



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS  
TURÍSTICOS

“EVALUACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD PARA  
PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS  
HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO  
DE TRUJILLO – 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración y Servicios Turísticos**

**Autoras:**

Br. Luz Milagros Arroyo Aguilera

Br. Viviana Madrid Cordova

**Asesora:**

Mg. Jamy María Hurtado Castañeda

Trujillo – Perú

2018

## APROBACIÓN DE LA TESIS

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **Luz Milagros Arroyo Aguilera** y **Viviana Madrid Cordova**, denominada:

### “EVALUACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE TRUJILLO – 2018”

---

Mg. Jamy M. Hurtado Castañeda  
**ASESORA**

---

Mg. Mónica Denisse Zegarra Alva  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Mg. Guillermo Torres Machuca  
**JURADO**

---

Lic. Olenka Sofía Avila Loyola  
**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....	11
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO .....	16
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	33
CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....	36
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN .....	54
CONCLUSIONES .....	58
RECOMENDACIONES .....	59
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS .....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: CLASE Y CATEGORIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE.....	22
TABLA N° 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE .....	33

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N° 1: ILUMINACIÓN HOMOGÉNEA Y UNIFORME EN LAS HABITACIONES .....	36
GRÁFICO N° 2: SISTEMA DE ALARMA LUMINOSO EN CASOS DE EMERGENCIA .....	36
GRÁFICO N° 3: DESPERTADOR VIBRATORIO Y/O LUMINOSO .....	37
GRÁFICO N° 4: AVISADOR LUMINOSO DE LLAMADA DE TIMBRE.....	37
GRÁFICO N° 5: TELEVISOR CON DECODIFICADOR DE TELETEXTO.....	38
GRÁFICO N° 6: BUENA SEÑAL DE INTERNET EN LAS HABITACIONES .....	38
GRÁFICO N°7: TELÉFONO CON LA OPCIÓN DE SUBIR EL VOLUMEN .....	39
GRAFICO N° 8: ILUMINACIÓN HOMOGÉNEA Y UNIFORME EN LA RECEPCIÓN.....	39
GRÁFICO N° 9: RECEPCIÓN CON BUCLE MAGNÉTICO.....	40
GRÁFICO N° 10: BUENA SEÑAL DE INTERNET EN LA RECEPCIÓN .....	40
GRÁFICO N° 11: SEÑALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN.....	41
GRÁFICO N° 12: INFORMACIÓN ESCRITA SOBRE EL HOTEL .....	41
GRÁFICO N° 13: INFORMACIÓN DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS.....	42
GRÁFICO N° 14: ILUMINACIÓN HOMOGÉNEA Y UNIFORME DEL RESTAURANTE.....	42
GRÁFICO N° 15: RESTAURANTE CON BUCLE MAGNÉTICO.....	43
GRÁFICO N° 16: BUENA SEÑAL DE INTERNET EN EL RESTAURANTE.....	43
GRÁFICO N° 17: SEÑALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS EN EL ÁREA DEL RESTAURANTE...	44
GRÁFICO N° 18: CARTA CON INFORMACIÓN CLARA, CONCISA Y COMPRESIBLE.....	44
GRÁFICO N° 19: SISTEMA DE ALARMA LUMINOSO EN LOS PASILLOS Y ÁREAS PÚBLICAS .....	45
GRÁFICO N° 20: SEÑALIZACIÓN VISUAL DE DIRECCIÓN Y SALIDAS DE EMERGENCIA.....	45
GRÁFICO N° 21: PLANOS DE EVACUACIÓN .....	46
GRÁFICO N° 22: CUENTA CON ASCENSOR.....	46
GRÁFICO N° 23: ILUMINACIÓN HOMOGÉNEA Y UNIFORME EN EL ASCENSOR .....	47
GRÁFICO N° 24: TELÉFONO ACCESIBLE.....	47

