

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS TURÍSTICOS**

“ANÁLISIS DE LAS INSTALACIONES DEL HOTEL EL
SOMBRERO, PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD,
HUANCHACO 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Servicios Turísticos

Autores:

Liseth Sarahi Palacios Cipriano
Melani Paola Rosario Galindos

Asesor:

Ing. Oscar Santamaría Castillo
<https://orcid.org/0000-0001-5344-2732>

Trujillo - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	María Soledad Rodríguez Castillo	18107224
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	Luis Durand Azcarate	18165461
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	Guillermo Torres Machuca	18183193
	Nombre y Apellidos	N° DNI

INFORME DE SIMILITUD



DEDICATORIA

A Dios por haberme acompañado y guiado en el transcurso de toda mi carrera profesional, por ser mi fuerza en momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes y grandes retos, pero sobre todo por la felicidad infinita.

Agradezco a mis padres Gilberto Palacios y Roxana Cipriano, quienes con su ejemplo me enseñaron a seguir adelante en toda adversidad, por creer en mí y ser parte incondicional en mi vida, mis hermanos mayores porque son un gran ejemplo en mi vida, quienes me motivaron a seguir adelante y no rendirme a pesar de los obstáculos.

Liseth S. Palacios Cipriano

A Dios por guiarme en todo el transcurso de mi carrera universitaria, por brindarme valor y fuerza para seguir adelante, sobre todo en los momentos difíciles

Esta tesis va dedicada a mi madre Dora Elizabeth Galindos Flores por ser el pilar de todo lo que soy, por su amor incondicional, apoyo y sobre su confianza que ella ha depositado en mí.

Por otro lado, esta tesis también estará dedicada a mi padre por brindarme su apoyo, transmitirme sus conocimientos y por la motivación que siempre me brindó durante este tiempo.

Melani P. Rosario Galindos

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, damos gracias a Dios por habernos permitido llegar hasta dónde estamos y a nuestras familias por su apoyo incondicional.

Agradecemos a nuestros profesores que formaron de mi persona en el transcurso de los 5 años de carrera, de igual forma, a todo nuestro grupo de la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte - Filial Trujillo, que fueron creciendo en conocimiento y perseverancia en cada una de las materias que pudimos intercambiar.

A nuestro Asesor de Tesis, Ing° Oscar Santamaría Castillo, por compartir su gran conocimiento y experiencia profesional y académica, guiándonos en todo momento hasta la culminación de la tesis.

A todos ustedes, ¡Muchas Gracias!

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad Problemática.....	10
1.2 Objetivos	16
1.3 Formulación del problema.....	17
1.4 Antecedentes	17
1.5 Marco Teórico	27
CAPÍTULO II. METODO	73
2.3. Población Y Muestra.....	75
2.3.1 Población.....	75
2.3.2. Muestra.....	76
2.4. Técnicas E Instrumentos de Recolección de Datos y Análisis de Datos	77
2.4.1 Técnica	77
2.4.2 Instrumentos	77
2.5 Validez de los instrumentos.....	79
2.6. Procedimiento.....	79
2.7. Aspectos éticos	80
CAPÍTULO III. RESULTADOS	81
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	99
REFERENCIAS.....	102
ANEXOS	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cantidad mínima de habitaciones accesibles para servicios de alojamiento.....	44
Tabla 2. Nivel y pendiente máxima de la rampa	64
Tabla 3. Parámetros para el cálculo de la muestra.....	76
Tabla 4. Confiabilidad alfa Cronbach.....	81
Tabla 5. Distribución de opiniones según las instalaciones del hotel.....	82
Tabla 6. Distribución de opiniones según accesibilidad.....	83
Tabla 7. Distribución de opiniones según servicios del hotel	84
Tabla 8. Distribución de opiniones según propuesta de mejora	85
Tabla 9. Resultado de entrevista a ejecutivos del Hotel El Sombrero.....	86
Tabla 10. Servicios y Áreas Accesibles.....	93
Tabla 11. Situación actual de la entrada principal	95
Tabla 12. Situación actual de las Habitaciones del Hotel.....	96
Tabla 13. Situación actual del Estacionamiento	97
Tabla 14. Situación actual del Equipamiento (Señalización)	98
Tabla 15. Flujo anual de turistas en los años del 2021, 2022 y 2023	116
Tabla 16. Flujo anual detallado de turistas en los años del 2021, 2022 y 2023	117
Tabla 17. Flujo anual de turistas con discapacidad en los años del 2021, 2022 y 2023.....	118
Tabla 18. Flujo anual detallado de turistas con discapacidad, años del 2021, 2022 y 2023.....	118
Tabla 19. Resumen del flujo de los años 2021, 2022 y 2023	119
Tabla 20. Matriz de consistencia	135
Tabla 21. Matriz de operacionalización.....	136
Tabla 22. De fotos del Hotel El Sombrero	143

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama dado por el Hotel El Sombrero	16
Figura 2. Longitud máxima de una rampa.....	65
Figura 3. Pendiente transversal de la rampa.....	66
Figura 4. Dimensiones en las cabinas del ascensor.....	69
Figura 5. Ecuación para calculo probabilístico de muestra	76
Figura 6. Opiniones según las instalaciones del hotel.....	82
Figura 7. Según accesibilidad.	83
Figura 8. Opiniones según servicios del hotel.....	84
Figura 9. Opiniones según propuesta de mejora	85

RESUMEN

La presente investigación surge ante la necesidad y más que todo a la accesibilidad de las personas con discapacidad al Hotel El Sombrero donde busca constatar las instalaciones turísticas que presenta el Hotel El sombrero para personas con discapacidad, Huanchaco 2023. La investigación siguió un diseño de investigación no experimental con enfoque considerado una investigación cuantitativa, en un nivel descriptivo – exploratorio ya que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice y sobre todo que permita el desarrollo del turismo accesible en el Hotel El Sombrero.

Para la elaboración de este trabajo se realizó encuestas a los huéspedes, entrevista a los ejecutivos y ficha de observación donde se verifico todas las áreas principales del Hotel, además, se propuso una propuesta de mejora para que el establecimiento tenga llegada de un turismo accesible a futuro, con lo cual se obtuvo como resultado que el Hotel El Sombrero tiene una falta de accesibilidad en algunas de sus áreas como Recepción, Habitaciones, Cochera y áreas comunes para el ingreso de personas con discapacidad, ya que sus instalaciones y equipamiento tanto como interno y externo no están implementadas correctamente para el uso y circulación de estas personas.

Finalmente, la investigación concluyo que el establecimiento tiene un bajo porcentaje de huéspedes con discapacidad del 3.7%; de la cual, se suma la necesidad de capacitación del personal del Hotel y, además, se debe implementar en las instalaciones turísticas del Hotel El Sombrero, y así poder incrementar con la llegada de turistas nacionales e internacionales.

PALABRAS CLAVES: Turismo accesible, infraestructura turística, accesibilidad, personas con discapacidad.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En los últimos tiempos, el turismo es el sector con mayor aumento alrededor del mundo y una parte importante para la economía de muchos países, generando empleos y oportunidades. Por consiguiente, cabe recalcar que la dedicación adecuada del rubro es de suma importancia; de tal forma, que a través de los años el mundo se ha visto cada vez más enfocado en la inclusión social, en lograr que las personas con discapacidad se sientan parte de la sociedad y vivan libre de barreras.

Además, vale la pena señalar que los viajes internacionales se han convertido en un principio importante en la última década. Un nuevo enfoque en cuestión es el turismo inclusivo, mencionado por primera vez por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2019) en su guía Turismo Accesible para Todos (2019), cuyo objetivo es integrar a los grupos sociales para mejorar la dirección y desarrollar actividades relacionadas con el turismo.; El 15% de la población mundial es discapacitada, que en el momento de migrar se enfrenta a alguna barrera que dificulta el acceso de las empresas hoteleras. Asimismo, como lo señala Granda S. (2020), América Latina y el Caribe albergan a 77 millones de personas mayores de 60 años, lo que representa el 12% de la población total de la región. En consecuencia, se ha determinado que, como industria de la hostelería, los proveedores de alojamiento deben adaptar sus instalaciones para que cualquier persona, independientemente del estado, pueda acceder a todos sus servicios.

Castro, A. y Pinto, E. (2019) argumentan que la accesibilidad en el turismo debe abarcar todo el sector, desde las agencias de viaje hasta el alojamiento, el transporte, los aeropuertos, y al mismo tiempo respetar los derechos de todos. El libre uso de las zonas turísticas de la ciudad, la integridad de la cadena de experiencias creada para paliar

un problema que afecta al 5,47% de la población cartagenera. (página 4)

Además, los viajes y el turismo se han convertido en el sector de mayor volumen, por ello, a nivel internacional, el turismo inclusivo es un tema que toma mayor énfasis en algunos países como México; como lo expresa el representante del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED): las empresas turísticas deben contemplar la oportunidad que representa el turismo inclusivo para el país, ya que se estima que un turista con discapacidad generalmente viaja con tres acompañantes, esto, significa mayor inversión y bienestar para los lugares que deciden apostar por la inclusión.

Por ello, se ha profundizado el turismo accesible, enfocándonos en la accesibilidad que ocupa un importante rol. Dichas acciones de implementación, produce una mayor concientización tanto en el ámbito social como empresarial. El crecimiento de este segmento de turismo implica para las empresas de servicios aumentar su inversión y apropiar sus instalaciones a las necesidades de las personas con discapacidad. Resaltando lo dicho, la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020), establece que el Turismo internacional genera 5.000 millones de dólares al día. Puesto que, mediante la reactivación en el Perú tras la preocupación de la caída económica del sector turístico y hotelero, el turismo se disminuyó en un 71,5%, esta cifra equivale a un flujo negativo de 2 millones en comparación con el mismo periodo del año anterior (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2020).

Por consiguiente, en Argentina de acuerdo al Plan Federal de Turismo Sustentable (2020), afirma que un desarrollo turístico inclusivo debe considerar, de forma prioritaria, de todas las actividades enmarcadas en el turismo sean accesibles e integren a todas las personas. En particular, deberá tener en cuenta a aquellas con insuficiencias especiales, con limitaciones motrices y/o sensoriales temporarias y adultos mayores, a fin de que todos puedan ejercer el derecho de desplazarse y disfrutar de todas las posibilidades que ofrecen los destinos turísticos

del país. Por ello, un ejemplo es cuando una persona llama a un hotel, y consulta sobre el nivel de accesibilidad con la que cuenta el establecimiento de hospedaje, buscando una respuesta que se ajuste a su necesidad. No solo necesita saber si el hotel cuenta con ascensor, sino también saber si todo el establecimiento es accesible. (Barrera, G., & Calfio, C., 2021, p.25)

Según los autores Moya, W., & Ura, E., (2019) que realizaron la tesis "Análisis del Turismo Accesible para personas con Discapacidad Física en Machu Pichu - Cusco, 2019", En la Región del Cusco se puede ver que las personas que visitan los lugares y centros Arqueológicos padecen de alguna discapacidad física, estas personas no tienen un nivel de satisfacción bueno, ya que la infraestructura y los servicios que se ofrecen no son de calidad, así mismo eso hace de que no se tenga número de turistas con discapacidad que visitan la región del Cusco por este problema, también hace que no se estimule este tipo de turismo inclusivo, hay que tener en cuenta de que Cusco es uno de los lugares más visitados del Perú y tiene este gran problema. (p.23)

En cuanto a, carencias de accesibilidad, recalcan que las personas con discapacidad motriz sobre todo en infraestructura de hoteles, restaurantes, centros culturales, entre otros, hay una gran cantidad donde se determina faltas de rampas, elevadores y espacios adaptados. (Osorio, 2022, p.11). De tal forma, la mayor cantidad de hoteles accesibles se encontraban en Lima, seguido de la ciudad de Cusco mientras que destinos como Trujillo, Aguas caliente e Iquitos no contaban con habitaciones accesibles. (Jiménez, 2021, p.15)

De esta manera, es necesario recalcar que, la accesibilidad es comodidad para todos, el diseño de las instalaciones y la presentación de servicios turísticos que integre la accesibilidad, favorezcan a restablecer la calidad de las personas con o sin necesidades especiales. Cabe mencionar que, "los servicios turísticos a veces no están acondicionados para este tipo de personas, encontrándose con rampas mal hechas, espacios reducidos y algunos servicios higiénicos hechos solamente por cumplir y/o no cumpliendo con la normativa que los hace

accesibles para este tipo de segmento" (Rodríguez, 2018, p.16). Esto hace referencia a que la mayoría de las empresas hoteleras no se encuentran interesadas en invertir en infraestructura que adecue a toda persona con o sin discapacidad. De acuerdo a la ley general de la persona con discapacidad "Ley N°29973 y en el Reglamento Nacional de Edificaciones (NORMA A.120, Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas mayores) menciona que, "todos los establecimientos de hospedaje deberán cumplir con las disposiciones sobre seguridad y accesibilidad para discapacitados".

Por otro lado, según Castro, J. (2016), menciona que existen 5 escalas de calificación según el grado de discapacidad de la persona. A partir de esta escala, Castro, establece lo siguiente: No hay deficiencia Ninguna, carencia, insignificante (0-4 %), Deficiencia ligera Poca, escasa (5-24 %), Deficiencia moderado-media, regular (25-49%), Deficiencia Grave mucha, extrema (50-95%) y, por último, Deficiencia Completo Tota (96-100%).

Actualmente se estima que hay al menos mil millones de personas en el mundo que tienen algún tipo de discapacidad. Y a medida que la población envejece, en 2050 habrá más de 2.000 millones de personas mayores de 60 años, y este grupo también es más propenso a tener las deficiencias físicas, intelectuales o sensoriales que padecen a esta edad. Según Blouin, C. (Coord.). (2018). Nótese que el 45,1% del total de la población con discapacidad son adultos mayores (PAM). Asimismo, el 52,3% de las mujeres con discapacidad son adultas mayores; mientras que para los hombres esta cifra es del 38,9% (INEI 2018: 11). En cuanto a los principales ejemplos de discapacidades en los adultos mayores, son las siguientes: el 33,9 % tiene dificultades para usar los brazos y las piernas, el 14,8 % tiene dificultades para ver, el 12,5 % tiene dificultades para oír y el 2,7 % tiene dificultades para comprender o aprender; lo que hace del turismo accesible una necesidad, así como una oportunidad financiera y de negocio para las empresas del rubro. (Organización Nacional de Ciegos de España, 2017). Es importante mencionar que las instalaciones accesibles de los hoteles son igualmente útiles

para todos, no solo para turistas discapacitados, sino también para personas mayores, mujeres embarazadas operadas o enyesadas, etc. (Morales, 2017, pág. 4). Por ello, también es importante mencionar que el uso e implementación de nuevas herramientas técnicas para personas con discapacidad visual ha crecido de forma muy significativa en los últimos años. (Gálvez, R., 2018). Considerando que las personas con discapacidad rara vez viajan porque no pueden encontrar destinos turísticos accesibles que garanticen seguridad, tranquilidad, comodidad y calidad; Como se mencionó, Zalazar (2018) brinda la accesibilidad turística como una cualidad de las instalaciones relacionadas con el turismo, para que todas las personas con discapacidad puedan: autorizar a todos los lugares y edificios sin estar abrumados, acceder a los destinos donde prestan servicios a los turistas y utilizar las instalaciones. y servicios. Las instalaciones turísticas proponen un confort esencial. Estos eventos varían desde el medio de transporte hasta el alojamiento, se llevaron a cabo en áreas de ocio y, por ejemplo, en la playa. También, como menciona Gálvez, R. (2018) que es importante implementar la tecnología necesaria para la satisfacción del huésped, por ejemplo, el software más utilizado y perfecto para personas con discapacidad visual es JAWS para windows. Software lector de pantalla para usuarios de computadoras cuya pérdida de visión les impide ver la pantalla. JAWS lee lo que está visible en la pantalla de la computadora. Compatible con las aplicaciones de pantalla Braille más comunes en el aula y el lugar de trabajo

De acuerdo, el tema se marca en la línea de investigación "Salud pública y poblaciones vulnerables" aprobada por la Universidad Privada del Norte, en esa línea y a partir de todo lo indicado se formula la siguiente pregunta ¿Cómo son las instalaciones que presenta el "Hotel El Sombrero" para personas con discapacidad, ¿Huanchaco 2023? Es así, que la importancia de esta investigación pretende analizar la naturaleza de las instalaciones del hotel, para la actividad turística dirigido a las personas con discapacidad con el fin de proponer una mejora

al establecimiento de hospedaje "El Sombrero" en cuanto al servicio hotelero brindado a los turistas y personas en general.

La empresa en estudio es el Hotel "El Sombrero" (3 estrellas), cuya razón social es "Inversiones Ariana Belen E.I.R.L."; ruc 20601028221; dirección Jr. Pilco Mayo Nro. 100. Urb. Huanchaco tradicional (Frente a los caballitos de totora) La Libertad – Trujillo.

Este establecimiento presenta las siguientes instalaciones: Recepción, Dormitorios (28), Cochera, Lavandería, y Housekeeping. Para más detalle de estas áreas, se puede decir que, recepción es el área más importante del hotel porque se registra la entrada y salida del huésped. Además, donde se realizan las reservas, se asignan las habitaciones y se ve el movimiento de todas áreas. Siguiendo con el área de, dormitorios, se puede decir que el hotel cuenta con 28 habitaciones, es decir 6 triples, 18 dobles, y 4 ejecutivos; de las cuales se considera dos habitaciones accesibles para el huésped. Por consiguiente, cochera, es un lugar amplio y con buena iluminación, además, es el principal acceso para personas en sillas de ruedas. Continuando con Lavandería, esta área conformada por solo una persona se encargará de recepcionar la ropa sucia para devolverlas en perfectas condiciones. Y, por último, Housekeeping, esta área se encarga de dar mantenimiento y limpieza a todas las habitaciones del hotel.

