

Anexo N°8

Formato para la obtención del consentimiento informado

Título de la investigación:

- Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.

Investigador principal:

- Egoavil Avendaño, María Celeste
- Pizarro Valencia, Giomara Blessing

Asesor:

- Mg. Velásquez Viloche, Leli Violeta

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023, cuyo propósito es describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la institución [nombre de la institución] si ha autorizado explícitamente el uso del nombre).

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente [número] minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Mg. Velásquez Violoche, Leli Violeta al correo electrónico lvelasquezv@ucv.edu.pe

o con el Comité de Ética de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería etica-cienciasempresariales@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y firma.

Anexo N°9
INSTRUMENTO FIRMADO POR EL ENTREVISTADO
“HOTEL MARIA LUISA”

Anexo N. 5

Instrumento de recolección de información

Guía de entrevista

Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.

Objetivo: Describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas, 2023.

DATOS DE INFORMACIÓN DE LOS REPRESENTANTES ADMINISTRATIVOS	
Nombre del entrevistado:	Kristell Solís
Cargo del entrevistado:	Encargado de Recepción - 
Fecha y hora de entrevista:	18/04 - 12:06pm

¿El hotel cuenta con colaboradores que presenten algún tipo de discapacidad?

- SI
- NO

¿Qué tipo de discapacidad presenta el colaborador y en qué área desempeña sus labores?

CATEGORÍA: ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD

Condiciones de infraestructura

1. ¿Considera pertinente adaptar condiciones de infraestructura accesibles enfocadas al personal con discapacidad? ¿Por qué?

- Si, es necesario de todas maneras es importante tener en cuenta el espacio del trabajador, no solo del hospedado ya que todas necesitamos un espacio, tránsito y cómodo para trabajar.

2. ¿Se ha presentado en las instalaciones del hotel algún accidente o situación de riesgo por la falta de infraestructura accesible con algún colaborador con discapacidad? Ante ello, ¿Cuál fue/sería el accionar ante esa situación?

* No hasta el momento no, a veces suceden pequeños accidentes pero lo más adecuado sería si sucedieran esos tipos de cosas dar una solución inmediata.

INSTRUMENTO FIRMADO POR EL ENTREVISTADO
“HOTEL MARIA LUISA”

Anexo N. 5

Instrumento de recolección de información
Guía de entrevista

Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.

Objetivo: Describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas, 2023.

DATOS DE INFORMACIÓN DE LOS REPRESENTANTES ADMINISTRATIVOS	
Nombre del entrevistado:	Mercedes Flores Neyra
Cargo del entrevistado:	<i>[Firma]</i>
Fecha y hora de entrevista:	16/05 10:30 am

¿El hotel cuenta con colaboradores que presenten algún tipo de discapacidad?

- SI
- NO

¿Qué tipo de discapacidad presenta el colaborador y en qué área desempeña sus labores? *Ejemplo:*
Discapacidad auditiva

CATEGORÍA: ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD

Condiciones de infraestructura

1. ¿Considera pertinente adaptar condiciones de infraestructura accesibles enfocadas al personal con discapacidad? ¿Por qué?

Si, porque no es una discapacidad en sí, se pueden hacer ver por sí mismos logrando un mundo más equitativo.

INSTRUMENTO FIRMADO POR EL ENTREVISTADO
“HOTEL MARIA LUISA”

Anexo N. 5

Instrumento de recolección de información

Guía de entrevista

Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.

Objetivo: Describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas, 2023.

DATOS DE INFORMACIÓN DE LOS REPRESENTANTES ADMINISTRATIVOS	
Nombre del entrevistado:	Kristell Solís
Cargo del entrevistado:	Encargado de Recepción - <i>[Firma]</i>
Fecha y hora de entrevista:	18/04 - 12:06pm

¿El hotel cuenta con colaboradores que presenten algún tipo de discapacidad?

- SI
- ✗ NO

¿Qué tipo de discapacidad presenta el colaborador y en qué área desempeña sus labores?