<b>GRÁFICO N° 25: INDICADOR LUMINOSO DE LLEGADA, SALIDA Y SENTIDO DEL ASCENSOR .....</b>	<b>48</b>
<b>GRÁFICO N° 26: SISTEMA DE ALARMA LUMINOSO EN CASOS DE EMERGENCIA .....</b>	<b>48</b>
<b>GRÁFICO N° 27: DISPOSITIVO DE COMUNICACIÓN CON CÁMARA EN CASOS DE EMERGENCIA .....</b>	<b>49</b>
<b>GRÁFICO N° 28: AÑOS TRABAJANDO EN EL SECTOR TURÍSTICO HOTELERO .....</b>	<b>49</b>
<b>GRÁFICO N° 29: GRADO DE FORMACIÓN ACADÉMICA.....</b>	<b>50</b>
<b>GRÁFICO N° 30: RECEPCIONISTAS QUE HAN ATENDIDO A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN EL HOTEL DONDE LABORA .....</b>	<b>50</b>
<b>GRÁFICO N° 31: CONOCIMIENTO DE LOS RECEPCIONISTAS SOBRE LAS PAUTAS PARA ATENDER A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA .....</b>	<b>51</b>
<b>GRÁFICO N° 32: PAUTAS PARA ATENDER A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA .....</b>	<b>51</b>
<b>GRÁFICO N° 33: LUGAR DONDE RECIBIERON CAPACITACIÓN SOBRE PAUTAS PARA ATENDER A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA .....</b>	<b>52</b>
<b>GRÁFICO N° 34: CONOCIMIENTO SOBRE LENGUA DE SEÑAS.....</b>	<b>52</b>
<b>GRÁFICO N° 35: LUGAR DONDE APRENDIÓ LA LENGUA DE SEÑAS .....</b>	<b>53</b>
<b>GRÁFICO N° 36: LENGUA DE SEÑAS .....</b>	<b>53</b>

## RESUMEN

El crecimiento mundial del turismo y el impacto positivo que ha tenido en la sociedad tanto a nivel económico como sociocultural, ha permitido que se incluyan a diferentes segmentos como lo son las personas con habilidades diferentes. Las personas con discapacidad auditiva están teniendo una mayor participación en el turismo debido al número que lo integran.

La presente investigación se realizó con la finalidad de determinar el nivel de accesibilidad de los servicios ofrecidos por los hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo, para personas con discapacidad auditiva; puesto que, a pesar de existir una Ley N° 29973 para la persona con discapacidad, la mayoría de los hoteles no cuentan con las medidas necesarias para satisfacer a estos clientes de acuerdo a sus necesidades.

Para el desarrollo de la investigación, se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de accesibilidad de los servicios en los hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo para personas con discapacidad auditiva, en el año 2018? El diseño de la investigación es no experimental, transversal – descriptivo puesto que se observó la variable y que se recolectaron los datos en un solo momento, en tiempo único. Por lo cual se desarrolló una ficha de observación para evaluar las instalaciones de los hoteles y una encuesta con la finalidad de conocer si el personal de recepción cuenta con las capacidades adecuadas para atender a una persona con discapacidad auditiva.

Gracias al desarrollo de la investigación, se pudo determinar que los hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo se encuentran en un nivel aceptable en base a su accesibilidad física, señalización y comunicación para personas con discapacidad auditiva.

## ABSTRACT

The global growth of tourism and its positive impact on society like the economic and socio-cultural levels, has allowed different segments to be included like people with different abilities. People with hearing disabilities are having a greater participation in the touristic ambit due to the number of people that integrate.

The present investigation was done with the purpose to determine the level of accessibility of the services of the 3 star hotels of the historic center of Trujillo, to people with hearing disabilities; because, in spite of the existence of a Law N° 29973 for the person with disability, most of the hotels don't have the necessary measures to satisfy these clients according to their needs.

For the development of research, was proposed the next problem: What is the level of accessibility of services in the 3 star hotels of the historic center of Trujillo for people with hearing disabilities, in 2018? The design used was non-experimental, cross – descriptive because the variable was observed and the data were collected in a single moment, in a single time. Therefore, a checklist was developed to evaluate the facilities of the hotels and a survey with the purpose of knowing if the reception staff has the adequate capacities to attend a person with hearing disability.