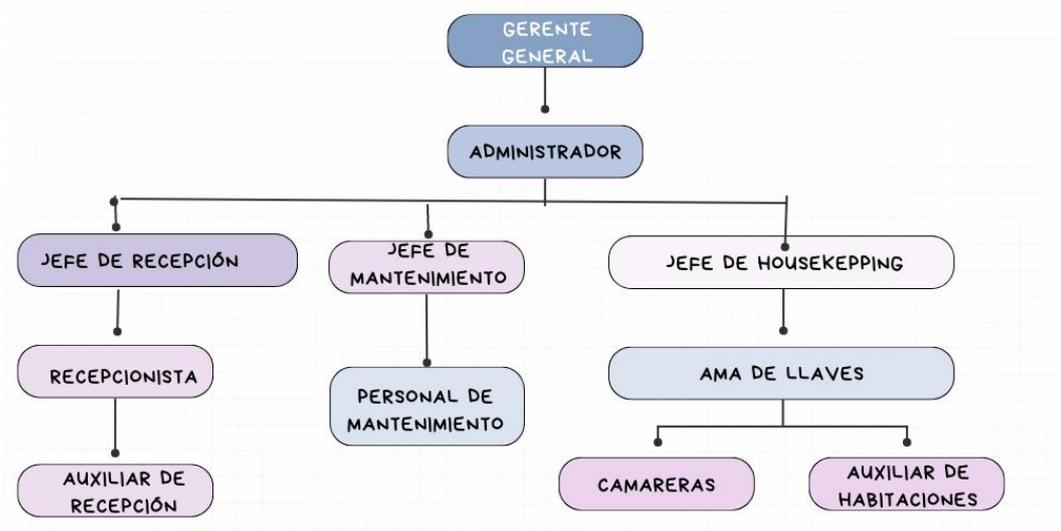
En cuanto a los turistas o huéspedes del Hotel El Sombrero, comprenden el 45% son turistas extranjeros que visitan el balneario de Huanchaco, sobre todo para realiza algún deporte y conocer más de la cultura, el 35% son nacionales que vienen por negocios y el 20% son locales.

Respecto a la problemática del Hotel "El Sombrero" tiene algunas deficiencias en la accesibilidad e instalaciones aptas para personas con discapacidad, algunas áreas no están adecuadas para estas personas, para su ingreso a recepción, no hay rampas ni pasamanos, así también, las habitaciones son angostas y dificultan la circulación de una silla de ruedas para

movilizarse dentro de la habitación; de igual manera, con los servicios higiénicos no tienen baños de accesibilidad universal y módulos de recepción adecuada para la comunicación del recepcionista y el huésped, el hotel dispone de estacionamiento, corredores para llegar a la habitación y ascensor, pero no cuenta con rampas ni pasamanos para las personas con discapacidad motriz, por ello, se recomienda realizar una propuesta de mejora para las distintas áreas del Hotel.

- **ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA**

Figura 1



Nota: Organigrama dado por el Hotel El Sombrero

- En el Anexo 1, se muestra la ubicación del Hotel El Sombrero
- En el Anexo 7, se muestran los planos de las instalaciones del Hotel El Sombrero

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

- Verificar si las instalaciones del “Hotel Sombrero” son adecuadas para atender a personas con discapacidad, Huanchaco 2023.

1.2.2 Objetivos específicos

- Describir las instalaciones del Hotel El Sombrero en cuanto a las necesidades de

las personas con discapacidad.

- Examinar la accesibilidad para personas con discapacidad en el hotel "El Sombrero".
- Describir las áreas principales del hotel, asociadas a la prestación de servicio principalmente para el caso de ciegos, sordomudos, autistas, etc. en el hotel El Sombrero.
- Elaborar una propuesta para el mejoramiento de las instalaciones del Hotel "El Sombrero" para atender a las personas con discapacidad en general.

1.3 Formulación del problema

¿Las instalaciones del Hotel El Sombrero son adecuadas para atender a personas con discapacidad, Huanchaco 2023?

1.4 Antecedentes

1.4.1 Antecedentes Internacionales

Mendoza (2018) en su tesis de licenciatura titulada "La infraestructura para discapacitados motrices en los atractivos del distrito de Pueblo Libre y su relación con la promoción turística de la municipalidad, 2018", se planeó analizar la relación que existe entre los atractivos visitados por personas discapacitadas que existe en el distrito de Pueblo Libre. La investigación es de tipo descriptiva, en la cual se utilizaron las técnicas de observación estructurada teniendo como instrumento de confiabilidad el análisis de Alfa de Cronbach, la autora se concentró en cinco museos principales del distrito de Pueblo Libre. Esta tesis concluyó que la municipalidad del distrito no provee al 100% los servicios básicos de la infraestructura para discapacitados con movilidad restringida al igual que existe poca información sobre los atractivos turísticos puesto que su promoción turística es mínima. (pág.56)

Castro, Alain; Paz, Annherys & Pinto, Elvis (2019). En su revista científica titulada "Administración de los protocolos y accesibilidad para personas con discapacidad. Caso Hotel

Caribe, en la ciudad de Cartagena de Indias"; por tal razón, la accesibilidad en el turismo debe abarcar a todo el sector en general, desde las agencias de viaje hasta los lugares de alojamiento, transporte, aeropuertos, respetando el derecho de todas las personas al libre disfrute y aprovechamiento de las zonas turísticas de la ciudad. Utilizando una metodología de observación, debido a que se hizo una visita al hotel para verificar la implementación accesible y amigable ante la discapacidad. De tal manera, los instrumentos fueron un libro de notas sobre la visita. Los principales resultados fueron que todo el proceso de cambio en la infraestructura del hotel ha sido un tema de debate en el proceso de inclusión en los sectores especialmente al turismo, por eso se tomó la decisión de trabajar con miras a convertir al Hotel Caribe en el primer hotel amigable con la discapacidad. Dando como conclusión, que el hotel amoldo su estrategia de accesibilidad tomando en cuenta la Norma Técnica Sectorial Hotelera. (pág. 18)

Juaristy (2016). en su tesis de licenciatura titulada "Turismo y accesibilidad de personas con discapacidad visual en la ciudad de Plata. Universidad Nacional de la Plata, Argentina"; cuyo objetivo principal es explorar y describir las posibilidades de acceso a las diferentes actividades turísticas por parte de personas ciegas y con disminución visual en la ciudad de La Plata, a efectos de promover y proponer transformaciones en materia de accesibilidad a personas con discapacidad. Utilizando una metodología de abordaje se determina que la investigación es de carácter descriptivo- exploratorio en la ciudad de La Plata, Los principales resultados indican que, si bien la ciudad de La Plata tiene limitaciones que imposibilitan por ley modificar cierta infraestructura, hay diversas tareas que se pueden realizar para mejorar la accesibilidad. En este sentido, no sólo se brindaría un mejor servicio y hospitalidad a las personas con discapacidad, también se contribuiría a disminuir los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad a la hora de realizar actividades turísticas. Logrando mayor accesibilidad, se generaría una mayor autonomía de la población en cuestión. (pág.33)

Tejada, A., & Sánchez, F., (2018) en su tesis denominada "Diagnosis Infraestructura en

Establecimientos Hoteleros y un Plan de Mejora de Facilitación para atraer el Turismo Accesible, Hoteles Barcelo Bávaro Palace y Riu Palace Bávaro – Bávaro 2018” Menciona que, la accesibilidad y turismo es relativamente creciente, de la cual, todas las personas con o sin discapacidad deben desarrollar actividades de ocio o tiempo libre de manera que el turismo se disfrute sin ningún obstáculo. Además, se menciona que en la población total presenta una proporción de un 51.7% en hombres, y en cuanto a mujeres un 48.3%. Asimismo, según el estudio define que la población de 30 años y más presentan mayor incidencia de la discapacidad. Dando como porcentajes, el 74% de las personas con discapacidad vive en la zona urbana. Utilizando una metodología deductiva porque parte desde lo general que es sobre el concepto de la importancia del turismo accesible especialmente para personas discapacitadas hasta llegar a lo que se debe realizar para poder mejorar el destino del turismo en Bávaro, así también es inductivo, ya que se observaron y se estudiaron dos de los hoteles más importantes ubicados en Bávaro con el fin de conocer e identificar cada uno de los beneficios que poseen para recibir a estas personas. Asimismo, se utilizó instrumentos como entrevistas a la Gerente del alojamiento del Hotel Barcelo; mientras que las encuestas, fueron dirigidas a los turistas que visitan los Hoteles Barcelo Bávaro. Los principales resultados fue que el hotel está bien preparado para recibir personas que padezcan cualquier tipo de discapacidad pues tienen al personal capacitado para recibirlos, cuentan con rampas en todas las áreas que permite al huésped desplazarse a través del hotel sin ningún problema. Por consiguiente, dando un análisis final, de que ambos hoteles deben tomar en cuenta cada uno de los detalles necesarios para poder ofrecer un servicio para discapacitados de excelente calidad, por ejemplo, en el hotel Barcelo Bávaro, cuenta con una personal que ofrece un servicio excelente, mientras que el Hotel Riu Palace si cuenta con algunos de los requisitos necesarios en su infraestructura. (Pág. 145)

Rodríguez (2016) en su tesis de Licenciatura denominada “Diagnóstico de turismo

accesible para personas con capacidades motrices restringidas en la ciudad de Luján”, menciona que, el 76% de la población tiene por lo menos una discapacidad, mientras que el 18% presenta dos discapacidades y el 5.3% tres discapacidades o más. Cuyo objetivo es desarrollar un diagnóstico para conocer el estado del sistema turístico de la Ciudad de Luján, para recibir turistas con capacidades matrices restringidas, Utilizando una metodología de abordaje cuantitativo, utilizando encuestas a turistas que utilizaban silla de ruedas en la ciudad de Lujan, Los principales resultados obtenidos los encuestados acerca de si recomendaría la visita a la ciudad, su mayoría en un 94% recomendaron visitarla por razones como la buena atención y amabilidad de la comunidad local, por la belleza de la ciudad y sus atractivos, entre los que no recomendarían la ciudad, se encuentran motivos como que las áreas verdes están descuidadas o que no es un destino recomendable para que lo visite una persona sola en silla de ruedas, la deficiencia de los establecimientos turísticos de la zona, puesto que todos los lugares visitados contaban con escaleras en vez de rampas. (pág. 167)

Flor, A. (2018-1029), en su tesis de licenciatura en turismo y hotelería titulada “Estudio del turismo accesible en el conjunto histórico de Guayaquil Casco: Barrio las peñas”, menciona que, existe un porcentaje que es el 12.14% de la población ecuatoriana tiene una discapacidad, asimismo según (INEC) que es el instituto nacional de estadística y censos menciona que, antes el 4.7% tenía discapacidad y ascendió al 5.6%. Cuyo objetivo realizar el estudio de turismo accesible en el histórico barrio las Peñas de la ciudad de Guayaquil. Utilizando una metodología de investigación mixto cualitativo. En este contexto hoy en día a nivel mundial, el sector turístico se reconoce que las personas con alguna discapacidad tienen el mismo derecho a las oportunidades y servicios turísticos tales como: viajes accesibles, instalaciones accesibles, lugares turísticos accesibles, información adecuada y un marketing accesible. Como recomendaciones, Se recomienda aumentar la inversión en turismo accesible con el objetivo de garantizar una actividad turística plena e inclusiva y capacitar a los

prestadores turísticos, sobre tema servicios de calidad a las personas con discapacidades y como conclusiones se detectó muy pocas señaléticas informativas para las personas con discapacidades ya sea en el atractivo y en los exteriores de atractivo. (Pág. 28)

1.4.2 Antecedentes Nacionales

Valenzuela (2021) en su tesis de licenciatura titulada "Estudio del turismo accesible en el área ecológica Metropolitana Pantanos de Villa", menciona que Alva (2017), menciona que, el nivel de accesibilidad en los hoteles de Casa andina Private collection y Sonesta posada del inca en la ciudad de Puno es inícuo ya que su infraestructura no se encuentra accesible para una persona con discapacidad, sin embargo, se atienden a turistas de este segmento. Utilizando una metodología de abordaje cualitativo, diseño etnográfico y tuvo como instrumento principal las entrevistas y la observación, instrumentos que se utilizaron para conocer: Acceso, aseos, gestión, información y comunicación, movilidad, personal, servicios y usabilidad como nuestro lugar de estudio que por el momento no cuenta con su infraestructura al 100% pero está encaminado y según las entrevistas a los visitantes ofrece un buen servicio logrando cubrir sus expectativas y necesidades. Así mismo, se coincide con Álvarez (2017), Trejo (2019), ya que todos estos autores al realizar su trabajo de investigación encontraron diversas fallencias y puntos a mejorar en sus lugares de estudio la cual se espera que mejoren a lo largo del tiempo. (pág.55)

Morales (2017) en su tesis de licenciatura titulada "Estudio de la Infraestructura física para las personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos en el año 2015", menciona que, en el Perú, según el (INEI) que es el Instituto Nacional de Estadística e Informática presentó la encuesta nacional especializada de discapacidad, se determinó que alrededor 1 millón 600 mil peruanos padecen algún tipo de discapacidad, representando el 5.2% de la población total. Se proyecta como objetivo general analizar la infraestructura en los hoteles para satisfacer las necesidades de la demanda turística en relación con la

discapacidad. Utilizando una metodología descriptiva, y como instrumento de recolección de datos un cuestionario. Los principales resultados obtenidos fueron que el acceso en los exteriores de los hoteles si están actos para personas con discapacidad, la puerta de acceso, las escaleras con barandas, sin embargo, estos establecimientos no cuentan con ascensores, rampas, servicios higiénicos, ni mucho menos estacionamiento. Se concluyó: Las habitaciones y las áreas comunes de los establecimientos de hospedaje no cumplen en la infraestructura con el reglamento de accesibilidad y la señalización no es la adecuada ya que no utiliza el sistema braille generando dificultades a las personas con discapacidad. Con respecto, al acceso exterior, unos 7 hoteles tienen entrada accesible, los 10 hoteles tienen puertas accesibles, en el caso de las rampas interiores, 6 no cuentan con rampas, 3 cuentan con desniveles, a la vez solo 2 hoteles cuentan con ascensor. (pág. 31)

Osorio (2021) en su tesis para licenciado en Administración, titulada "El impacto de la accesibilidad turística en Lima centro en la satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, año 2021". Por su parte, en Lima, Perú, Cáceres y Regalado (2018) elaboraron su tesis titulada "Factores que limitan a la accesibilidad de los turistas con discapacidad motriz en hoteles 4 estrellas de los distritos de Miraflores y San Isidro ubicados en Lima –Perú.", en la "Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas," con el fin de obtener el título profesional de "Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería," asumiendo como objetivo examinar los elementos que reducen la accesibilidad para los turistas con discapacidad motriz en hoteles 4 estrellas localizados en los distritos de Miraflores y San Isidro, en Lima. El método utilizado fue el enfoque cualitativo con un nivel de investigación explicativo y descriptivo. Se basó en la teoría fundamentada. Se llegó a la conclusión que, los hoteles 4 estrellas de los distritos de San Isidro y Miraflores, no cumplen con las condiciones de accesibilidad tanto en infraestructura como en servicio que permita, a la persona con discapacidad motriz, desenvolverse libremente durante su estadía. Se asume que es debido a

la falta de fiscalización.

Uzátegui (2016) en su tesis de licenciatura titulada "Accesibilidad del discapacitado motriz en su visita a los conventos, museo del centro histórico de la ciudad de Arequipa, 2016", menciona que, se proyecta como objetivo general analizar la accesibilidad arquitectónica para el discapacitado motriz en su visita a los conventos, museo del centro histórico de la ciudad de Arequipa utilizando como instrumentos ficha de observación y la encuesta. Con respecto a ellos y según los resultados, se comprueba que los conventos – museos del centro histórico de Arequipa se hallan a un nivel convertible, que significa que pueden adaptarse y ejercer ciertas adaptaciones para que estos puedan ser accesibles al discapacitado. Concluye: La accesibilidad arquitectónica en los Conventos - Museo del Centro Histórico no cumplen requisitos mínimos para mejorar el traslado de las personas con discapacidad motriz, presentan un alto grado de obstáculos respecto a la infraestructura, señalización, iluminación y mejora de la información, en el desplazamiento y en relación con el espacio impide que el discapacitado motriz visite estos atractivos de manera satisfactoria. (pág. 125)

Pinto (2016) en su tesis de licenciatura titulada "Plan de acción de la gestión del turismo inclusivo para la inserción de las personas con habilidades diferentes, Piura 2016", se proyectó como objetivo general gestionar el turismo inclusivo para la inserción de personas con habilidades diferentes relacionan la planeación, diseño y control, obteniendo información a través de entrevistas y encuestas para mejorar la accesibilidad. Utilizando una investigación mixta – sociocrítica. De acuerdo, los principales resultados gracias al alfa de Cronbrach para contrastar la hipótesis de la existencia o no de la fiabilidad en el cuestionario aplicado. De tal manera que, concluye: "El estado de la región respecto al turismo inclusivo tiene carencias, es por lo que el plan de acción está mejorando sus instalaciones para las personas con habilidades diferentes, haciéndolas participar". De tal manera que, existe un 63.89% que sufre

de una discapacidad física, y un 8.33% padecen de una discapacidad auditiva, además la población piurana muestra que el 79.17% sienten que no es un buen sitio turístico para ellos, mientras que un 20.83% que sí. (pág. 158)

Santos (2020) en su tesis de bachiller en turismo sostenible y hotelería titulada "Instalación turística y su uso en el turismo accesible de pantano de villa", cuyo objetivo determinar de qué manera las instalaciones turística ayuda al desarrollo del turismo accesible en Pantano de Villa. Utilizando una metodología descriptiva simple, la muestra es tipo no probalístico por conveniencia con un tamaño de 3 y la técnica fue la entrevista. De la cual se identificó, que las personas con discapacidad no viajan solas sino acompañadas y que ellas también acceden, es decir, es importante contar con adecuadas instalaciones que permiten tener mayor accesibilidad a este tipo de segmento. Como conclusiones, lo más importante se determinó cuando se encontró que en esta área cuenta con instalaciones disponibles, al servicio de las personas con discapacidad motriz y visual, asimismo, las entrevistas realizadas a los trabajadores del área de Ecoturismo de Pantanos de Villa ayudaron a fundamentar esta investigación, y lo más difícil, fue realizar el trámite para la solicitud de entrevista.