CATEGORÍA: ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD

Condiciones de infraestructura

1. ¿Considera pertinente adaptar condiciones de infraestructura accesibles enfocadas al personal con discapacidad? ¿Por qué?

- Si, es necesario de todas maneras es importante tener en cuenta el espacio del trabajador, no solo del hosped ya que todos necesitamos un espacio, tránsito y cómodo para trabajar.

2. ¿Se ha presentado en las instalaciones del hotel algún accidente o situación de riesgo por la falta de infraestructura accesible con algún colaborador con discapacidad? Ante ello, ¿Cuál fue/sería el accionar ante esa situación?

✗ No hasta el momento no, a veces suceden imprevistos pero lo más adecuado sería si sucedieran esos tipos de cosas dar una solución inmediata.

INSTRUMENTO FIRMADO POR EL ENTREVISTADO "HOTEL IBIS STYLE"

Anexo N. 5

Instrumento de recolección de información

Guía de entrevista

Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.

Objetivo: Describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas, 2023.

DATOS DE INFORMACIÓN DE LOS REPRESENTANTES ADMINISTRATIVOS	
Nombre del entrevistado:	Wendy Mejía
Cargo del entrevistado:	Recepcionista 
Fecha y hora de entrevista:	27/04/23 - 10:25am.

¿El hotel cuenta con colaboradores que presenten algún tipo de discapacidad?

- SI
 NO

¿Qué tipo de discapacidad presenta el colaborador y en qué área desempeña sus labores?

Discapacidad auditiva — *Mementos y Bebidas*

CATEGORÍA: ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD

Condiciones de infraestructura

1. ¿Considera pertinente adaptar condiciones de infraestructura accesibles enfocadas al personal con discapacidad? ¿Por qué?

Claro que si, tenemos diferentes accesos como los rampas, los servicios higiénicos adaptados para las personas con discapacidad y es algo que siempre se debe tener presente en seguir mejorando ya que siempre es bueno renovar los áreas para un mejor desempeño laboral y sobre todo crear un ambiente acogedor.

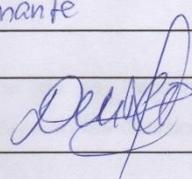
INSTRUMENTO FIRMADO POR EL ENTREVISTADO "HOTEL IBIS STYLE"

Anexo N. 5

Instrumento de recolección de información
Guía de entrevista

Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.

Objetivo: Describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas, 2023.

DATOS DE INFORMACIÓN DE LOS REPRESENTANTES ADMINISTRATIVOS	
Nombre del entrevistado:	Danea Mamani Bustamante
Cargo del entrevistado:	Agente Reservas
Fecha y hora de entrevista:	10:03am / 27/10/2023 

¿El hotel cuenta con colaboradores que presenten algún tipo de discapacidad?

- SI
 NO

¿Qué tipo de discapacidad presenta el colaborador y en qué área desempeña sus labores?

Discapacidad Auditiva

CATEGORÍA: ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD

Condiciones de infraestructura

1. ¿Considera pertinente adaptar condiciones de infraestructura accesibles enfocadas al personal con discapacidad? ¿Por qué?

Se, claro que si
- Habitaciones equipadas de personas con discapacidad

2. ¿Se ha presentado en las instalaciones del hotel algún accidente o situación de riesgo por la falta de infraestructura accesible con algún colaborador con discapacidad? Ante ello, ¿Cuál fue/sería el accionar ante esa situación?

El tiempo que llevo trabajando no he presenciado ningún accidente o situación de riesgo pero nosotros siempre tenemos capacitaciones constantes para estar preparados ante cualquier emergencia.

INSTRUMENTO FIRMADO POR EL ENTREVISTADO "HOTEL IBIS STYLE"

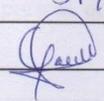
Anexo N. 5

Instrumento de recolección de información

Guía de entrevista

Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.

Objetivo: Describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas, 2023.