Thanks to the development of the research, it was determined that the 3-star hotels in the historic center of Trujillo are at an acceptable level based on their physical accessibility, signaling and communication for people with hearing disabilities.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Alonso, F. & Dinares, M. (2006). El hotel Accesible – Guía para su diseño, organización y gestión. [Versión Electrónica], Recuperada el 11 de Setiembre de 2018, de [http://www.ecom.cat/pdf/hotel\\_accesible.pdf](http://www.ecom.cat/pdf/hotel_accesible.pdf)
- Arias, J. (2017, 27 de Abril). Capacidad hotelera actual, y las nuevas inversiones que se vienen para el sector. En Blog: Mercados & Regiones. Recuperada el 07 de Setiembre de 2018, desde <http://mercadosyregiones.com/2017/04/cual-es-la-capacidad-hotelera-actual-y-las-nuevas-inversiones-que-se-vienen-para-el-sector/>
- Boullon, L.; Castillo, U.; Guerrero D. (2008). Creación de una agencia de integración de servicios para el turista discapacitado. (Tesis de Magister). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. [Versión Electrónica] Recuperado el 09 de Setiembre de 2018, de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/273821/LBoullon.pdf;jsessionid=682BAD64B01C5E8361203F0E5A9F34E6?sequence=2>
- Clave (2017). Accesibilidad en Hoteles para personas con Discapacidad Auditiva. Recuperado el 30 de Setiembre del 2018, de [news.designforall.org/publico/index.php?opc=documento&document='2050'](http://news.designforall.org/publico/index.php?opc=documento&document='2050')
- Conadis (2016). Situación de las personas con discapacidad auditiva en el Perú [En línea]. Recuperado el 17 de Setiembre del 2018, de [https://www.conadisperu.gob.pe/observatorio/images/.../version\\_1\\_AuditivaJP.pdf](https://www.conadisperu.gob.pe/observatorio/images/.../version_1_AuditivaJP.pdf)
- Espínola, A. (2015). Accesibilidad Auditiva. Pautas básicas para aplicar en los entornos. Recuperado el 18 de Setiembre del 2018, de <https://www.siiis.net/documentos/ficha/505973.pdf>
- Fernández, M. (2009). Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el sector turismo. [En línea] Recuperado el 17 de Setiembre de 2018, de [https://www.researchgate.net/profile/Maria\\_Teresa\\_Alles/publication/41206114\\_Turismo\\_Accesible\\_Importancia\\_de\\_la\\_Accesibilidad\\_para\\_el\\_Sector\\_Turistico/links/02e7e51ab3ce660029000000/Turismo-Accesible-Importancia-de-la-Accesibilidad-para-el-Sector-Turistico.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/41206114_Turismo_Accesible_Importancia_de_la_Accesibilidad_para_el_Sector_Turistico/links/02e7e51ab3ce660029000000/Turismo-Accesible-Importancia-de-la-Accesibilidad-para-el-Sector-Turistico.pdf)

- Fuentes, F. (2015). Accesibilidad en los servicios turísticos de hoteles y agencias de viaje de la ciudad de la paz. (Tesis de Licenciatura). Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. [Versión Electrónica] Recuperado el 12 de Setiembre de 2018, de <http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/13785/TG-3601.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fundación C.V. FESORD (2018). Medidas para facilitar el Acceso de las personas sordas al sector Turístico. Recuperado el 13 de Setiembre de 2018, de [http://www.turisme.gva.es/turisme/es/files/pdf/otros/Medidas\\_facilitar\\_acceso\\_personas\\_sordas\\_acceso\\_al\\_sector\\_turistico.pdf](http://www.turisme.gva.es/turisme/es/files/pdf/otros/Medidas_facilitar_acceso_personas_sordas_acceso_al_sector_turistico.pdf)
- Guía para conseguir una prevención de riesgos laborales inclusiva en las organizaciones (s.f.) [En línea] Recuperado el 03 de Setiembre de 2018, de [http://www.madrid.org/cs/BlobServer?blobkey=id&blobwhere=1310853507259&blobheader=application%2Fpdf&blobheadertype=Content-Disposition&blobheadervalue1=filename%3D2CONCEPTO+DE+DISCAPACIDAD\\_2.pdf&blobcol=urldata&blobtable=MungoBlobs](http://www.madrid.org/cs/BlobServer?blobkey=id&blobwhere=1310853507259&blobheader=application%2Fpdf&blobheadertype=Content-Disposition&blobheadervalue1=filename%3D2CONCEPTO+DE+DISCAPACIDAD_2.pdf&blobcol=urldata&blobtable=MungoBlobs)
- Gutiérrez, J. (2016, 03 de Noviembre). La interpretación de lenguaje de Señas. En Blog: About Español, desde <https://www.aboutespanol.com/la-interpretacion-de-lenguaje-de-senas-3259579>.
- Guzmán, A.; Mayo, A.; Pérez, B. (2012). Turismo: Enfoque Global. [Versión Electrónica] Recuperado el 09 de Setiembre de 2018, de <http://publicaciones.ujat.mx/cientificas/Documentos/Econom%C3%ADa/29/Turismo%20Enfoque%20Global.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (Marzo, 2015). Perú Características de la población con discapacidad. [En Línea] Recuperado el 19 de Setiembre de 2018, de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1209/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1209/Libro.pdf)
- Mendoza, K.; Chavez F. (2017). Turismo Accesible para personas con discapacidad Motriz, en los establecimientos turísticos, Canton Santo Domingo, Provincia de Santo Domingo de los Tsachilas, año 2017. (Tesis de Licenciatura) Pontificia Universidad Católica, Ecuador . [Versión Electrónica] Recuperado el 12 de Setiembre de 2018, de [https://issuu.com/pucesd/docs/iaiv\\_chavez\\_mendoza](https://issuu.com/pucesd/docs/iaiv_chavez_mendoza)