Cienfuegos, C. (2022) en su tesis de licenciatura titulada Buenas Prácticas para el Desarrollo del Turismo Inclusivo en Hoteles de 4 y 5 Estrellas en Miraflores, 2022, cuyo objetivo fue informar la realidad del turismo inclusivo enfocado a gerentes y trabajadores de hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Trujillo por una mejora de calidad de producto, solución de problema, barreras y cumplimiento a los reglamentos y normas establecidos a través de las encuestas y entrevistas. Utilizando una metodología de abordaje cualitativo, el diseño no experimental, transversal tipo descriptiva a 18 hoteles, de la cual se identificó que el 56% mencionan que las webs son inaccesibles, de sistema brailles y parqueo, un 33% de habitaciones no cumplen con la normativa A.120 del ministerio de vivienda y el 61% de hoteles no capacita a su gente. Concluyendo que las empresas hoteleras consideran que el

turismo inclusivo es colocar rampas y servicios higiénicos amplios lo cual serviría como un ejemplo para mejoras de accesibilidad en hospedaje y como imagen de compromiso en la sociedad. (pág.12)

Avalos (2016) en su tesis de licenciatura titulada "Condiciones de infraestructura y equipamiento de los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la provincia de Trujillo para la atención de las personas con discapacidad 2015", se planteó como objetivo general busca que las condiciones en infraestructura y equipamiento para la atención de las personas con discapacidad mejoren dirigidos a los gerentes de los hoteles para concientizar y fomentar la inclusión social en el turismo. Utilizando un enfoque de método descriptivo, además se aplicaron los instrumentos como la libreta de campo, ficha de observación, cuestionario de entrevista. Afirma que: Los hoteles de cuatro y cinco estrellas se encuentran acondicionados en infraestructura y equipamiento ya que por su categoría están averiguando sobre cualquier cambio o exigencia solicitadas por las autoridades competentes, pero existe deficiencias respecto a 8 las supervisiones ya que no se realizan cada año generando desconocimiento en los gerentes respecto a las modificaciones para la atención y satisfacción del segmento. Si se analiza los hoteles de 4 y 5 estrellas estudiados de la provincia de Trujillo (Hotel Casa Andina Private Collection, Hotel Costa del Sol Wydham, Hotel Libertador y Hotel El Gran Márquez) están debidamente acondicionadas en infraestructura y equipamiento para la atención y libre desplazamiento del segmento de personas con discapacidad en los espacios del establecimiento. (pág. 85)

Rodríguez, S. (2018), en su tesis de licenciatura titulada "Causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo", menciona que, según (OMT) la organización mundial del turismo recalca que el 15% tiene una discapacidad física, mental o sensorial. Como se describe, es importante señalar que las instalaciones se adapten para un buen confort y disfrute de un turismo sin barreras en donde las personas puedan disfrutar. Esta tesis trae

como metodología el método analítico-sintético, así como el método Etnográfico, a su vez se aplicaron las técnicas de observación- directa, fichaje y entrevistas; con sus respectivos instrumentos como libreta de campo, guía de entrevista, fichas textuales, cámara fotográfica, cuestionario de encuesta y reportaje. Como resultados, a pesar de tener algunas facilidades como rampas para personas con discapacidad no se encuentran debidamente condicionados para el segmento de personas con discapacidad, y concluyendo que, los atractivos turísticos de la ciudad de Trujillo carecen de poca accesibilidad y poco interés de los organismos locales encargados del turismo en elaborar programas de formación en Turismo Accesible. (Pag.49).

García, L. (2020), en su tesis de licenciatura titulada "Accesibilidad de personas con discapacidad auditiva para asistir a eventos en cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo – 2019", menciona que, según el estudio se aprecia una accesibilidad para personas con discapacidad auditiva de un nivel deficiente en un 100% de las salas de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo. De la cual, trae como metodología el método nivel descriptivo, así como los instrumentos que se utilizaron fueron lista de cotejo y entrevista. Como menciona, que tuvieron como objetivo evaluar y analizar el servicio para el turismo accesible en las cadenas hoteleras: Casa Andina y Sonesta Posada del Inca. Menciona finalmente, que los resultados de esta investigación indican que el nivel de accesibilidad que ofrecen las instalaciones de las cadenas hoteleras ha sido confirmado parcialmente. Como resultados, se tuvo como finalidad obtener información sobre la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva en la sala de eventos, en las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo, y concluyendo que, la accesibilidad a la comunicación para personas con discapacidad auditiva que brindan las cadenas hoteleras en la ciudad de Trujillo para asistir a eventos llega a ser eficiente al no contar con disponibilidad de recursos tecnológicos, como emisión de mensajes para personas sordas o con discapacidad auditiva, disponibilidad de despertadores luminosos y televisores con decodificadores de teletexto, que limitan el desenvolvimiento de estas.

1.5 Marco Teórico

1.5.1 Infraestructura Básica

Según Mendoza (2018) Comprende todos los equipamientos que sirven para las necesidades no sólo de los residentes, sino también de los turistas. Algunos de los ejemplos de infraestructura básica son: calles, puentes, viaductos, calles elevadas, señalización, vías de tren, carreteras, aeropuertos, puertos, telefonía fija y móvil, televisión por cable e Internet, recolección y tratamiento de aguas negras, agua tratada y entubada, energía eléctrica, iluminación de lugares públicos, limpieza de espacios públicos y transporte urbano, entre otros.

1.5.2 Infraestructura Turística

Según Moya Garcia, W., & Ura Feria, E. (2019) argumenta que la infraestructura turística es la base física para el desarrollo del turismo, incluye redes de comercialización, servicios de transporte, provisión de servicios básicos, restaurantes, museos, hoteles, etc. cualquier infraestructura para que cada recurso turístico saque lo mejor de cada visitante y para que cada visitante pueda disfrutar.

Según Gavilanes (2019), argumenta que la infraestructura turística son empresas que cuentan con instalaciones o equipos de una industria o país para brindar servicios a los turistas para garantizar su comodidad y seguridad. Para su seguridad, la infraestructura turística incluye la construcción de restaurantes, casas, vías públicas, carreteras y otros.

Elementos de la Infraestructura Turística

Según Cajal (2021), refiriéndose a la infraestructura turística de un país que incluye elementos interconectados que ayudan a los turistas a venir, quedarse y disfrutar de los atractivos turísticos del destino, hacen que su viaje sea más placentero, incluyendo:

- Servicios básicos: suministro de agua, electricidad, telecomunicaciones, recolección de desechos, salud e higiene, seguridad y protección.
- Sistema vial: autopistas, carreteras, caminos y senderos.
- Transporte: aeropuertos, puertos marítimos, embarcaciones fluviales, redes ferroviarias, autobuses, taxis.
- Alojamiento: hoteles, posadas, apartamentos, campamentos.
- Gastronomía: restaurantes, establecimientos de comida rápida, tabernas, cafés.
- Servicios para actividades culturales: arte y entretenimiento, museos, reservas naturales, parques zoológicos.
- Servicios para actividades deportivas y recreativas: alquiler de artículos deportivos y recreativos, salas de juego y apuestas, parques de atracciones, campos de golf, canchas deportivas, buceo, esquí.
- Otros servicios: información al turista, alquiler de equipos y vehículos, servicios bancarios.
- Red de tiendas y comercios en general.
- Servicios de seguridad/protección al turista.

Clasificación De La Infraestructura Turística:

Según Chávez (2021) menciona que, la infraestructura turística puede clasificarse de diferentes formas. Por ejemplo, se puede clasificar según el titular de la propiedad:

- **Pública:** Es la infraestructura asignada por las instituciones del Estado. Esto, implica el tipo de infraestructura que el mercado podría no proveer de forma accesible. Por

ejemplo, caminos y carreteras. Asimismo, se incluyen en esta clasificación otro tipo de instalaciones que proporciona el Estado como hoteles y centros culturales.

- **Privado:** incluye instalaciones proporcionadas por el sector privado. Esta área constituye las edificaciones, y la asignación de bienes y servicios.
- **Privada:** Constituye las instalaciones proveídas por el sector privado. En esta sección se incluyen edificaciones, y la dotación de bienes y servicios.
- **Mixto:** Finalmente, posteriormente, también se consideran instalaciones en las que tienen intervención el sector público y privado. Por ejemplo, las telecomunicaciones e información.

Igualmente, se puede clasificar la infraestructura turística por su finalidad:

- **Con fines turísticos:** Incluye infraestructura originalmente construida con fines turísticos. Por ejemplo, servicios e instalaciones de alojamiento, así como alquiler de transporte. Esta infraestructura impulsa la demanda fomentando las visitas extranjeras.
- **Paraturísticos:** En este caso, se incorpora a las instalaciones existentes o construidas para el desarrollo local y los beneficios turísticos. Por ejemplo, carreteras y caminos e instalaciones locales como el transporte público. Esta infraestructura se utiliza para ayudar a los visitantes, mejorando en gran medida su experiencia.

En esta última clasificación hay elementos que pueden considerarse parte de ambos grupos. Por ejemplo, instalaciones de deporte y ocio, o el servicio de gastronomía.

1.5.3 Calidad De La Infraestructura

Según Morales (2017) menciona que, el "Mantenimiento de la Edificación" consiste en que los encargados del establecimiento tengan la obligación de mantener y restaurar buenas estructuras, instalaciones, aspecto interno y externo; debiendo evitar su deterioro de

condiciones de seguridad que pudieran ocasionar peligro para las personas y sus bienes. Los desperfectos que se originan por el deterioro o mal uso de las instalaciones de servicio de los establecimientos deben ser reparado instantáneamente, bajo la responsabilidad de los administradores. Los propietarios ocupantes de edificaciones que cuenten con áreas de uso común están obligados a su mantenimiento, cumpliendo con el normado en el respectivo reglamento interno. Los bienes de propiedad común destinados al funcionamiento de la edificación deben ser mantenidos en su totalidad, para lo cual deberán contar con el servicio técnico preventivo y correctivo a cargo de personas o empresas con experiencia suficiente para asegurar su adecuado funcionamiento.

1.5.4 Infraestructura para todos

Salazar Cerdas (2021) menciona que, según el censo de 2018 en Costa Rica, existen personas con ciertas formas de discapacidad que tienen derecho y deben participar en cualquier actividad como jugar, trabajar o viajar. Entonces el desafío es cambiar la mentalidad y formar profesionales de todos los campos, no es solo una necesidad, todos tienen razón, son estas pequeñas barreras arquitectónicas, en la infraestructura turística se creó sin ser sensible al pensamiento de que hay personas con discapacidades sensoriales o intelectuales con las que también viajan, pero todos los escalones parecen ser tan altos como montañas.

Por otro lado, países como España están viendo cómo funcionan para que las personas con discapacidad puedan disfrutar de los viajes: Contribuir a las actividades desarrolladas por el ministro de Turismo en colaboración con el sector empresarial y las ONG para mejorar el acceso de los viajeros con movilidad reducida o discapacidad a todos los destinos turísticos de España y las organizaciones, para fortalecer el despliegue del turismo accesible en España – Travel for All. Los fines que persiguen estos Diez Preceptos son los siguiente:

- Contribuir a la profesionalización de los alojamientos turísticos como clave para la mejora de la competitividad del sector turístico, aportando una visión clara de los beneficios

que la accesibilidad turística aporta.

Odar, Mesta & Samillan Vera (2019), definen que son aquellos factores o elementos que posee un lugar en específico, dependen de varias características para que puedan ser eficientes en su desarrollo, como por ejemplo, contar con un sector territorial apto para turistas, Amayo Machuca (2016) menciona que, los servicios básicos y rutas estén en buen estado y accesibles, de modo que a su vez, permita el constante desarrollo de la comunidad donde se tome en cuenta la accesibilidad de estos recursos o atractivos., una planta turística, que, según Odar, Mesta & Samillan Vera (2019) son instalaciones que brindan servicios específicos para la llegada de los turistas, como restaurantes, la estadía e incluso otras empresas que brinden algún servicio complementario, y que pueda ser apta para la visita de los turistas.

Figueroa (2019) menciona que la infraestructura consiste en un conjunto de servicios y equipamientos necesarios que contribuyen a mejorar el desarrollo socioeconómico de un determinado país, así como el desarrollo de la actividad turística. Dentro de esta infraestructura podemos encontrar diferentes tipos de vías de acceso como terrestres, aéreas, marítimas, aeroportuarias y terminales, entre otras. También encontramos el equipamiento urbano, que consiste en el abastecimiento básico de agua. Alcantarillado y electricidad, y finalmente las comunicaciones, que incluyen los servicios postales, telefónicos, internet, etc. Cabe señalar que las persona con discapacidad tienen una de las necesidades más importantes que se ha observado en los últimos años, y que no cuentan con una adecuada infraestructura de equipamiento en los diversos lugares, plaza y puntos turísticos alrededor del mundo y a nivel nacional por lo que este segmento de mercado pueda realizar las actividades turísticas adecuadas. Además de ello, las adecuaciones del entorno para dichas personas con discapacidad deben realizarse para lograr o mejorar el desplazamiento de dicho segmento que va a realizar una actividad turística, ya sea un evento cultural, artístico, visita a un museo,

espacios públicos, etc.

1.5.5 Infraestructura para discapacitados

Ramírez (2015) sostiene que la infraestructura debe cumplir con parámetros que beneficien a la comunidad en todos los aspectos. Cabe recalcar que la población cuenta con personas con discapacidad, es por eso que la infraestructura para discapacitados debe ser adaptada adecuadamente para su desarrollo pleno en actividades de ocio y recreación. La infraestructura adecuada y completa debe cumplir con los siguientes requerimientos que son:

- Servicios básicos: Agua, electricidad, teléfono, recolección de basura, red sanitaria, etc.
- Transportes: Autobús, taxi.
- Caminos: Senderos, rutas existentes
- Servicios: Comercio, salud, educación, comunicaciones, etc.

1.5.6 Dimensiones de Infraestructura para discapacitados

Según El Manual De Accesibilidad Universal Para Hoteles (2017) señala:

- **Acceso Exterior**

Se debe asegurar al menos un acceso accesible desde el exterior.

Se recomienda que el acceso esté protegido de la intemperie mediante una marquesina ubicada al menos a 210 cm. de altura con respecto al suelo.

- **Habitaciones accesibles**

El ancho mínimo de la puerta de acceso libre de paso será de 90 cm.

El recorrido dentro de la habitación debe estar libre de obstáculos, y en ella podrá inscribirse un cilindro de 150 cm. de diámetro por 70 cm. de altura, para permitir un giro de 360° a una persona en sillas de ruedas.

La anchura mínima de paso dentro de la habitación, que permita circular alrededor de los muebles, y entre los muebles y las paredes será de 90 cm.

El espacio contiguo a la cama estará libre de obstáculos, tendrá un ancho mínimo de 90

cm., para permitir la transferencia lateral desde la silla de ruedas

- **Cuarto de baño**

La puerta de acceso al cuarto de baño debe contar con una anchura libre de paso mínima de 90 cm. y abrir preferentemente hacia el exterior.

Tanto el inodoro como la bañera deben contar con un espacio lateral libre de 90 por 120 cm. como mínimo, de tal forma que permita la transferencia desde una silla de ruedas.

El espacio inferior del lavabo será de 70 cm. de altura y 60 cm. de profundidad, para permitir la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.

El inodoro y la bañera deben contar con barras de sujeción.

- **Ascensores**

La dimensión accesible de la cabina será de 110 cm. x 140 cm., con un acceso de anchura libre de paso mínima de 90 cm., para permitir el ingreso a personas en silla de ruedas.

El suelo del ascensor y el del rellano deben estar enrasados.

En cada planta existirá un rellano frente al ascensor libre de obstáculos, donde una persona en sillas de ruedas pueda realizar un giro de 360° (circunferencia de 150 cm. de diámetro).

La botonera contará con números en altorrelieve y Braille.

La cabina debe disponer de un indicador visual y sonoro que señale el sentido del desplazamiento del ascensor y la planta en la que para.

- **Rampas**

La anchura libre de paso de la rampa no será inferior a 120 cm. y la altura mínima libre de paso será de 210 cm.

La pendiente longitudinal admitida de la rampa depende de su largo, para tramos inferiores a 3 m., no superará el 10%, para tramos entre 3 y 10 m. será de 8%, para tramos entre 10 y 15 m. será de 6% y para tramos de más de 15 m. la pendiente máxima permitida es

del 3 %.

Al inicio y final de la rampa existirá un espacio libre de obstáculos donde pueda inscribirse un círculo de 150 cm. de diámetro.

Deberá contar con doble pasamanos continuo, a ambos lados de todo el recorrido, la altura del superior será de 90 cm. y la del inferior de 70 cm.

Cada 10 m. como máximo de recorrido de rampa, se introducirá un rellano horizontal intermedio de ancho no inferior al de ésta, y de longitud igual o mayor a 150 cm. en el sentido de circulación.

La rampa contará con una protección longitudinal interior a modo de zócalo guía de al menos 10 cm. de altura por 10 cm. de anchura, medidas desde la rasante de ésta.

- **Recepción**

El vestíbulo debe estar ubicado en el acceso principal del edificio sin diferencia de nivel o, en el caso de que éste exista, resuelto mediante pocos peldaños, asimismo, con una rampa de suave pendiente.

El pavimento será no deslizante, duro y su tonalidad contrastará con la de las paredes.

El vestíbulo contará con las dimensiones adecuadas para permitir una cómoda acogida de los clientes, así como de su equipaje, pudiéndose inscribirse un círculo libre de obstáculos de 150 cm.

En aquellos casos en que sea posible y resulte necesario, se incorporarán franjas guía de encaminamiento que conduzcan desde la puerta de acceso al mostrador de recepción, a los puntos de información y a los principales itinerarios.

- **Escaleras**

Las escaleras serán rectas. Cuando el establecimiento hotelero sea un edificio de carácter histórico monumental y la distribución del edificio no permita construir una escalera recta, ésta podrá ser ligeramente curva.

La envolvente de la normativa en accesibilidad española exige la supresión de rellanos o descansillos en ángulo, escaleras o peldaños compensados con contrahuellas de diferentes alturas, solape de escalones y peldaños aislados.

La anchura libre de paso de las escaleras será igual o superior a 120 cm. (sin contar barandillas, pero si con pasamanos). En casos especiales (edificios de carácter histórico-monumental), la anchura podrá ser inferior y se corresponderá con las características originarias de la construcción.

El pavimento será de material duro, bien asentado, antideslizante en seco y en mojado. Éste no tendrá piezas sueltas, cejas ni resaltes distintos a los del grabado del propio material.

Para subir una escalera con proyección en planta recta con el mínimo esfuerzo la huella tendrá de 28 cm. a 33 cm.¹⁴ y la contrahuella de 14 cm. a 18 cm.

En el caso de escaleras con proyección en planta no recta, éstas deben tener una dimensión mínima de huella entre 28 cm. y 32 cm., medida a 40 cm. de la parte interior del escalón, preferiblemente medida desde el pasamanos interior. En dichas escaleras no puede tenerse como anchura útil la zona en que la dimensión de la huella es inferior a 17 cm. La anchura útil mínima de paso será de 120 cm. El número máximo de escalones sin descansillos será de 16, si el edificio cuenta con ascensor. El ángulo entre la huella y la contrahuella estará comprendido entre 75° y 90°.