DATOS DE INFORMACIÓN DE LOS REPRESENTANTES ADMINISTRATIVOS	
Nombre del entrevistado:	Geraldine Mañón (Ibis style)
Cargo del entrevistado:	Gerente 
Fecha y hora de entrevista:	27/04/23 - 9:33 am.

¿El hotel cuenta con colaboradores que presenten algún tipo de discapacidad?

- SI
- NO

¿Qué tipo de discapacidad presenta el colaborador y en qué área desempeña sus labores?

Discapacidad auditiva (Área de Alimentos y bebidas)

CATEGORÍA: ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD

Condiciones de infraestructura

1. ¿Considera pertinente adaptar condiciones de infraestructura accesibles enfocadas al personal con discapacidad? ¿Por qué?

Si, lo que pasa que en realidad se supone que el contratar una persona con cierta discapacidad, debe de por sí tener una estructura que permita que esa persona se desenvuelva sin ningún inconveniente.

INSTRUMENTO FIRMADO POR EL ENTREVISTADO "HOTEL TIERRA VIVA"

Anexo N. 5

Instrumento de recolección de información

Guía de entrevista

Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.

Objetivo: Describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas, 2023.

DATOS DE INFORMACIÓN DE LOS REPRESENTANTES ADMINISTRATIVOS	
Nombre del entrevistado:	Alejandro Joshimar Chávez Alvarado
Cargo del entrevistado:	Asistente de operaciones - <i>[Firma]</i>
Fecha y hora de entrevista:	18/04 / 11:00 am Tierra Viva

¿El hotel cuenta con colaboradores que presenten algún tipo de discapacidad?

- SI ✓
- NO

¿Qué tipo de discapacidad presenta el colaborador y en qué área desempeña sus labores?

Auditiva - Housekeeping

CATEGORÍA: ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD

Condiciones de infraestructura

1. ¿Considera pertinente adaptar condiciones de infraestructura accesibles enfocadas al personal con discapacidad? ¿Por qué?

Claro que sí, nosotros tratamos de darle siempre todos los herramientos necesarios a nuestro personal y una de ellas en el caso de Carlos se está trabajando ello.

2. ¿Se ha presentado en las instalaciones del hotel algún accidente o situación de riesgo por la falta de infraestructura accesible con algún colaborador con discapacidad? Ante ello, ¿Cuál fue/sería el accionar ante esa situación?

- No nos hemos tenido hasta ahora ningún tipo de accidente. Contamos con toda la ambientación tanto para huéspedes como para trabajadores.

INSTRUMENTO FIRMADO POR EL ENTREVISTADO "HOTEL TIERRA VIVA"

Anexo N. 5

Instrumento de recolección de información

Guía de entrevista

Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.

Objetivo: Describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas, 2023.

DATOS DE INFORMACIÓN DE LOS REPRESENTANTES ADMINISTRATIVOS	
Nombre del entrevistado:	Carolina Saenz Bresciani
Cargo del entrevistado:	Jefa de Gestión Humana
Fecha y hora de entrevista:	18/04 / 11:48 am <i>[Firma]</i>

¿El hotel cuenta con colaboradores que presenten algún tipo de discapacidad?

- SI
- NO

¿Qué tipo de discapacidad presenta el colaborador y en qué área desempeña sus labores?

- Discapacidad Auditiva
- Discapacidad Motora (Trastorno)

CATEGORÍA: ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD

Condiciones de infraestructura

1. ¿Considera pertinente adaptar condiciones de infraestructura accesibles enfocadas al personal con discapacidad? ¿Por qué?

- Se, claro este tema es super importante desde mi perspectiva, la infraestructura accesible es la base primordial para efectuar la calidad en el servicio que se brinda tanto al huésped como el trabajador

2. ¿Se ha presentado en las instalaciones del hotel algún accidente o situación de riesgo por la falta de infraestructura accesible con algún colaborador con discapacidad? Ante ello, ¿Cuál fue/sería el accionar ante esa situación?