- Organización Mundial de la Salud (2011). Introducción al Turismo. [Versión Electrónica] Recuperado el 08 de Setiembre de 2018, de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2011). Informe Mundial sobre la Discapacidad. [Versión Electrónica]. Recuperado el 05 de Setiembre del 2018, de [www.who.int/bitstream/10665/75356/1/9789240688230\\_spa\\_pdf](http://www.who.int/bitstream/10665/75356/1/9789240688230_spa_pdf)
- Organización Mundial de la Salud (2016). Alianza entre turismo y cultura en el Perú- Modelos de colaboración entre turismo, cultura y comunidad. [Versión Electrónica] Recuperado el 08 de Setiembre de 2018, de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417575>
- Organización Mundial de la Salud (s.f.) [En línea] Recuperado el 03 de Setiembre de 2018, de <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>.
- Organización Mundial de la Salud (2018). Sordera y pérdida de la audición. [Versión Electrónica]. Recuperado el 07 de Diciembre del 2018, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>
- Pérez, B. (2011). Lengua de Señas. En Blog: Cultura Sorda. Recuperada el 07 de Setiembre de 2018, desde <http://www.cultura-sorda.org/lengua-de-senas/>
- Perú. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015). Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR. Reglamento de Establecimientos de hospedajes. <https://elperuano.pe/normaselperuano/2015/06/09/1248181-2.html>
- Perú. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2017). Norma A 120. Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores. [https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/Norma\\_A\\_120.pdf](https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/Norma_A_120.pdf)
- Ley N° 29973 – MINEDU. Ley General de la Persona con Discapacidad. Comisión permanente del Congreso de la República del Perú (2014). <http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-General-de-la-Persona-con-Discapacidad-Ley-N%C2%B0-29973.pdf>

- Ley N° 29535 – MINEDU. Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana (Mayo 21, 2010). Comisión permanente del Congreso de la República del Perú. [www.conadisperu.gob.pe/web/documentos/NORMAS/ley%2029535.pdf](http://www.conadisperu.gob.pe/web/documentos/NORMAS/ley%2029535.pdf)
- Ríos, M. (2003). Manual de Educación Física adaptada al alumno con discapacidad. [Versión Electrónica] Recuperado el 05 de Setiembre de 2018, de <https://atencionninosdiscapacidad2014.files.wordpress.com/2014/03/manualdeeducacionfisicaadaptadaalumnocondiscapacidad-140109082742-phpapp01.pdf>
- Rodríguez, M. (2010). Diagnóstico de Turismo accesible para personas con discapacidad motrices restringidas, en la Ciudad de Lujan, al mes de Agosto de año 2010. (Tesis de Licenciatura). Universidad Abierta Interamericana, Argentina. [Versión Electrónica] Recuperado el 12 de Setiembre de 2018, de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC096147.pdf>
- 700 mil personas con discapacidad auditiva [Editorial]. (28 de Setiembre de 2011). La República, [Versión Electrónica] Recuperado el 15 de Setiembre de 2018, de <https://larepublica.pe/sociedad/578935-700-mil-personas-con-discapacidad-auditiva>