El ángulo formado por la huella-contrahuella no tendrá bocel ni ningún tipo de resalte, salvo en piezas de carácter histórico-monumental. La contrahuella tendrá una inclinación máxima con respecto a la vertical de 15° y el escalón será siempre de tabica cerrada.

El número máximo de escalones seguidos entre rellanos será de 12 a 16.¹⁵ Pensando en las personas mayores y personas con problemas respiratorios que se fatigan al subir escaleras siempre que sea posible el número máximo de escalones seguidos será de 10.

1.5.7 Características de Infraestructura para discapacitados

Según Domínguez, F., & Rodríguez, Maite., (2021) mencionan que, en su mayoría los hoteles cuentan con baños adaptados, estos se encuentran situados en el primer piso con recorrido accesible en todas sus plantas y además cuentan con señalización específica a excepción de los hoteles Experience Turquesa y ROC Barlovento de Varadero. De los 24 hoteles que disponen de baños adaptados en zonas comunes, tanto las dimensiones del baño como de su puerta para personas usuarias de sillas de ruedas, se encontraron accesibles en 22 instancias, encontrándose que el hotel NH Capri-Victoria y Saratoga de La Habana no cumplen con las dimensiones establecidas. En cuanto a las ayudas técnicas, en nueve hoteles, los baños no disponen de todas las requeridas según la normativa vigente, el Hotel Parque Central de La Habana y los hoteles Taíno, Laguna Azul, Marina Varadero, Experience Turquesa, ROC Barlovento, Fiesta Americana, Labranda y Meliá Península de Varadero.

El cuarto subapartado se refiere a la disponibilidad de Cafetería/Restaurante en los establecimientos hoteleros, así como sus características de accesibilidad. Se observó que el 100% de los alojamientos disponen de Cafeterías y Restaurantes con mesas con alturas entre 75 y 80 cm y ámbitos de paso principales que permiten el cruce de dos personas simultáneamente. No obstante, ninguno cuenta con barras de dos alturas diferentes en las Cafeterías. Se comprobó que solo los hoteles Manzana Kempinski de La Habana y Laguna Azul de Varadero disponen de menús específicos para celíacos o alérgicos. En el resto de los hoteles, los clientes con necesidades específicas las hacen saber en la reserva y esa información es colegiada con el resto del staff para darle un servicio especial de acuerdo a los requerimientos específicos de cada cliente, además en el buffet presentan un área con alimentos clasificados.

Según Carreño (2018) la infraestructura, el equipamiento adecuado, los servicios públicos, la preservación de los recursos ambientales, las acciones públicas, municipales y el nivel de intervención de la sociedad son algunos de los principales requisitos que predominan

en el crecimiento del turismo de una zona específica. La simplicidad en las comunicaciones y una estrecha relación entre las municipalidades y los centros comunales son el origen de la actividad turística.

1.5.8 Instalación Turística

Según Villanueva, E. (2021) menciona que, existen dos tipos de instalaciones turísticas.

Instalaciones centradas en el atractivo de los recursos naturales.

Se encuentra referente a todas las instalaciones turísticas vinculadas con su atractivo principal "Área Natural Protegida" para el disfrute de recursos naturales, entre otros. (pág. 28)

Instalaciones turísticas orientadas hacia el usuario.

- Son aquellas instalaciones ubicadas de manera accesible para las personas con discapacidad, dentro de cualquier atractivo turístico, asimismo, puedan ser explotadas en su totalidad por el turista en el transcurso de su viaje. (pág. 28) Instalaciones turísticas orientadas hacia el usuario.

Son aquellas instalaciones situadas dentro de cualquier atractivo turístico, de tal manera que puedan ser aprovechadas y utilizadas en su totalidad por el turista en el transcurso de su visita porque se encuentran ubicadas de manera accesible para los usuarios. (pág. 28)

1.5.9 Instalaciones hoteleras accesibles para personas con discapacidad

Según el Hotelogiz (2014), señala que en el censo de EE. UU del 2010, uno de cada cinco estadounidenses tiene discapacidad. Los hoteles deberían hospedar a todo tipo de huéspedes, incluyendo aquellos con capacidades diferentes. De tal forma, que se ha optado por recomendar algunas sugerencias:

Habitaciones con acceso para silla de ruedas: Al ofrecer una habitación acondicionada

para personas en silla de ruedas, puedes permitir el acceso sin trabas a la habitación del hotel y otras áreas. Necesitas tener pasajes libres de barreras y elevadores para sillas de ruedas. Sus corredores necesitan estar conectados a las habitaciones, salones y salas de reuniones en los hoteles para un cómodo acceso sin escalones.

Amplias Habitaciones: ofrecer a tus huéspedes una gran libertad de espacio para moverse en la habitación mediante la construcción de amplias habitaciones para discapacitados. La mayoría de los hoteles se construyen sin limitaciones y tienen habitaciones diseñadas para personas con silla de ruedas. Tiene que haber un amplio cuarto de baño, cama doble y una individual y amplios salones para ofrecer a tus huéspedes con discapacidad una movilidad óptima.

Tener una habitación adaptada para personas con movilidad reducida las atrae, así como a sus amigos y familiares. Además, vale la pena tener una propiedad accesible. Se estima por americanos con Discapacidades que para el año 2030, 71,5 millones de baby boomers tendrán más de 65 años y necesitarán instalaciones y servicios que respondan a sus cambios físicos relacionados con la edad.

1.5.10 Marco Normativo relacionado con instalaciones hoteleras para personas con discapacidad

- **Marco Normativo Internacional**

Según el Sectorial Colombia NTSH 006 (2009), menciona en la norma N°7. Requisitos de accesibilidad, en cuanto a Planta del edificio:

1. En cuanto a la edificación el hotel como mínimo debe garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sea accesible para personas con discapacidad
2. En cuanto a espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad
3. En cuanto a las habitaciones. El hotel debe como mínimo:

Garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta la habitación sea accesible y de tener el 2% de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad. (Pag.34)

Por otro lado, Según Granda, S. (2020) menciona en su tesis de turismo accesible: Análisis de la accesibilidad en los hoteles de la ciudad de Loja – Ecuador en normas desarrolladas de esta investigación al INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN (INEN) de la cual ha elaborado algunas normas en materia de accesibilidad, que a continuación se mencionan:

NTE-INEN 2239 Accesibilidad medio físico. Señalización

NTE-INEN 2244 Bordillo y pasamanos

NTE-INEN 2245 Rampas

NTE-INEN 2248 Estacionamientos

NTE-INEN 2293 Área higiénico-sanitaria

NTE-INEN 2854 Pisos podo táctiles y planos hápticos

NTE-INEN 3139 Ascensores

NTE-INEN 3141 Dormitorios y habitaciones accesibles

A continuación, se dará una breve explicación de los aspectos fundamentales de las normas técnicas que se han considerado indispensables para el conocimiento de las instalaciones adecuadas para las personas con discapacidad.

NTE-INEN 2239. Accesibilidad medio físico. Señalización

Señales visuales

Estar claramente definidas en su forma, color y grafismo.

Contrastarse adecuadamente con el paramento en el que se encuentran o con su entorno.

Estar bien iluminadas, ser luminosas o foto lumínicas, su superficie no debe causar reflejos que dificulten la lectura del texto y/o la identificación del pictograma.

Complementar con información en relieve y en sistema Braille en los rótulos que

identifiquen funciones permanentes (por ejemplo, cuartos de baño y aseo, habitaciones en hoteles, salidas, entre otros).

Señales táctiles

Elaborarse en relieve, suficientemente contrastado, no lacerante y de dimensiones adecuadas para el elemento que las debe detectar, como los dedos, los pies o bastón (por ejemplo, rotulación en relieve, rotulación en Sistema Braille, bandas podó táctiles y planos hápticos).

Señales audibles

Ser emitidas de manera distinguible e interpretable y prestar especial atención a los niveles de sonido máximo de estas señales, con el objeto de evitar que las mismas resulten lacerantes

NTE-INEN 2244. Bordillo y pasamanos

Los pasamanos deben ser colocados a una altura comprendida entre 850 mm y 950 mm medidos verticalmente en su proyección sobre el nivel del piso terminado. En rampas se debe colocar otro a una altura comprendida entre 600 mm y 750 mm de altura sin perjuicio de su uso en escaleras u otras circulaciones

El pasamano debe ser ergonómico de tal forma que asegure una sujeción firme, así como el deslizamiento continuo de la mano sobre su superficie.

La separación libre entre pasamanos y pared o cualquier otro elemento vertical debe ser igual o mayor que 40 mm

NTE-INEN 2245. Rampas

Se establecen los siguientes rangos de pendientes longitudinales máximas para los tramos de rampa entre descansos, en función de la extensión de los mismos, medidos en su proyección horizontal:

- a. hasta 10 metros: 8 % de pendiente,

b. hasta 2 metros: 12 % de pendiente,

c. hasta 3 metros: 12 % de pendiente en construcciones existentes.

Toda rampa debe llevar pasamanos.

NTE-INEN 2248. Estacionamientos

Se debe contar con un área de circulación peatonal debidamente especificada (tipo acera), que asegure el recorrido desde cualquier plaza de estacionamiento hacia los accesos y circulaciones.

Los estacionamientos para personas con discapacidad deben ser de fácil localización e identificación mediante el símbolo universal de discapacidad.

Los estacionamientos deben contar con iluminación natural o artificial que permita al usuario la percepción del entorno y el uso del espacio.

NTE-INEN 2293. Área higiénico-sanitaria

Las dimensiones del área están condicionadas por el sistema y sentido de apertura de las puertas, por la cual el espacio de barrido de las mismas no debe invadir el área de actividad de las distintas piezas sanitarias. La puerta, si es abatible debe abrir hacia el exterior o bien ser corrediza; si se abre hacia el interior, el área debe dejar al menos un espacio mínimo de ocupación de una persona sentada que pudiera sufrir un desvanecimiento y requiriera ser auxiliada sin dificultad.

En las tinas de ducha, la aproximación puede ser frontal, lateral u oblicua desde la silla de ruedas a la tina, al asiento o a la plataforma de la tina.

Para facilitar las transferencias a los inodoros, que por lo general son laterales, al menos una de las barras debe ser abatible.

La sección de las barras de apoyo debe tener un diámetro entre 35 y 50 mm; su recorrido debe ser continuo y los elementos de sujeción deben facilitar este agarre.

No se debe disponer de tomas de corriente o interruptores dentro de un área de seguridad

en torno al lavabo, tina y ducha.

NTE-INEN 2854. Pisos podo táctiles y planos hápticos

Banda podo táctil guía

Es una señalización, en pisos interiores y exteriores, que indica la dirección de un recorrido.

Pueden presentarse en forma de barras, continuas o discontinuas en longitud, de distinta geometría.

Banda podo táctil de prevención.

La banda podo táctil de prevención es una señalización, en pisos interiores y exteriores, que indica la existencia de un cambio de nivel en circulaciones peatonales.

La banda podo táctil de prevención se coloca cuando existe un cambio de nivel en circulaciones peatonales y accesos a circulaciones verticales fijas (rampas y escaleras) y mecanismos de circulación vertical (ascensores, plataformas, escaleras mecánicas, entre otros).

Señalización táctil en planos hápticos.

Consiste en implementar planos en alto relieve con información, representada con un determinado tipo y cantidad de grafismos y colores que permiten la orientación de personas con discapacidad visual, señalizando ubicaciones y recorridos. La información se complementa utilizando sistema Braille

NTE-INEN 3139. Ascensores

En todos los niveles de un edificio público o privado, con acceso al público, se debe contar con al menos un ascensor.

El espacio de maniobra frente al acceso de todo ascensor debe permitir la inscripción de un círculo con un diámetro de 1 500 mm libre de obstáculos frente a la puerta del mismo.

Botonera de cabina. Debe estar ubicado a una altura mínima de 800 mm desde el nivel

de piso terminado de cabina hasta el eje horizontal del botón más bajo, los botones de cierre y apertura de puertas junto al de la alarma deben estar agrupados preferiblemente en la parte inferior.

Tipo de botón. Diseñados con señalización en alto relieve, con contraste en color y sistema Braille incorporado o adjunto al mismo.

Iluminación. La iluminación interior de la cabina debe proporcionar un nivel mínimo de 100 luxes a nivel del suelo que estarán distribuidos uniformemente.

NTE INEN 3141. Dormitorios y habitaciones accesibles

En cada habitación accesible se debe disponer de al menos un espacio de maniobra para posibilitar el giro y cambio de dirección conforme al tipo de actividad o requerimiento, así se debe poder inscribir un círculo con un diámetro de 1 500 mm para el giro de una silla de ruedas, que debe estar libre de obstáculos hasta una altura de 670 mm incluyendo al mobiliario del dormitorio y barrido de las puertas.

Cama. La altura de la cama debe estar comprendida entre 450 mm y 500 mm medida desde el nivel del piso terminado hasta el borde superior del colchón, cuando esta soporta el peso mínimo de 90 kg.

Clóset o armario. Es recomendable que los espacios de almacenamiento cuenten con puertas corredizas o plegables; los tubos porta-ternos deberán tener un sistema de altura ajustable.

Frente a armarios y mobiliario se dispondrá de un espacio de al menos 1 100 mm para facilitar la aproximación y poder hacer uso seguro de los mismos.

Los interruptores y pulsadores serán de tipo presión y de mayor superficie, se colocarán a una altura entre 800 mm y 1 200 mm medidos desde el nivel del piso terminado; y deberán contrastar con el paramento y su entorno.

Tabla.1. Cantidad mínima de habitaciones accesibles para servicios de alojamiento

Número de habitaciones convencionales	Número de habitaciones accesibles
De 1 a 24 habitaciones	Una habitación con baño adaptado
De 25 a 49 habitaciones	Dos habitaciones, cada una con baño adaptado
De 50 a 74 habitaciones	Tres habitaciones, cada una con baño adaptado.
De 75 a 100 habitaciones	Cuatro habitaciones. Cada una con baño adaptado
A partir de 100 habitaciones, por cada 50 habitaciones convencionales, se debe agregar una habitación accesible mas	

Fuente: NTE INEN 3141 - Accesibilidad de las personas al medio físico. Dormitorios y habitaciones accesibles. Requisitos (p. 4)

MARCO NORMATIVO NACIONAL, Según la Resolución ministerial del 2021-MINCETUR, desarrollo la guía de accesibilidad turismo para todos, donde menciona los siguiente:

La Guía de Accesibilidad, Turismo para Todos, es un documento orientador que promueve la implementación del marco normativo en materia de accesibilidad en el Perú y busca fomentar el desarrollo de buenas prácticas para la creación y adaptación de servicios turísticos accesibles a nivel nacional, particularmente de los establecimientos de hospedaje, restaurantes y agencias de viajes, abordando la accesibilidad tanto en las instalaciones físicas, en la comunicación y en las tecnologías de la información y comunicación (Tics); así como, la atención segura e inclusiva del visitante con discapacidad y persona adulta mayor.

Además, existen consideraciones generales, como:

Los establecimientos de hospedaje deberán cumplir con las indicaciones estipuladas en el artículo 27 de la Norma Técnica A.120 “Accesibilidad Universal en Edificaciones

“del RNE:

. La dotación de habitaciones accesibles será el 2% del número total de habitaciones del establecimiento de hospedaje. Mínimamente, debe existir 1 habitación accesible.

. Las habitaciones accesibles deben ser similares a las demás habitaciones, según su categoría y con servicios higiénicos

Habitación accesible:

Accesibilidad física:

A. Dimensiones de la habitación:

El área interna de circulación de la habitación debe estar libre de obstáculos, que permita el desplazamiento de una silla de ruedas y la movilización segura de las personas con discapacidad visual.

B. Puertas:

El ancho mínimo de la puerta de ingreso a la habitación y puertas interiores de la misma, deberán medir 0.90m. serán de fácil acceso.

Si la puerta de la habitación se abre al exterior o interior, se deberá considerar un espacio libre de 1.50m de diámetro para el giro de una silla de ruedas.

Se recomienda considerar el número de la habitación en sistema braille y en macro tipo en alto relieve.

C. Mobiliarios:

Los objetos que deba alcanzar frontalmente una persona en silla de ruedas deben estar a una altura no menor de 0.40m, ni mayor de 1.20m.

De existir percheros, estarán ubicados a una altura entre 0.40m y 1.20m, se recomienda que, para un mayor alcance de la persona en silla de ruedas, se suministre percheros extensibles o palito extensible de colgar.

Los armarios de preferencia deben tener puertas corredizas o plegables con repisas y

cajones dispuestos a una altura accesible para una persona en sillas de ruedas.

Los escritorios y mesas de las habitaciones deberán ser estables, con una superficie superior a 0.80m de altura, un espacio inferior libre de 0.75m de altura, por un ancho libre mínimo de 0.80m, y con una profundidad libre bajo de mesa de 0.40m.

D. Otras consideraciones:

La iluminación general de la habitación no deberá perturbar a las personas con discapacidad visual (ceguera o baja visión). Se recomienda instalar reguladores de intensidad de luz para ser adaptados por ellos mismos.

Para que una persona de baja visión pueda tener una mayor orientación, es importante que exista tonalidades de colores claros en las paredes de la habitación y colores oscuros en las puertas y marcos de las ventanas.

Si el televisor cuenta con decodificador, se deberá activar los subtítulos ocultos, con la finalidad que las personas con discapacidad auditiva puedan leer y comprender lo que se está transmitiendo en la pantalla simultáneamente (señal de audio)

Accesibilidad en la comunicación e información:

a. Comunicación impresa:

En las habitaciones, considerar material impreso de los servicios que ofrece el establecimiento de hospedaje, como revistas, trípticos, carta de alimentos y bebidas, entre otros.

Es importante tener en cuenta textos alternativos para las personas con discapacidad visual discapacidad y auditiva.

b. Comunicación táctil:

Si es posible, se recomienda implementar en las habitaciones planos hápticos/o placas de orientación con sistema braille y macro tipos en alto relieve, que las personas con

discapacidad visual reconozcan la distribución interna (ubicación de mobiliarios, ventanas y servicios higiénicos).

En el caso de las personas con discapacidad visual, es necesario diseñar planos de evacuación en sistema Braille y macro tipos en Alto relieve para que puedan identificar los accesos de emergencia y evacuación.