- No, en todo este tiempo que llevo en la empresa hasta el momento todo está marchando bien gracias a los preventivos o simulacros que realizamos ante cualquier situación de riesgo.

INSTRUMENTO FIRMADO POR EL ENTREVISTADO "HOTEL TIERRA VIVA"

Anexo N. 5

Instrumento de recolección de información

Guía de entrevista

Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.

Objetivo: Describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas, 2023.

DATOS DE INFORMACIÓN DE LOS REPRESENTANTES ADMINISTRATIVOS	
Nombre del entrevistado:	Elizabeth Sánchez / Tierra Viva
Cargo del entrevistado:	Encargada de Recepción
Fecha y hora de entrevista:	18/04/23 11:54 am.

¿El hotel cuenta con colaboradores que presenten algún tipo de discapacidad?

- SI
 NO

¿Qué tipo de discapacidad presenta el colaborador y en qué área desempeña sus labores?

Discapacidad auditiva y motora, ellos están para otras áreas, hasta el momento para recepción aún se está evaluando.

CATEGORÍA: ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD

Condiciones de infraestructura

1. ¿Considera pertinente adaptar condiciones de infraestructura accesibles enfocadas al personal con discapacidad? ¿Por qué?

Desde mi perspectiva considero que sí, uno siempre debe ayudar a quien sea necesario y en la empresa están muy comprometidos en desarrollar nuevas oportunidades para estas personas.

2. ¿Se ha presentado en las instalaciones del hotel algún accidente o situación de riesgo por la falta de infraestructura accesible con algún colaborador con discapacidad? Ante ello, ¿Cuál fue/sería el accionar ante esa situación?

- Por el momento situación de discapacidad con algún trabajador no, solo tuvimos un incidente con una hosped que tenía problemas mentales, ese fue el unico caso pero nada grave.

INSTRUMENTO FIRMADO POR EL ENTREVISTADO "HOTEL MIRAFLORES PACIFIC"

Anexo N. 5

Instrumento de recolección de información
Guía de entrevista

Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.

Objetivo: Describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas, 2023.

DATOS DE INFORMACIÓN DE LOS REPRESENTANTES ADMINISTRATIVOS	
Nombre del entrevistado:	Brandon Dominguez / Miraflores Pacific
Cargo del entrevistado:	Administrador
Fecha y hora de entrevista:	18/04/23 - 12:33pm.

¿El hotel cuenta con colaboradores que presenten algún tipo de discapacidad?

- SI
- NO

¿Qué tipo de discapacidad presenta el colaborador y en qué área desempeña sus labores?

CATEGORÍA: ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD

Condiciones de infraestructura

1. ¿Considera pertinente adaptar condiciones de infraestructura accesibles enfocadas al personal con discapacidad? ¿Por qué?

Si; es importante considerar se volvier a la infraestructura en los hoteles es extremadamente importante para garantizar que todos los personas puedan disfrutar de una estadia cómoda y segura.

2. ¿Se ha presentado en las instalaciones del hotel algún accidente o situación de riesgo por la falta de infraestructura accesible con algún colaborador con discapacidad? Ante ello, ¿Cuál fue/sería el accionar ante esa situación?

No, no hemos tenido precedentes respecto a la gestión actual, pero anteriormente no contábamos con rampas, debido a que el edificio tiene como base una infraestructura antigua y hasta no tener todos los planos, no se puede realizar modificaciones.

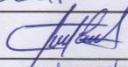
INSTRUMENTO FIRMADO POR EL ENTREVISTADO "HOTEL MIRAFLORES PACIFIC"

Anexo N. 5

Instrumento de recolección de información
Guía de entrevista

Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.

Objetivo: Describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas, 2023.

DATOS DE INFORMACIÓN DE LOS REPRESENTANTES ADMINISTRATIVOS	
Nombre del entrevistado:	Carlos Juan Condor Escobar
Cargo del entrevistado:	Jefe de Operaciones - 
Fecha y hora de entrevista:	18/04/23 - 12:37 pm Miraflores Perú

¿El hotel cuenta con colaboradores que presenten algún tipo de discapacidad?