Servicios higiénicos privados

- **Accesibilidad física**

En las dimensiones internas y distribución de los equipos sanitarios se debe tener en cuenta un área con un diámetro de 1.50 m. que posibilita que la silla de ruedas gire en 360°. La anchura total de la puerta debe ser de al menos 0,90 m, puede abrirse hacia el exterior, hacia el interior o deslizarse, siempre que quede libre un radio de giro de 1,50 m. Además, los baños y las duchas son elementos sanitarios adecuados para el espacio y deben cumplir con las siguientes características:

- **Tinas**

De acuerdo al artículo 17 de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE, las tinas deberán cumplir las siguientes especificaciones:

Las tinas se deben instalar encajonadas entre tres paredes.

Debe existir una franja libre de 0.75 m. de ancho, adyacente a la tina, que permita la aproximación de la persona en silla de ruedas.

De ser necesario, en uno de los extremos de esta franja puede ubicarse un lavatorio.

- **Duchas**

Los criterios técnicos para la instalación de duchas accesibles se describen en la Norma Técnica RNE A.120 cláusula 18 "Accesos generales en edificios" y son los siguientes: Las duchas tienen una dimensión mínima de 0,90m x 1,20m y se empaquetan entre tres paredes. Junto a él debe haber al menos 1,50 m de espacio libre. x 1,50m. que permite el acercamiento de una persona en silla de ruedas. Las duchas deben tener asientos elevados o removibles

1.5.11 Personas con discapacidad

Según Moreno (2016), Tecnologías de la información y la comunicación para un turismo inclusivo. Proquest, vol. XXV, 3142. 10 se amplió el término para incluir no solo a las personas con discapacidad sino también a todas las personas según su condición, como niños, bebés, mujeres embarazadas, etc. Asimismo, el objetivo es priorizar que todas las personas participen de la oferta turística del destino y así eliminar las barreras en los servicios que ofrecen la oferta.

Díaz (2019) menciona que, en Perú en el 2017, el 57% de la población con discapacidad (3.051.612) (10,4%) son mujeres (1.739.179) y el 43% son hombres (1.312.433); Esto coincide con lo concluido en el Informe de Discapacidad de las Naciones Unidas, Organización de las Naciones Unidas ONU (2019), que muestra que: "En la mayoría de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), las mujeres tienen mayor prevalencia de discapacidad. que los hombres, lo que representa una población vulnerable a la que se deben brindar diferentes mecanismos de tratamiento. De igual forma, este informe de la ONU con Venezuela Management Magazine, 2019, Vol. 24, No. 85, septiembre-noviembre 2019, ISSN: 1315-9984 PDF vía XML -JATS4R, un proyecto académico sin fines de lucro de Redalyc, que se desarrolla bajo la iniciativa de acceso abierto Disability, una organización de las Naciones Unidas ONU (2019), muestra que: "Las mujeres con discapacidad son conocidas por enfrentar muchas desventajas porque son excluidas. por su género y discapacidad"; lo que en la realidad estadística del Perú viene en todo lo posible a ser considerado en las políticas.

1.5.12 Tipos de discapacidad

- **Personas con Discapacidad Física**

Las personas con discapacidad física son individuos que experimentan cambios temporales o prolongados (numerosas personas pueden experimentar inmovilización debido

a traumas, procedimientos quirúrgicos, etc.). Esto hace que el movimiento funcional de una o más partes del cuerpo sea difícil o imposible. En prioritarias, la discapacidad física se refiere a la inmovilidad o dificultades para lograrlas. En particular, afecta especialmente a las extremidades, aunque también puede manifestarse como una falta de movimiento del músculo esquelético. La mayoría de las lesiones corporales (más del 80%) están causadas por enfermedades comunes del puerperio y accidentes. La mayoría de las embarazadas puede desarrollar estos problemas durante el embarazo, los problemas genéticos o el parto

- **Personas con Discapacidad Sensorial**

Las discapacidades sensoriales son todas aquellas que se refieren a los sentidos. Existen diversos tipos, en este libro examinaremos específicamente las relacionadas con la vista y el oído, ya que son los medios que permiten en mayor medida la codificación y decodificación del mundo externo e interno. Si consideramos que la atención al oído es fundamental para comprender el lenguaje como una vía principal de acceso al mundo, las dificultades que se generan en este proceso son fundamentales para la comprensión del contexto humano, debido a que su función fundamental es la absorción del lenguaje como un medio fundamental para acceder al mundo, los desafíos que se generan en este campo son problemas emocionales se podrán derivar problemas emocionales, relacionales, de aprendizaje, etc. Por otro lado, el sentido de la vista transmite al cerebro tantas sensaciones como el resto de los sentidos juntos. Por consiguiente, las dificultades visuales suponen un aislamiento y una consecuencia general en el desarrollo de las personas de gran magnitud que debe ser superada con la sustitución de canales y experiencias que han adquirido por otros sentidos. (Recio, M. 2021).

- **Personas con Discapacidad Visual**

La visión, es el sentido más dominante de nuestros sentidos, y tiene un papel esencial en cada aspecto y etapa de nuestra vida. Damos por sentada la visión, pero sin ella, nos resulta difícil adquirir conocimientos al caminar, leer, participar en la escuela y trabajar.

Es, no obstante, muchas de estas consecuencias pueden ser reducidas mediante la posibilidad de acceder oportuno a una atención y rehabilitación oftalmológica de calidad. (OMS, 2020).

Asimismo, para brindar apoyo a las personas con dificultades pueden acceder a la lectura a través del Sistema Braille, enfocado en puntos en relieve que son "leídos" mediante del tacto.

El sistema de celdas de seis puntos en relieve fue creado por el francés Louis Braille, en el año 1821, que consistía en seis puntos en relieve, organizadas como una matriz de tres filas por dos columnas, que convencionalmente se numeran de arriba a abajo y de izquierda a derecha. Los puntos son importantes para que los símbolos sean codificados.

Los códigos de las letras minúsculas, la mayoría de los signos de puntuación, algunos caracteres especiales y algunas palabras, se codifican directamente con una celda, pero las mayúsculas y los números son representados además con otro símbolo como prefijo. La composición de Braille puede realizarse a mano mediante una tablita o pizarra Braille, y un punzón, como mediante una máquina de escribir Braille o con una impresora Braille. En consecuencia, las personas con reducción visual pueden acceder a la lectura mediante textos con tipografía amplia.

- **Personas con Discapacidad Auditiva**

El concepto de discapacidad auditiva ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, generando nuevas ideas y conocimientos acerca de las características y necesidades de las personas que padecen problemas auditivos.

Actualmente, podemos resaltar en el ámbito de la medicina que la Organización Mundial de la Salud define la discapacidad auditiva como:

"El estado en el que se encuentran una disminución en el funcionamiento auditivo, teniendo como consecuencia de esto una dificultad para percibir, especialmente, la intensidad

y el todo del sonido, llegando a alterarse de manera intensa la capacidad de aprendizaje lingüístico" (OMS, 2018)

En otro lugar, existen formas de comunicarnos con estas personas que sufren esta deficiencia, como: El lenguaje de señas, es la lengua natural y accesible a los niños sordos, así como para los adultos, la lengua de señas utiliza un canal de expresión visual-gestual en lugar acústico-vocal, características que separan a las lenguas de señas del resto de lenguas orales. Su estructura y normas gramaticales no son las mismas que ordenan la información y el lenguaje oral, sino que se ajustan a su propio lenguaje. (Ministerio de Educación 2021, Pag.24)

- **Discapacidad Física o Motora**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS,2023), la discapacidad motora es «la secuela o malformación que se produce de una afección en el sistema neuromuscular a nivel central o periférico, lo que produce alteraciones en el control del movimiento y la postura»

Por otro lado, Santos (2019) señala que la discapacidad motriz es característica de vida que afecta el control y movimiento del cuerpo, lo cual ocasiona dificultades en el desplazamiento, en el equilibrio, en la manipulación de objetos, en la comunicación y en la respiración, limitando el desarrollo personal y social. (Pág.31)

1.5.13 Características de personas con discapacidad

El mayor problema que tiene una persona con esta discapacidad es la falta de barreras arquitectónicas, las cuales impiden o complican su desplazamiento (cordones de vereda, escalones, puertas angostas, rampas mal diseñadas, veredas rotas, alfombras, baños no adaptados, transporte público sin rampa, entre otras) (Blanco Eguido, 2012). La superación de dichos obstáculos podría permitir que quienes forman parte de dicho colectivo social podrían desarrollarse con mayor facilidad en todos los ámbitos sociales, culturales y educativos de los que participan.

1.5.14 Elementos que conforman la discapacidad

Existen 3 elementos que conforman a la discapacidad:

- **Deficiencias de función y estructura corporal:** ausencia o alteración de funciones fisiológicas/psicológicas y los elementos anatómicos.
- **Limitaciones de la actividad:** dificultad de una persona para realizar tareas individuales.
- **Restricciones a la participación:** problemas y retos que una persona enfrenta para realizar determinada actividad. (Meléndez, 2018, p.30)

1.5.15 Barreras de las personas con discapacidad:

De acuerdo con Gálvez, J. (2018), se destacan 3 barreras principales que interactúan en la vida de las personas con discapacidad, tales como:

Barreras intrínsecas, ambientales e interactivas: Se podrían considerar las Barreras Intrínsecas aquellas que, a pesar de ser una barrera vinculada a los diversos niveles de funcionalidad física, psicológica o cognitiva de cada persona (problemas de salud, dependencia física, etc.), también pueden establecer un vínculo con factores relacionados con la falta de igualdad de oportunidades en la educación o sobre protección familiar

Las Barreras Ambientales son aquellas que se originan debido a las disparidades existentes en la sociedad y en el entorno en el que se encuentran habitando (barreras en el transporte, arquitectónicas, en la comunicación, etc.). Estas barreras son, prácticamente, aquellas que imposibilitan el acceso a las infraestructuras y servicios turísticos.

Las Barreras Interactivas son las surgidas por limitaciones cognitivas o por la audición o vista. Esta barrera tiene su significado en la comunicación o en la capacidad para hacer uso de determinadas actividades. (Pág. 29).

1.5.16 Porcentajes de la población con discapacidad

La mayoría de los turistas con discapacidad son mujeres de edad superior a 50 años, por lo general, nivel cultural elevado, se ha registrado personas con discapacidad en edades superiores a 50 años y, por lo general, de nivel alto, que no son más que una persona con dificultades para controlar el movimiento y la postura del cuerpo en diversos niveles motoras, que no es nada más que una persona con dificultades en el control del movimiento y postura del cuerpo en diferentes grados. De acuerdo con Conadis (2021) donde se encuentra en el área del estudio del Perú, el 3.1% presentan dificultades de tipo motriz; así como también se elige al Perú como destino turístico, grupos de turistas ciegos, ya que, en la discapacidad visual, no solo se utiliza el órgano de la visión no solo se toma como base el órgano de la visión, sino a personas con visión borrosa, aquellas que distinguen un mínimo de luz o personas con visión central y no periférica.(Zalazar, D. 2018), así también, como menciona con un porcentaje de dificultad para ver (50,9%) Arbullu, (2020); sordomudos con un porcentaje de (33,8%), que también es un tipo de discapacidad donde se comprende el subgrupo de sordos totales, los sordos de un solo oído, personas que escuchan con una alta intensidad de volumen y que algunas de estas, usan o no un auxiliar auditivo (aparato); asimismo, se sabe que en un gran número de casos, la mudez es una consecuencia de los problemas auditivos. Cabe indicar, que hay deficiencias que originan discapacidad que no es susceptible de identificar a simple vista, por ejemplo, el retardo mental sin características físicas evidentes. Por otro lado, con respecto a su infraestructura del Hotel, este tiene algunas deficiencias, es decir no tienen pisos antideslizantes en algunas habitaciones, pero si cuentan con barandas hacia el recorrido de estas; mientras que en área de recepción no cuenta con una entrada accesible, es decir no cuenta con pasamanos, ni rampas; así también, el módulo de recepción no está adecuada para la comunicación del personal y el huésped por falta de implementos secundarios, como por ejemplo, una carta en braille para ciegos, y finalmente con respecto a las habitaciones, estas

son de un tamaño reducido y no tienen baños amplios para el uso de personas con discapacidad.

1.5.17 Requisitos para un alojamiento accesible

Según el Handitu (2019), área integrada de la fundación Handisport, especializada en turismo accesible e inclusivo, las instalaciones turísticas deben cumplir una serie de condiciones: rampas de vehículos y plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, pasillos y puertas adaptadas para el acceso de silla ruedas, zonas comunes, cocinas en instalaciones que lo requieran y para personas con discapacidad visual, la señalización específica en Braille o sistemas de señalización visual para la sordo o sordera

Para adecuar la infraestructura para que sea accesible a todos, debemos conocer las particularidades extremas de cada discapacidad. De esta manera, las adaptaciones se hacen para todos, incluidos aquellos con diferentes niveles de dificultad y aquellos sin discapacidad.

Por lo tanto, para diseñar alojamientos accesibles para turistas, no se puede confiar en parámetros promedio. Los amplios ascensores son adecuados para caminar, cochecitos y sillas de ruedas.

Pequeños baches en aceras y rampas pueden ser obstáculos para personas con movilidad reducida. Por lo tanto, existen requisitos reglamentarios predeterminados para la construcción de rampas sin barreras.

Del mismo modo, las paredes deben servir de ayuda a las personas con discapacidad visual, y en las habitaciones para no minusválidos, crear caminos en el suelo, distinguiendo los caminos como varios senderos en el suelo, fácilmente reconocibles con un bastón

Adaptar las infraestructuras para hacerlas accesibles a todos requerirá conocer las particularidades extremas de cada discapacidad, de esta manera se estará adaptando a todos, incluyendo a personas con distintos grados de dificultad o sin discapacidad.

Así, para diseñar el alojamiento turístico accesible será necesario no recurrir a los

parámetros medios. Un ascensor de amplias dimensiones servirá tanto para cualquier persona que vaya a pie, con un coche de bebé como en silla de ruedas.

Para una persona con movilidad reducida un pequeño relieve puede ser un obstáculo en una acera o en una rampa. Por ello, existen requisitos preestablecidos y normados para la construcción de rampas accesibles.

Asimismo, las paredes deben servir de ayuda para las personas con discapacidad visual y en espacios donde no haya se deben incluir itinerarios en el suelo que diferencien el camino como distintos pavimentos en el suelo que sean fácilmente detectables con el bastón

1.5.18 Servicios del Hotel El Sombrero, relacionados con PCD

Tenemos lo siguiente:

- **Limpieza de ambientes en general, áreas y corredores**

El servicio de limpieza del hotel es uno de los elementos más importantes del servicio al cliente. Porque todos los huéspedes quieren alojarse en un hotel limpio, ordenado, cómodo, estéticamente agradable y bien organizado. Además, los pasillos y salas de espera se limpian diariamente a la llegada de nuestros huéspedes con el fin de dar la primera impresión de nuestros huéspedes.

- **Tendido de camas**

Es un servicio donde la housekeeper se encarga de tender y arreglar las camas, se cambian a diario los protectores, sábanas, fundas de almohadas y edredones.

- **Limpieza de baños**

Para realizar la limpieza del baño se necesita los implementos necesarios; primero cloro para eliminar manchas de sarro, quita zarro para remover el moho de los azulejos y bicarbonato para un inodoro brillante, luego para limpiar el piso, se barre y se le trapea con agua con cloro. Y, por último, se limpia con una franela las superficies llenas de polvo.

- **Seguridad interna y externa**

Con respecto a la seguridad interna de la habitación del hotel, como salvaguardar a los huéspedes del hotel y la seguridad de la habitación, como la caja de seguridad del hotel, está la seguridad en puertas de hoteles que garantiza la seguridad de los huéspedes, se utiliza un sistema de cerradura en la puerta de la habitación; las cerraduras de las puertas y otros equipos se utilizan para proteger a los huéspedes en las habitaciones del hotel; asimismo, en la seguridad externa, en el ingreso al ascensor del hotel se puede percibir y detener a cualquier persona no autorizada entre en el establecimiento.

- **Mantenimiento de instalaciones eléctricas y sanitarias**

El mantenimiento rutinario de las instalaciones eléctricas consiste en realizar una serie de tareas básicas como inspeccionar los cuadros eléctricos, puesta a tierra, también instalaciones frigoríficas: cámaras frigoríficas, cámaras de congelación, además, se verifican cada cierto tiempo, las instalaciones de protección contra incendios, con respecto a las instalaciones sanitarias como los sistemas de suministro de agua caliente, el sistema de alcantarillado del hotel, los sistemas de ventilación, etc.

- **Señalización**

La señalética en hoteles nos ayuda a dar un mejor servicio a clientes, para que los huéspedes tengan una estancia lo más cómoda posible y para que estos puedan desplazarse por el hotel sin ningún problema a perderse o simplemente para ubicarse. Por ello existen 4 tipos de señalética más comunes en el hotel: Señalética informativa, su función es transmitir un mensaje en concreto, como por ejemplo puede ser el horario del restaurante, también está la señalética direccional este tipo de indicadores les indicarán a los huéspedes a dónde deben dirigirse para llegar a un lugar determinado, también está la señalética de orientación, su principal función es situar a los individuos en contexto a su entorno, un ejemplo podría ser un mapa de ubicación señalando en qué lugar del hotel exacto se encuentra u, otro tipo de

señalética de orientación podría ser un mapa señalando todas las salidas de emergencia o extintores. Este tipo de indicadores son útiles cuando hablamos de Hoteles de tres estrellas.

- **Iluminación permanente**

La iluminación en el hotel es primordial ya que juega un papel determinante para atraer huéspedes, ya que es un elemento llamativo para las distintas áreas como las habitaciones, baños y cuartos de espera del Hotel, que fortalecen un concepto y generan comodidad en el ambiente, es importante la tecnología y su ubicación dentro del espacio y sobre todo la iluminación más recomendada va acorde con el estilo del hotel a iluminar, la implementación de las luces en hoteles debe buscar un equilibrio entre estética, consumo de energía y cuidado del medio ambiente.

- **Uso de ascensores con buen mantenimiento**

El buen estado de conservación de nuestro ascensor es primordial para garantizar la máxima seguridad de los usuarios y asegurar un funcionamiento óptimo, por lo que se requiere muchas veces de revisiones de una empresa especializada en el mantenimiento de ascensores para el buen funcionamiento de este, es el que se realiza la revisión eventualmente para corregir una incidencia concreta y, que frecuentemente supone la sustitución de una o varias piezas. De la cual, es imprescindible para asegurar el correcto funcionamiento del sistema. Por eso es tan importante contar con una empresa seria y fiable.