- SI
- NO

¿Qué tipo de discapacidad presenta el colaborador y en qué área desempeña sus labores?

CATEGORÍA: ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD

Condiciones de infraestructura

1. ¿Considera pertinente adaptar condiciones de infraestructura accesibles enfocadas al personal con discapacidad? ¿Por qué?

Si, considero que la infraestructura es un tema delicado pero importante ya que permite tener un ambiente de confort en el hotel, lo ideal siempre es brindar un buen espacio para que los trabajadores se sientan bien.

2. ¿Se ha presentado en las instalaciones del hotel algún accidente o situación de riesgo por la falta de infraestructura accesible con algún colaborador con discapacidad? Ante ello, ¿Cuál fue/sería el accionar ante esa situación?

No en la actualidad, antes no se se te comento Brinda el administrador que no contábamos con los plenos correctos y no teníamos rampa, ello se volía difícil pero no teníamos tenido accidentes.

INSTRUMENTO FIRMADO POR EL ENTREVISTADO "HOTEL MIRAFLORES PACIFIC"

Anexo N. 5

Instrumento de recolección de información

Guía de entrevista

Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.

Objetivo: Describir las estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en Hoteles de tres estrellas, 2023.

DATOS DE INFORMACIÓN DE LOS REPRESENTANTES ADMINISTRATIVOS	
Nombre del entrevistado:	Katty Cabrera ^{Tperra VVCA}
Cargo del entrevistado:	Recepción - <i>Katty Cabrera</i>
Fecha y hora de entrevista:	18/04/2023 / 9:49 am

¿El hotel cuenta con colaboradores que presenten algún tipo de discapacidad?

- SI
- NO

¿Qué tipo de discapacidad presenta el colaborador y en qué área desempeña sus labores?

CATEGORÍA: ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD

Condiciones de infraestructura

1. ¿Considera pertinente adaptar condiciones de infraestructura accesibles enfocadas al personal con discapacidad? ¿Por qué?

Si, estas cosas son importantes para tener una visión global sobre las necesidades que el personal con discapacidad requiere, que los espacios más grandes, el lobby con elementos accesibles y grandes.

2. ¿Se ha presentado en las instalaciones del hotel algún accidente o situación de riesgo por la falta de infraestructura accesible con algún colaborador con discapacidad? Ante ello, ¿Cuál fue/sería el accionar ante esa situación?

No, en lo que he trabajado no presente algún accidente y si se llegase a presentar por ejemplo primeros auxilios se solicita como centro de que cuenta con una certificación en primeros auxilios y estoy preparado.

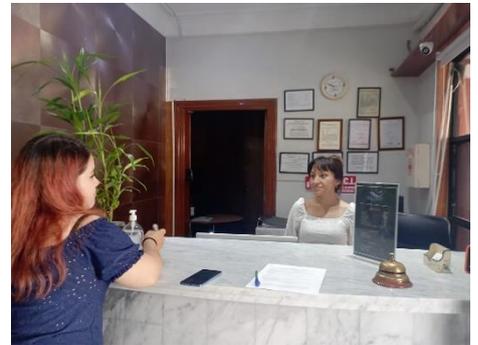
Anexo 10
Fotos de evidencias
Hotel "Ibis Styles"



Fotos de evidencia
"Hotel Maria Luisa"



Fotos de evidencia
"Hotel Miraflores Pacific"



Fotos de evidencia
“Hotel Tierra Viva”







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VELASQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad en hoteles de tres estrellas del distrito de Miraflores, 2023.

", cuyos autores son EGOAVIL AVENDAÑO MARIA CELESTE, PIZARRO VALENCIA GIOMARA BLESSING, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 05 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VELASQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA DNI: 18217577 ORCID: 0000-0001-9985-0344	Firmado electrónicamente por: LVVELASQUEZV el 05-07-2023 15:04:48

Código documento Trilce: TRI - 0572813