- **Aire acondicionado permanente**

La instalación del sistema de aire acondicionado en los hoteles tiene una gran importancia porque proporciona el confort, y comodidad a los huéspedes, que es requerido para cumplir los estándares; es por ello que también se realiza el mantenimiento para el adecuado control del sistema de aire acondicionado. El sector hotelero apuesta cada vez más por la instalación de sistemas de climatización que optimizan el gasto energético, favoreciendo notablemente el ahorro de energía. Además de esto, cada vez están más presentes las energías

renovables en este ámbito, contribuyendo a un aprovechamiento más eficiente de los recursos energéticos.

1.5.19 Normas internacionales y peruanas relacionadas a personas con discapacidad

- Norma internacional. Según el "Protocolo Facultado de la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, Decreto No.129 – 2007" menciona en el artículo 9, lo siguiente:

Para que las personas con discapacidad puedan vivir de forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes velarán por que las personas con discapacidad tengan acceso al entorno físico, el transporte, la información y la comunicación en igualdad de condiciones con las demás. Llevado a Esto incluye los sistemas y tecnologías de información y comunicación y otros servicios e instalaciones abiertos al público o para uso público, tanto en áreas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluyen la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de entrada, se utilizan, entre otras.

a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo;

b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

2. Los Estados Parte también adoptarán las medidas pertinentes para:

a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público;

b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad;

c) Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que

se enfrentan las personas con discapacidad;

d) Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión;

e) Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público;

f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;

g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet;

* **Norma nacional, según el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (2018) menciona:**

ACCESIBILIDAD

Artículo 15. Derecho a la accesibilidad La persona con discapacidad tiene derecho a acceder, en asegurar, de la forma más autónoma y segura posible, las mismas condiciones que el resto del mundo en cuanto al medio físico, medios de transporte, servicios, información y comunicaciones. Los Estados, a través de los distintos niveles de gobierno, establecen las condiciones necesarias para garantizar este derecho con base en los principios del diseño universal. Asimismo, tiene derecho a disfrutar de un entorno adecuado y libre de ruidos.

Artículo 19. Estacionamiento accesible

Los estacionamientos públicos y privados, incluidos los estacionamientos en instalaciones públicas y privadas, reservan espacios de estacionamiento para vehículos conducidos o que transportan personas con discapacidad. La Policía Nacional del Perú y las Autoridades Locales vigilan y vigilan el cumplimiento de esta obligación y las condiciones de accesibilidad al estacionamiento de acuerdo con la Ley N° 28084 que Reglamenta los Estacionamientos Especiales para Vehículos con Discapacidad.

21.2 Las personas con discapacidad tienen derecho a utilizar la lengua de señas, Braille y otras

formas o medios de comunicación adicionales o alternativos en los procedimientos judiciales y posteriores procedimientos administrativos ante los proveedores de servicios públicos y administrativos. Con este fin, cuando sea necesario, estas instituciones hacen que los servicios de interpretación sean gratuitos y graduales para las personas con discapacidad.

1.5.20 Dimensiones de Accesibilidad

Según Granda (2020) destaca las siguientes dimensiones asociadas a la accesibilidad.

Igualdad de uso: El diseño debe ser factible de usar y apropiado para todas las personas que sufren algún tipo de capacidad y habilidad.

Flexibilidad: El diseño se apropia a una amplia escala y complejidad de capacidades individuales. Acomoda alternativas de uso para diestros y zurdos.

Uso simple y funcional: El diseño debe ser realizable e independiente que transmita experiencia, conocimientos, habilidades o nivel de concentración de la persona. El diseño es simple en instrucciones e intuitivo en el uso.

Información comprensible: El diseño debe ser capaz de tratar información la persona, independiente de las circunstancias ambientales o las capacidades sensoriales del mismo. Utiliza distintas formas de información (gráfica, verbal, táctil).

Bajo esfuerzo físico: El diseño debe poder ser usado eficientemente y con la mínima voluntad posible. Permite a la persona mantener una posición neutral del cuerpo mientras utiliza el elemento.

Dimensiones apropiadas: Los tamaños y espacios deben ser oportunos para la eficacia, administración y uso por parte de la persona independientemente de su tamaño, posición o movilidad.

1.5.21 Marco legal y reglamentario para el alojamiento accesible

Según la Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal En Edificaciones del Reglamento Nacional de Edificaciones (2021):

Condiciones Generales De Accesibilidad Y Funcionalidad Sub-Capítulo I Ingresos Y

Circulaciones

Artículo 4.- Los ingresos deben cumplir con los siguientes aspectos:

a) El ingreso a la edificación debe ser accesible desde la acera o el límite de propiedad hasta la edificación; en caso de existir diferencia de niveles, además de la escalera de acceso debe incluir rampas o medios mecánicos que permitan el acceso a la edificación.

b) El ancho mínimo de los vanos de las puertas principales de las edificaciones, donde se presten servicios de atención al público debe ser de 1.20 m. En caso de puertas de dos hojas se debe considerar que una de ellas tenga un ancho mínimo de 1.00 m. Las demás puertas de acceso que correspondan a áreas de atención al público deben tener un ancho mínimo de vano de 1.00 m. De utilizarse puertas automáticas o puertas con dispositivos de cierre controlado debe contar con un sistema de retención y mecanismo contra corte de luz o de emergencias. Si un acceso tiene mecanismo de cierre, se debe disponer de un sistema de control en ambos sentidos de tránsito permanentemente utilizable que permita habilitar el acceso sin dificultad. Para todos los casos, el marco de las puertas no debe invadir la ruta accesible.

c) De utilizarse puertas con sistema giratorio, sistema de control fijo de acceso como torniquetes u otro similar, que superpongan un obstáculo para las personas con discapacidad y movilidad reducida, se debe disponer de un pase alternativo que cumpla con las condiciones mínimas de la ruta accesible.

d) El espacio mínimo entre dos puertas batientes abiertas debe ser de 1.20 m.

e) Las características de las puertas deben diferenciarse por contraste visual de la pared adyacente, ayudando así a las personas a identificar los ingresos a los ambientes o puertas de salida.

f) Todas las puertas principales, interiores y mamparas translúcidas deben contar con indicadores visuales de contraste, los cuales, se deben colocar a una altura entre 0.90 m y 1.00

m al eje y otro entre 1.30 m y 1.40 m al eje para prevenir accidentes. Página 5 Además, se debe instalar otro indicador visual a la altura de 0.30 m al eje para personas de talla baja y niños. Los indicadores visuales deben abarcar el ancho del cristal o material translúcido. En caso de implementar un indicador visual discontinuo, la separación entre cada indicador no debe ser mayor a 0.20 m, teniendo un ancho mínimo de 0.05 m o un diámetro de 0.10 m según sea el caso.

g) Los tiradores o agarraderas de las puertas translúcidas deben ser de tubo continuo de diámetro o sección entre 0.04 m y 0.05 m empotrados o adosados a la superficie, con una separación mínima entre 0.04 m. y 0.05 m, que permita jalar la puerta. La altura del tirador debe colocarse a un máximo de 1.20 m de altura, medida desde la superficie del piso acabado hasta el eje.

Artículo 5.- Circulaciones en edificaciones Las circulaciones en las edificaciones deben cumplir con lo siguiente:

a) Los pisos deben ser fijos, uniformes y tener una superficie con material antideslizante que no genere deslumbramientos. La iluminación artificial debe estar diseñada de manera que ayude a mantener un desplazamiento continuo y seguro.

b) En las escaleras, los pasos y contrapasos de las gradas deben tener dimensiones uniformes y el radio del redondeo de los cantos de las gradas no debe ser mayor de 13 mm.

c) Los cambios de nivel hasta de 6 mm, pueden ser verticales y sin tratamiento de bordes; entre niveles de 6 mm y 13 mm deben ser biselados, y los desniveles superiores a 13 mm deben ser resueltos mediante rampas.

d) Las rejillas de ventilación de ambientes bajo el piso y que se encuentren al nivel de tránsito de las personas deben resolverse con materiales cuyo espaciamiento impida el paso de una esfera de 13 mm; asimismo, en caso las platinas tengan una sola dirección, éstas deben ser instaladas en forma perpendicular al sentido de la circulación.

e) Los pisos alfombrados deben estar fijos a su superficie, confinados entre los paramentos que la delimitan o sujetan con platinas en sus bordes. El grosor máximo de las alfombras debe ser de 13 mm y sus bordes expuestos deben fijarse a la superficie del suelo a todo lo largo mediante perfiles metálicos u otro material que cubra la diferencia de nivel.

f) El ancho de la circulación debe ser calculado de acuerdo al aforo del edificio, el cual no debe ser menor a 0.90 m. Cada 25.00 m de longitud debe haber espacios de maniobra de 1.50 m x 1.50 m, garantizando el giro de 360° de una persona en silla de ruedas u otro producto de apoyo.

g) Las manijas de las puertas o mamparas deben ser de palanca con una protuberancia final o de otra forma que evite que la mano se deslice hacia abajo. La cerradura de una puerta accesible debe colocarse a un máximo de 1.20 m de altura, medida desde la superficie del piso acabado hasta el eje de la cerradura.

h) Los pisos o niveles deben cumplir con la aplicación de todos los componentes de accesibilidad descritos en la presente norma para cada uno de los ambientes.

i) En zonas de circulación se debe evitar que el giro de las hojas de las ventanas interfiera y generen barreras arquitectónicas.

j) Las circulaciones en las edificaciones deben cumplir con una altura mínima de 2.10 m libre de obstáculos.

k) Evitar elementos adosados a los muros que sobresalgan e invadan la circulación y no generar barreras arquitectónicas. De existir, no pueden sobresalir más de 0.15 m en uno de sus lados y su presencia debe ser detectable visual o táctilmente con facilidad. Para los elementos adosados que sobresalgan más de 0.15 m se debe instalar prolongaciones del objeto hasta el suelo; o debe colocarse debajo del objeto algún elemento que sea detectable con un bastón, pudiendo ser un tope o resalte de manera fija de altura comprendida entre 0.10 m a 0.30 m; o

puede ser identificado con señalización podo táctil. Para todos los casos, el ancho mínimo de circulación no debe ser menor a 0.90 m.

l) El mobiliario ubicado en circulaciones debe estar colocado de manera que no interfiera el flujo de circulación.

Artículo 6.- Características de diseño en rampas y escaleras Las rampas deben cumplir con lo siguiente:

a) El ancho mínimo de una rampa debe ser de 1.00 m, incluyendo pasamanos y barandas a ambos lados. Las rampas de longitud mayor de 3.00 m deben contar con parapetos o barandas en los lados libres y pasamanos en los lados confinados. Los pasamanos y barandas no deben invadir la ruta accesible, de ser el caso se debe aumentar el ancho de la rampa.

En zonas techadas, las rampas y escaleras deben tener iluminación en toda la circulación, en el arranque, descanso y entrega; asimismo, la superficie de las rampas debe ser antideslizante.

b) La rampa, según la diferencia de nivel debe cumplir con la pendiente máxima, de acuerdo al siguiente cuadro:

Tabla 2

Nivel y pendiente máxima de la rampa

DIFERENCIA DE NIVEL	PENDIENTE MÁXIMA
Hasta 0.30 m	10 %
De 0.31 m hasta 0.72 m	8 %

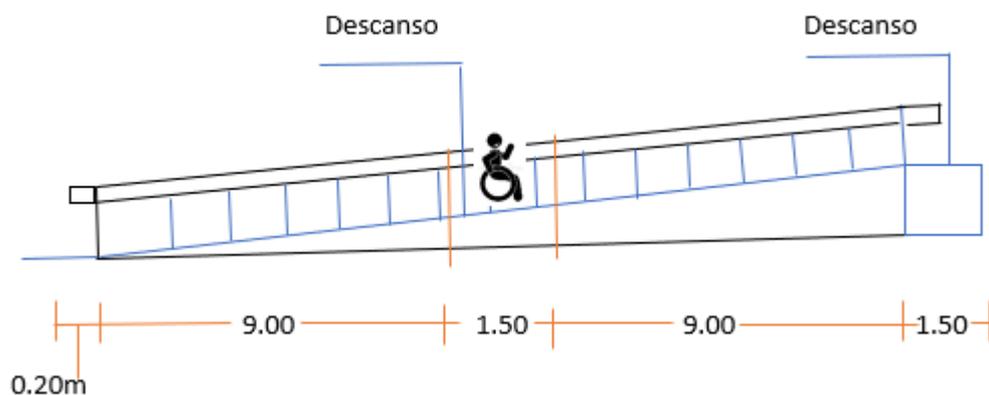
Nota: Datos señalan la pendiente máxima de la rampa pudiendo utilizarse una pendiente menor para los casos permitidos. Adaptación del cuadro de Según la Norma Técnica A.120

Accesibilidad Universal En Edificaciones del Reglamento Nacional de Edificaciones, (2021)
(www.gob.pe)

c) La longitud máxima de una rampa es de 9.00 m de largo, considerando un descanso de 1.50 m, para permitir que en cada tramo la persona en silla de ruedas o movilidad reducida recupere fuerzas para continuar.

Figura 2

Longitud máxima de una rampa



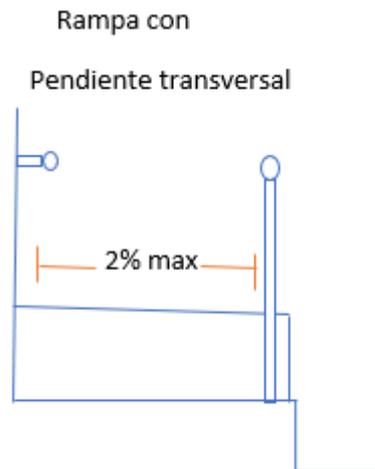
Nota: Datos señalan la longitud máxima de una rampa. Adaptación del cuadro de Según la Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal En Edificaciones del Reglamento Nacional de Edificaciones, (2021) (www.gob.pe)

d) En el arranque y entrega de rampas, así como los descansos que permitan el cambio de dirección deben ser de superficie plana y horizontal; además, deben tener un espacio de maniobra libre de obstáculos de 1.50 m x 1.50 m, en edificaciones de uso público con aforo mayor a 500 personas, garantizando el giro de 360° de una persona en silla de ruedas u otro producto de apoyo. En edificaciones con un aforo menor a 500 personas, es permitido el espacio de maniobra de 1.20 m de diámetro.

e) La pendiente transversal de la rampa, si lo hubiera, debe ser menor al 2%.

Figura 3

Pendiente transversal de la rampa



Nota: Datos señalan la pendiente trasversal de la rampa. Adaptación del cuadro de Según la Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal En Edificaciones del Reglamento Nacional de Edificaciones, (2021) (www.gob.pe)

f) Las rampas pueden ser reemplazadas por medios mecánicos, siempre y cuando no se tenga el espacio necesario para diseñar una rampa con la pendiente adecuada, cumpliendo con las características señaladas en el artículo 9 de la presente norma.

g) En el caso de rampas con tramos paralelos, el descanso debe abarcar ambos tramos incluyendo el espacio de separación que existe entre los dos tramos o muro intermedio, con una profundidad no menor a 1.50 m. h) Al inicio y al final de las rampas y escaleras se debe colocar señalización podo táctil que adviertan del cambio de nivel. Esta señalización podo táctil debe abarcar el ancho de la rampa y escalera.

i) Los espacios bajo rampas y escaleras, con altura inferior a 2.10 m, deben ser delimitados con elementos de protección colocados en forma permanente a una altura de 0.85 m a 0.90 m de alto para impedir que una persona con discapacidad visual, baja visión o persona distraída ingrese a dicha área.

j) El encuentro de la rampa o la escalera con el nivel de inicio o término de esta no debe tener ningún desnivel o irregularidades en la superficie.

Artículo 7.- Parapetos y barandas

Los parapetos y barandas deben cumplir con lo siguiente:

a) Las rampas, ya sean sobre parapetos, barandas o adosados a paredes, deben tener doble pasamanos horizontal. Uno debe estar a una altura comprendida entre 0.85 m y 0.90 m, medida verticalmente desde la rampa o el borde de los pasos, según sea el caso, hasta el eje del pasamanos, y el otro, a 0.25 m al eje, por debajo del mismo.

b) Los pasamanos deben ser uniformes, que permita una fácil y segura sujeción, y deben tener un diámetro o sección entre 0.04 m y 0.05 m, debiendo mantener los pasamanos adosados a la pared con una separación mínima entre 0.04 m y 0.05 m de la misma.

c) Los pasamanos son continuos, incluyendo los descansos intermedios; de ser interrumpidos por accesos o puertas, se prolongan horizontalmente 0.20 m, sin interferir con los espacios de circulación o rutas de evacuación, sobre los planos horizontales de arranque y entrega, y sobre los descansos, salvo el caso de los tramos de pasamanos adyacentes al ojo de la escalera que puedan mantener continuidad.

d) Los bordes de un piso transitable, abiertos o translúcidos hacia un plano inferior con una diferencia de nivel mayor de 0.55 m, deben estar provistos de parapetos o barandas de seguridad con una altura no menor de 1.00 m, medidos hasta el eje del pasamano. Las barandas deben llevar un elemento corrido horizontal de protección a 0.15 m sobre el nivel del piso, o un sardinel de la misma dimensión.

Artículo 8.- Ascensores Los ascensores deben cumplir con los siguientes requisitos:

a) En edificaciones de uso residencial que cuenten con ascensor, las dimensiones mínimas al interior de la cabina del ascensor deben ser de 1.00 m de ancho y 1.25 m de fondo.

b) Las dimensiones interiores mínimas de la cabina del ascensor en edificaciones de uso público o privadas de uso público, debe ser de 1.20 m de ancho y 1.40 m de fondo; asimismo, de la dotación de ascensores requeridos, por lo menos una de las cabinas debe medir 1.50 m de ancho y 1.40 m de profundidad como mínimo.

c) Los pasamanos deben tener una sección uniforme que permita una fácil y segura sujeción, con una separación entre 0.04 m y 0.05 m de la cara interior de la cabina y una altura entre 0.85 m y 0.90 m, medida verticalmente al eje del pasamanos.

d) Las botoneras exteriores e interiores de la cabina se deben ubicar entre 0.90 m y 1.35 m de altura. Todas las indicaciones de las botoneras deben tener su equivalente en sistema braille.

e) Las puertas de la cabina y del piso deben ser automáticas y con sensor de paso; con un ancho mínimo de puerta de: - 0.80 m para ascensores de hasta 600 Kg. - 0.90 m para ascensores mayores de 600 Kg. Delante de las puertas debe existir un espacio de maniobra de 1.50 m de diámetro que permita el giro de una persona en silla de ruedas u otro producto de apoyo para su desplazamiento.

f) En una de las jambas de la puerta debe colocarse el número de piso en sistema braille.

g) Se debe instalar una señal audible que indique el piso en el que se encuentra el ascensor.

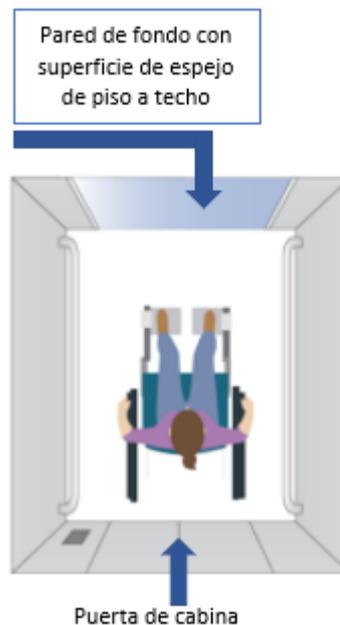
h) Si existe escalera delante de un ascensor, la distancia hasta la escalera debe tener como mínimo 2.00 m para dar cabida al espacio de maniobra de una silla de ruedas y a la circulación de transeúntes simultáneamente, el espacio debe contar con una correcta iluminación.

i) En las cabinas del ascensor cuyas dimensiones del espacio interior sea menor a 1.50 m x 1.50 m y no permitan que una silla de ruedas gire en su interior, debe contar con una

superficie de espejo de piso a techo en la pared de fondo, o emplear otro dispositivo que permita al usuario observar los obstáculos que hay detrás al salir de la cabina.

Figura 4

Dimensiones en las cabinas del ascensor



Nota: Datos señalan las dimensiones de las cabinas del ascensor. Adaptación del cuadro de Según la Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal En Edificaciones del Reglamento Nacional de Edificaciones, (2021) (www.gob.pe)

j) Los ascensores de las edificaciones deben contar con un dispositivo de llamada de emergencia al interior de la cabina.

k) Las características de las puertas de acceso del ascensor deben contrastar con el acabado de las paredes contiguas.

l) Al lado de cada puerta de acceso al ascensor debe indicar el número de planta o nivel, en relieve, el mismo que debe complementarse con otro formato alternativo de comunicación, y ser colocado a una altura entre 0.90 m a 1.35 m medido desde el nivel de piso terminado.

Artículo 9.- Plataformas elevadoras

a) Las plataformas elevadoras pueden salvar desniveles de hasta 1.50 m y deben contar con puertas o barreras, en el nivel superior e inferior, con una altura entre 0.85 m y 0.90 m.

La plataforma debe medir 0.80 m de ancho y 1.20 m de profundidad, como mínimo.

b) Frente al ingreso y salida deben dejar libre el espacio suficiente para el giro de la silla de ruedas de 1.50 m x 1.50 m.

c) Los controles o sistema de operación deben complementarse con otro formato alternativo de comunicación y ubicarse al alcance del usuario en silla de ruedas, de acuerdo a las características señaladas en el artículo 10 de la presente norma.

d) En caso de contar con un espacio libre en la parte inferior al subir el nivel superior, este debe estar delimitado por una compuerta o contar con un elemento de protección que impida el ingreso de una persona.

1.6 Justificación

1.6.1. Justificación Teórica:

La investigación nos servirá para difundir las características necesarias de las instalaciones de un establecimiento de hospedaje, frente a las necesidades, limitaciones y dificultades de huéspedes con discapacidad; con el objetivo de que estas personas disfruten de un ambiente que les permita realizar cualquier actividad sin barreras y en condiciones normales.

1.6.2. Justificación por Conveniencia:

Esta investigación es útil, ya que dará a conocer la deficiencia del hotel "El Sombrero" de 3 estrellas de Huanchaco al momento de aplicar un turismo inclusivo, por ello, según Pinto (2016) menciona que "el turismo permite la adaptabilidad de la oferta turística teniendo en cuenta el grado de accesibilidad, que esta clase de turistas requiere para así poder brindarles seguridad y calidad que es lo que para ellos es más importante". Ello permitirá que esta clase

de turistas cuenten con un servicio más explícito de mayor cuidado, ya que poseen necesidades distintas a los demás, además de brindarles seguridad y calidad que es lo que para ellos es más importante.

1.6.3. Justificación por Relevancia Social:

La investigación tendrá impacto social, ya que dará beneficios a las personas con discapacidad, generando ampliar las posibilidades de que determinados segmentos (personas con discapacidad o habilidades diferentes) puedan disfrutar del turismo y de un pernocte en el establecimiento.

1.6.4. Justificación Práctica:

Esta investigación servirá para mejorar la calidad de servicio ofrecido en el hotel "El Sombrero". Como sustento para las industrias del turismo, ya que en éste se aplicarán diferentes métodos de investigación determinando la situación actual que atraviesan los turistas con discapacidad, enfocándose en la materia de accesibilidad, que en estos últimos años ha sido de interés por parte de este rubro; además, permitirá "La implementación y acondicionamiento de la infraestructura, señalización, tecnología y recurso humano; para el mejoramiento del establecimiento de hospedaje, fomentando al destino como un turismo para todos". (Díaz, Leslie & Wong, K. (2018).

1.6.5. Justificación Metodológica:

Esta investigación servirá ya que se encuentra en un proceso o método que permita conocer la realidad del estudio realizado, ya sea por medio de la observación, encuestas y/o entrevista, que permitan conocer la naturaleza del problema a fin de formular recomendaciones y/o propuestas de mejora.

1.6.6. Justificación Económica:

Esta investigación ayudará al Hotel "El sombrero", ya que brindará la oportunidad de mayores ingresos al establecimiento en estudio, generando una mayor afluencia de turistas,

entre ellos, personas con discapacidad.

1.6.7. Justificación Técnica:

Esta investigación busca que el hotel "El sombrero" implemente para un beneficio propio, ya que esta investigación promoverá el uso de equipos o tecnologías apropiadas para brindar un buen servicio de hospedaje (lenguaje de señas, uso de la carta de Braille a personas con discapacidad).

CAPÍTULO II. METODO

2.1. Enfoque de la investigación

El enfoque considerado para esta investigación es es cuantitativa, ya que, según Hernández, R. (2017), realiza mediciones y pruebas estadísticas, cuyos resultados son comparados a estudios similares.

Este enfoque investigativo plantea la unidad de la ciencia, es decir, la utilización de una metodología única que es la misma de las ciencias exactas y naturales, según Sampieri (2016), algunos investigadores de las ciencias sociales a tomar como punto de referencia los métodos de investigación de las ciencias naturales y a trasladarlos mecánicamente al estudio de lo social. Su propósito es analizar los fenómenos y de esta manera, hallar leyes amplias que expliquen el comportamiento social. Con esta finalidad, de que la ciencia debe valerse exclusivamente de la observación directa, de la comprobación y la experiencia. El conocimiento debe instituir de los hechos reales, de los cuales debe realizar una descripción equitativa, lo más objetiva y lo más completa posible.

2.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación a utilizarse para el presente trabajo de investigación es el descriptivo porque consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos, es decir pretende medir y/o recoger información.

“El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.” (Guevara, 2020, p.9)

Es una investigación de tipo cuantitativa, que ayuda a poder reconocer la situación en la que se encuentra el Hotel El Sombrero con la recolección de datos en visitas de campo a través de los instrumentos brindados.

2.2.1. Según el fin que se persigue

La presente investigación es aplicada, puesto que, para Álvarez, Aldo (2020), es aplicada cuando la investigación se orienta a conseguir un nuevo conocimiento destinado que permita soluciones de problemas prácticos.

Por lo tanto, esta investigación es aplicada, ya que se pretende mantener la definición ya puesto en marcha para poder aplicarlo en el Hotel El Sombrero frente a la problemática de la accesibilidad.

2.2.2. Según el diseño

La investigación es no experimental, puesto que es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación es observar fenómenos tal y como se dan en un contexto natural, para después analizarlos.

Por tanto, como señala Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. & Arellano, C. (2020) mencionan que, "En estos diseños no se manipulan las variables, los fenómenos se observan de manera natural, para posteriormente analizarlos" (Pag.69). De acuerdo a Mertens (2015) son muy útiles en variables que no pueden ser manipuladas ya sea por su dificultad o por cuestiones éticas. Los estudios observacionales se pueden clasificar de acuerdo:

1. Numero de mediciones: Transversales o Longitudinales
2. Temporalidad: Prospectivo o Retrospectivo
3. Tipo de análisis: Descriptivos y analíticos".

De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

De la cual, esta investigación tiene diseño no experimental, porque en esta investigación no se variarán intencionalmente las variables independientes, sino que se observará

situaciones ya existentes.

2.2.3. Según la temporalidad

La investigación presenta un corte transversal, ya que, según Rodríguez, M. & Mendivelso, F. (2018) mencionan que, el diseño de corte transversal se clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: descriptivo y analítico. También es conocido como estudio de prevalencia o encuesta transversal; su objetivo primordial es identificar la frecuencia de una condición (pag.2).

Por tanto, esta investigación tiene corte transversal, ya que se recogerá información relevante para evaluar la infraestructura turística apta para personas con discapacidad en el Hotel El Sombrero de Huanchaco.

2.2.4. Según el Alcance

Esta investigación se marca dentro del tipo, según el alcance descriptivo, según Ramos, C. (2020) menciona que, en la investigación con alcance descriptivo, se busca realizar estudios narrativos constructivistas, que busquen describir las representaciones subjetivas que emergen en un grupo humano sobre un determinado fenómeno (Pág. 4)

Por lo tanto, esta investigación es descriptiva porque trabaja la situación actual y se caracteriza fundamentalmente por presentar una interpretación correcta

2.3. Población Y Muestra

2.3.1 Población

Según el autor Arias (2020) p. (63) define población como "Un conjunto infinito o finito de sujetos con características similares o comunes entre sí". Asimismo, "Existe la población finita que es cuando se conoce la cantidad de sujetos que integran la población y la población infinita que es cuando no se tiene el dato exacto acerca de la cantidad de sujetos de la población, o también se denomina población infinita cuando existen más de cien mil sujetos que conforman la población". En este caso, la población estará constituida por el flujo de

turistas o huéspedes al hotel el sombrero, que es una población finita. Para lo cual se consideró revisar el flujo de visitantes al Hotel El sombrero, tal como se muestra en el flujo como detalla en el anexo 1; considerando como población para el análisis, la cantidad de 135 personas.

2.3.2. Muestra

Según el autor Leyton (2018) considera que toda muestra debe cumplir con dos requisitos para ser considerada como representativa: En primer lugar, la representatividad cuantitativa referente a la cantidad de elementos de la muestra, con respecto al tamaño de la población y estratos, que son necesarios para establecer las inferencias. En segundo lugar, está la representatividad cuantitativa que considera que los elementos de la muestra deben contar con las características generales y específicas de la población en estudio.

Se determinó el tamaño muestral a partir del cálculo de la muestra para una población finita (muestreo aleatorio simple), según Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018:

Figura 5

Ecuación para calculo probabilístico de muestra

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Tabla 3

Parámetros para el cálculo de la muestra

Parámetros	Valor
N (Población)	135
Z: Nivel de confianza (95%)	1.96
p (50%)	0.5
q (50%)	0.5
e (5%)	0.05
n =	100

Se obtuvo una muestra de 100 huéspedes del Hotel El Sombrero, que incluyó a personas con discapacidad).

2.4. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos Y Análisis De Datos

2.4.1 Técnica

Las técnicas aplicadas en esta investigación son: observación, encuesta y entrevista.

Respecto a la observación, se utilizó como instrumento, la ficha de observaciones; en cuanto a las encuestas (02), se utilizaron como instrumentos, cuestionarios (02). Finalmente, en cuanto a la entrevista, se utilizó la hoja de preguntas correspondientes.

2.4.2 Instrumentos

Ficha de observación

En cuanto a los instrumentos para la obtención de información se utilizarán fichas de observación; según Arias, J. (2020) destaca que "La ficha de observación se cuándo el investigador quiere medir, analizar o evaluar un objetivo en detalle; es decir, obtener información de dicho objeto." (Pag.14), de esta manera, los investigadores registraran todo lo observado durante la visita de campo y con ello se podrá verificar los criterios de las instalaciones accesibles para PCD que se encuentre en el Hotel El Sombrero de Huanchaco. Para ello, se han adaptado cinco fichas de observación dispuestas de tesis que contienen la variable investigada como es en el caso de Díaz, L & Wong, E. (2018) con su trabajo de investigación titulada "Turismo Inclusivo aplicado en los Hoteles de 3 y 4 estrellas para las personas con discapacidad del Distrito Trujillo 2018"; estas fichas de observación intuyeron a las áreas del hotel, tales como: recepción, habitaciones, elevador, cochera y áreas comunes; los cuales fueron previamente acomodados para esta investigación, como muestra en anexos

Encuestas

Otra técnica que usaremos para la recolección de datos será la encuesta; la posibilidad

de conocer las condiciones de una población se da a partir de una gama de alternativas que son definidas de acuerdo al objetivo que se persigue. Cuando se trata de lograr una caracterización-diagnostico en una comunidad normalmente se recurre a las encuestas o a entrevistas como instrumentos de recolección de datos. Por ello, según Acosta (2016) afirma que, el cuestionario establece una serie de preguntas, con el fin de aplicarlas dentro de una encuesta o una entrevista. En este mismo sentido, Falcón, V.; Pertile, V. & Ponce, B. (2019) señala que la encuesta es "una técnica que utiliza un vinculado de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se estudia una serie de datos de la población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características" (Pág.4). De esta manera, la investigación corresponderá a realizar encuestas a las personas con discapacidad y a los trabajadores del Hotel "El Sombrero", mostrándose en el anexos

Entrevistas

La entrevista es un método que se desarrollará será las entrevista, que usamos para conocer las preferencias, y el nivel de conocimiento para la comprensión de un desarrollo adecuado frente a las instalaciones necesarias para la llegada de personas con discapacidad. Según Lázaro, R. (2021) menciona que "La entrevista es una de las técnicas cualitativa más utilizada en la investigación. De tal manera que, la entrevista cualitativa genera una oportunidad para comprender los puntos de vista de los usuarios en la investigación acerca de sus mundos tal y como son descritos en sus propias palabras". (Pág.9)

Habitualmente la entrevista es un proceso dialógico entre dos personas, un entrevistado y un entrevistador. De tal manera, que se desarrollara a entrevistar a ejecutivos del Hotel "El Sombrero" para recopilar información necesaria para dicha investigación, como se muestra en el anexos.

2.5 Validez de los instrumentos

Previo a la aplicación de los instrumentos de investigación, se validaron, contando para ello con el juicio de 3 expertos como, se exponen en el anexo n°1.

A continuación, se muestran la matriz de consistencia (anexo n°4); luego está la matriz de operacionalizad detallada (anexo n°5).

2.6. Procedimiento

Dado la naturaleza del presente estudio, que implica determinar si el hotel "El Sombrero" de Huanchaco cuenta con las instalaciones necesarias para que se pueda implementar la práctica del turismo sostenible, la investigación es principalmente cualitativa y además con un diseño descriptivo.

Para realizar la visita al hotel, se tuvo que solicitar mediante una carta de presentación, las facilidades de acceso y la toma de datos por parte de los investigadores de la tesis.

En el caso de la aplicación de las fichas de observación en el establecimiento, se analizó las principales áreas del mismo, complementando los datos con tomas fotográficas de las zonas observadas.

En cuanto a la aplicación de las encuestas a huéspedes con muestras de discapacidad, se solicitó su colaboración voluntaria para tal fin.

En relación a la aplicación de la encuesta a trabajadores (operarios), que suman un total de 10 personas, se les explico previamente, el motivo de la aplicación de la encuesta, autorizado por el gerente del hotel; siendo aplicado en las diferentes áreas observadas.

Finalmente, en cuanto a la aplicación de la entrevista a ejecutivos del hotel (05 en total), se coordinó previamente la realización de dicha entrevista.

Concluido la visita al hotel el sombrero, se procedió a realizar el análisis de los resultados obtenidos por los respectivos instrumentos de investigación (fichas de observación, encuesta y entrevistas), a fin de obtener el resultado descriptivo correspondiente.

2.7. Aspectos éticos

2.7.1 Justicia

Señalan el bien propio y la justicia al interés personal, prescindiendo cualidades nocivas dentro del proceso, cumpliendo el art. 3 inciso 3.1 de los principios Ético Universal.

2.7.2 Beneficencia

El estudio prueba la generación de espacios optimistas para las personas involucrados dentro del proceso de estudio, minimizando cualquier riesgo posible. Cumpliendo de esta manera el art. 4 de los principios Ético Universal incisos 4.1 y 4.2 correspondientemente.

2.7.3 Respeto

En el correcto mando protegiendo la confidencialidad de la información manifestada, cumpliendo con el principio ético universal de respeto expuesto en el Art 7.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 INSTRUMENTO DE INVESTIGACION 1: ENCUESTA DE

HUESPEDES

Confiabilidad del Instrumento de Investigación (Encuesta a huéspedes)

La confiabilidad del instrumento de investigación (Encuesta a huéspedes del Hotel El Sombrero), se determinó mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual mide la consistencia interna de los instrumentos, es decir el grado de interrelación y de equivalencia de sus ítems, mediante la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k V_i}{V_T} \right)$$

Donde:

k= número de ítems del instrumento

V_i = varianza de cada ítem

V_T = varianza total de la suma respuestas

Los puntajes para alfa de Cronbach van de 0 a 1, donde de 0 a 0.2 es muy baja confiabilidad, de 0.2 a 0.4 baja confiabilidad, de 0.4 a 0.6 moderada confiabilidad, de 0.6 a 0.8 buena confiabilidad y de 0.8 a 1 es alta confiabilidad. Cuanto más cerca esté la puntuación de 1, más fiable será la prueba.

Tabla 4

Confiabilidad alfa Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,617	11

Se obtiene un valor de 0.617, lo que significa que el Instrumento de Investigación (Cuestionario aplicado a huéspedes), es de buena confiabilidad

Resultados descriptivos

Objetivo Específico 1 (Dimensión 1: Instalaciones del hotel Sombrero).

Tabla 5

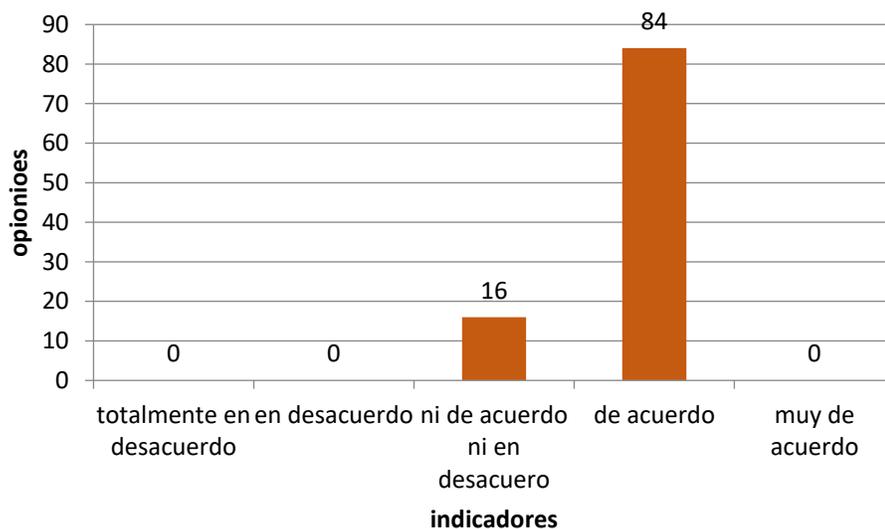
Distribución de opiniones según las instalaciones del hotel

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
totalmente en desacuerdo	0	0.00
en desacuerdo	0	0.00
ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	16.0
de acuerdo	84	84.0
muy de acuerdo	0	0.000
Total	196	100

Después de aplicar el cuestionario sobre las instalaciones del hotel observo que en de acuerdo hay 84 opiniones (84.0%), que representa a la mayoría de los encuestados, de un total de 100 encuestados.

Figura 6

Opiniones según las instalaciones del hotel



Objetivo Específico 2 (Dimensión 02: Accesibilidad)

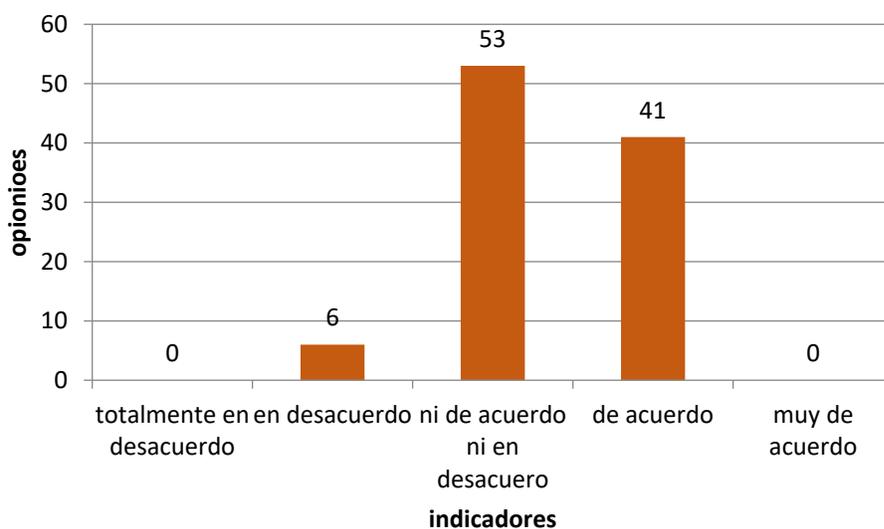
Tabla 6

Distribución de opiniones según accesibilidad

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
totalmente en desacuerdo	0	0.0
en desacuerdo ni de acuerdo	6	6.0
ni de acuerdo ni en desacuerdo	53	53.0
de acuerdo	41	41.0
muy de acuerdo	0	0.0
Total	100	100

Después de aplicar el cuestionario sobre accesibilidad que en ni de acuerdo ni en desacuerdo hay 53 opiniones (53.0%), que representa a la mayoría de los encuestados, de un total de 100 encuestados.

Figura 7
según accesibilidad



Objetivo Específico 3 (Dimensión 03: Servicios del hotel)

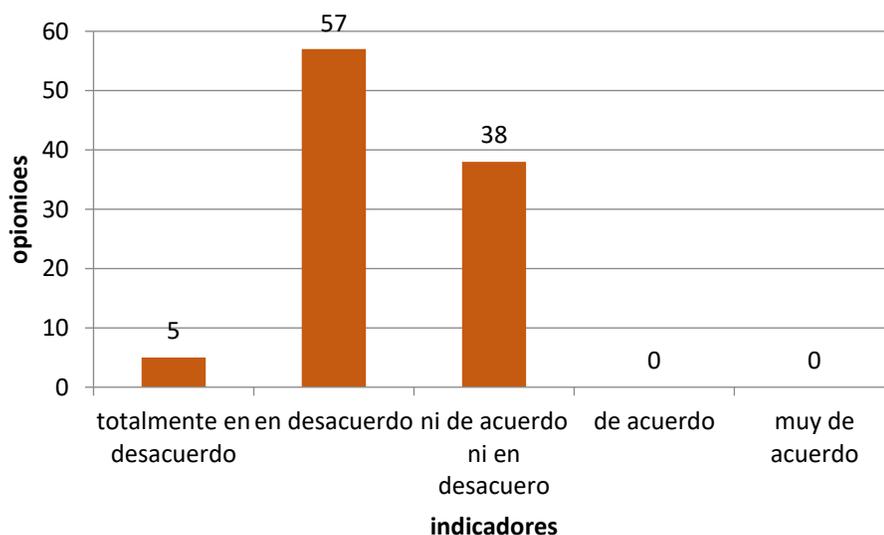
Tabla 7

Distribución de opiniones según servicios del hotel

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
totalmente en desacuerdo	5	5.0
en desacuerdo	57	57.0
ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	38.0
de acuerdo	0	0.0
muy de acuerdo	0	0.0
Total	100	100

Después de aplicar el cuestionario sobre servicios del hotel observo que en desacuerdo hay 57 opiniones (57.0%), que representa a la mayoría de los encuestados, de un total de 100 encuestados.

Figura 8
Opiniones según servicios del hotel



Objetivo Específico 4 (Dimensión 04: propuesta de mejora)

Tabla 8

Distribución de opiniones según propuesta de mejora

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
totalmente en desacuerdo	0	0.0
en desacuerdo	0	0.0
ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0
de acuerdo	69	69.0
muy de acuerdo	31	31.0
Total	100	100

Después de aplicar el cuestionario sobre propuesta de mejora, observo que en de acuerdo hay 69 opiniones (69.0%), que representa la mayoría, de un total de 100 encuestados.

Figura 9

Opiniones según propuesta de mejora

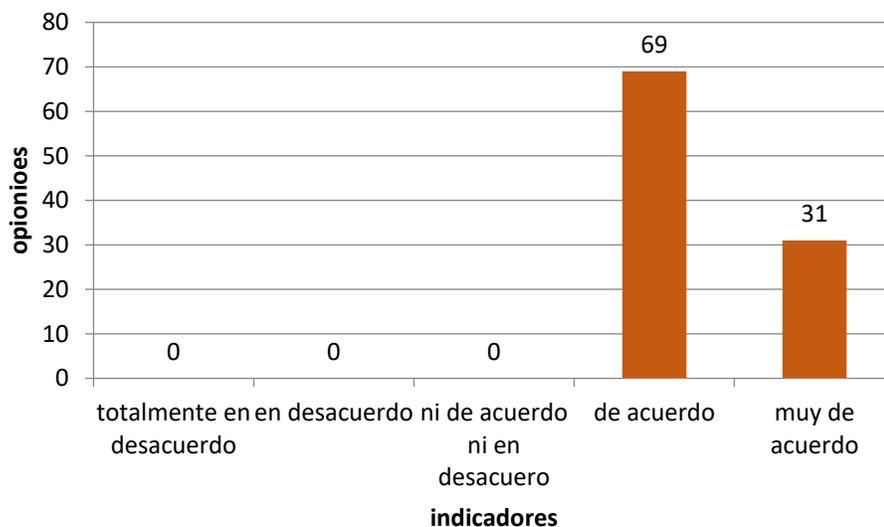


Tabla 9. Resultado de entrevista a ejecutivos del Hotel El Sombrero

RESULTADO DE ENTREVISTA A EJECUTIVOS DEL HOTEL EL SOMBRERO.

N	PREGUNTA	GERENTE	ADMINISTRADOR	CONCLUSIÓN
1	¿Cree usted que el Hotel está preparado para atender de forma adecuada a personas con discapacidad (PCD)? ¿Por qué?	El Hotel está preparado para recibir a PCD; ya que cuenta con personal especializado en brindar seguridad, tranquilidad y confort.	El Hotel está dispuesto a atender a PCD; ya que estas personas requieren seguridad, tranquilidad y confort.	El Hotel está preparado para atender a PCD; ya que se cuenta con personal especializado a fin de brindar seguridad, tranquilidad y confort. (OBJETIVO ESPECIFICO 1)
2	¿Ha recibido clientes con discapacidad en su establecimiento? ¿Cuál fue su experiencia?	El Hotel ha recibido a huéspedes con discapacidad, con baja frecuencia; se le ha brindado una atención adecuada para que se sientan a gusto con el Hotel.	El hotel sí ha tenido la llegada de PCD, y se les ha brindado toda la ayuda para que su experiencia sea la más grata.	El hotel ha recibido a huéspedes con discapacidad, no tan regularmente, pero si se les ha brindado la atención y ayuda adecuada para que su experiencia sea la más grata. (OBJETIVOS ESPECIFICOS 2 y 3)
3	¿Cree usted que las PCD pueden convertirse en clientes potenciales? ¿Por qué?	Las personas con discapacidad representan el 3% del movimiento mensual, de la cual el hotel proyecta adecuar las diferentes instalaciones para estas personas.	Es importante considerar dentro de nuestra cartera de clientes a PCD; porque es una oportunidad para acondicionar nuestros espacios (en cuanto a instalaciones) y una atención especializada.	Las PCD pueden establecerse activas dentro de este mercado, ya que es un punto clave para el sector turístico, además, de que es una motivación para mejorar las instalaciones y la atención en el Hotel.
4	¿Considera usted que la “¿Accesibilidad” e “¿Inclusión” de PCD, puede considerarse un valor para diferenciar la competencia en el distrito de Huanchaco? ¿Por qué?	Sí, porque dando la correcta implementación para las PCD, el hotel tendría ese valor agregado en comparación a los establecimientos en Huanchaco.	SÍ, porque ayudaría a diferenciarse entre los establecimientos de Huanchaco, implementar la accesibilidad para las PCD, puede ser un valor agregado para el hotel y para el crecimiento de PCD en el Hotel	Sí, porque ayudaría a que el Hotel se diferencie entre los establecimientos de la zona, ya que, con la correcta implementación para las PCD, el flujo de huéspedes incrementaría en el transcurso de los próximos años.
5	Actualmente, ¿Cree usted que las Instalaciones del Hotel están adecuadas para discapacitados? ¿Por qué?	El Hotel ha sido reinfraestructurado para la llegada de las PCD, dándose acceso al establecimiento por el área de la cochera, ya que tiene rampas para una persona con silla de ruedas.	Actualmente, el hotel ha tenido algunas reparaciones para la entrada de las personas con discapacidad, sin embargo, considero que carece de instalaciones y servicios para brindar con seguridad y confort al huésped discapacitado.	El Hotel ha sido reinfraestructurado para el acceso al establecimiento para las PCD, sin embargo, carece de rampas y barandas a la entrada de recepción, para ello se consideró que carece de implementos para la seguridad y confort del huésped. (OBJETIVOS ESPECIFICOS 2, 3 y 4)

<p>6 ¿Considera usted que el Hotel el Sombrero estaría dispuesto a implementar sus habitaciones con los servicios necesarios para un discapacitado? ¿Por qué?</p>	<p>Se impone a la implementación de las instalaciones del Hotel, porque esto ayudaría a que se tenga más visita de turistas con y sin discapacidad, de una manera que regresen nuevamente al Hotel.</p>	<p>Sí, porque la influencia de este segmento está creciendo cada vez más y es necesario reinfraestructurar ciertas habitaciones, con implementos necesarios para la entrada de estas personas.</p>	<p>Sí, la influencia de este segmento está aumentando cada vez más, por ello se ha considerado reinfraestructurar las instalaciones, ya que esto ayudaría a que más turistas con y sin discapacidad regresen nuevamente al Hotel.</p>
<p>7 ¿Considera que las visitas al hotel de PCD tienen experiencias gratas? ¿Por qué?</p>	<p>Sí, ya que permite el intercambio de experiencias, beneficiando al hotel con sus buenas recomendaciones y atención brindada.</p>	<p>Sí, en el hotel, he visto la llegada y buenas recomendaciones que son brindadas por estas personas, tras su excelente atención.</p>	<p>El hotel ha tenido buenas recomendaciones que son brindadas por PCD, y siempre se les ha brindado una atención adecuada ante cualquier emergencia o requerimiento.</p>
<p>8 ¿Considera usted conveniente, capacitar a los trabajadores en un taller de formación para la mejora atención de las personas con discapacidad? ¿Por qué?</p>	<p>Sí, pero en el Hotel no se ha considerado las capacitaciones ya que no hubo mucho flujo de PCD.</p>	<p>Sí, porque ayudaría a la atención de todo el personal del hotel; de esa manera, cada uno sabrá cómo responder ante las inquietudes o solicitudes de estos huéspedes.</p>	<p>El hotel no ha considerado las capacitaciones por la falta de flujo de este segmento en sus posteriores años; sin embargo, se ha considerado tomar talleres para que todo el personal pueda responder ante las inquietudes o solicitudes de estos huéspedes.</p>

Fuente: Adaptación propia por autoras con información recogida de la entrevista.

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN 3: FICHA DE OBSERVACION

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Describir las instalaciones del hotel El Sombrero en

cuanto a las necesidades de las personas con discapacidad.

Instalaciones del hotel "El Sombrero" - Huanchaco

Para realizar el llenado de la ficha de observación, se hizo el seguimiento del personal en cada una de las áreas del establecimiento hotelero con el objetivo de diagnosticar la situación actual del hotel "El Sombrero"

FICHA DE OBSERVACION DE INSTALACIONES DEL HOTEL EL SOMBRERO

AREA	ITEM	EXC (1)	MB (4)	B (3)	R (2)	M (1)	OBSERVACION
RECEPCION	Señalización del área de recepción		X				Es muy buena, pero no tiene señalización para PCD.
	Servicio de intérprete de Lenguaje de señas para personas con discapacidad (PCD)					X	El recepcionista a cargo no sabe comunicarse con el lenguaje de señas.
	Información disponible en formato Braille					X	La recepción no dispone ningún documento de información en braille.
	Servicio de atención a personas con discapacidad sensorial.		X				La persona encargada por recepción acompaña a la PCD hasta su habitación.
HABITACIONES	Las habitaciones para PCD se ubican en primer piso		X				Sí, toda habitación destinada para la PCD esta destina en el primer piso.
	Las camas son accesibles y a una altura adecuada para personas con discapacidad	X					Sí, las camas de todas las habitaciones son accesibles para la PCD.
	El número de la habitación está grabado en sistema Braille y/o altorrelieve					X	Ninguna habitación tiene su número en braille.
	Las habitaciones cuentan con avisadores visuales y acústicos				X		Afuera de las habitaciones, se encuentran los avisadores.
	El nivel de iluminación de la habitación		X				La mayoría de las habitaciones tiene una buena iluminación.

	La iluminación en baños de PCD permanece encendido en forma permanente					X	Los baños de las habitaciones no disponen de sensores.
	Las habitaciones cuentan con un timbre o avisador de emergencias			X			No se cuenta con timbre o avisador de emergencia; la habitación solo cuenta con un teléfono para avisar cualquier emergencia o solicitud.
	La regadera es alcanzable desde una posición sentada			X			Si es alcanzable pero no dispone de un asiento, ni barandas adecuadas para uso de la PCD.
	Las habitaciones cuentan con limpieza y orden	X					Todas las habitaciones están limpias y ordenadas.
	Las habitaciones cuentan TV, Cable, Aire acondicionado y Calefacción.		X				Sí, se cuenta con tv, cable; sin embargo, no hay aire acondicionado, pero todas las habitaciones disponen de un ventilador.
	El espacio del baño permite el ingreso de una silla de ruedas					X	Solo dos habitaciones cuentan con un espacio adecuado para su ingreso de las PCD.
	El área de la ducha cuenta con barras pegadas a la pared					X	Ningún baño posee soportes de barras cerca a la tina o ducha.
COCHERA	Cuenta con rampa de acceso			X			Si tiene rampas, pero le falta mantenimiento para una buena conservación y vista.
	Cuenta con puerta corrediza	X					Si, cuenta con una puerta levadiza en la entrada.
	Cuenta con amplio espacio	X					Si, posee un espacio amplio para cualquier persona en silla de ruedas.
ELEVADOR	Se encuentra señalizado la ubicación del ascensor					X	Solo en la recepción esta la señalización del ascensor, mientras que, en los pisos superiores no hay señalización.
	¿Los controles de mando del elevador están en altorrelieve contrastado?					X	No tiene controles en altorrelieve.
	El número de los pisos dentro del elevador están en braille y/o contiene caracteres en altorrelieve					X	No tiene números en braille, tampoco en altorrelieve.
	Áreas libres, amplias, iluminadas, ventiladas y libre de obstáculos	X					Todo el establecimiento posee de una amplia circulación, limpias e iluminadas.
	El hotel cuenta con croquis de las instalaciones, tanto el vestíbulo con en las plantas superiores.	X					Todas las plantas de las instalaciones cuentan con un croquis.

AREAS COMUNES

Los pisos son antideslizantes	X					Sí, todo el establecimiento tiene pisos antideslizantes.
Se cuenta con barandas, señalización Y ALARMAS CONTRA INCENDIOS, en las áreas libres del establecimiento	X					Sí, el hotel cuenta contra barandas, señalización y alarmas conrainscendios en áreas libres de establecimiento.

EXC: Excelente

MB: Muy bueno

B: Bueno

R: Regular

M: Mala

- **RESULTADO DE LA FICHA DE OBSERVACION**

Tomando en consideración la información recopilada con la Ficha de Observación, en el Hotel El Sombrero, se apreció la deficiencia de algunas instalaciones para atender adecuadamente a huéspedes con discapacidad. (Ver anexos de archivo fotográfico de las instalaciones del Hotel El Sombrero).

Se pueden apreciar las siguientes áreas:

1. **Recepción:** En esta área la señalización es muy buena ya que tiene información relevante para el huésped en la entrada del hotel, sin embargo, consideramos que tiene una falta de señalización para la persona discapacitada; además en esta área, los encargados no manejan el lenguaje de señas para la atención correcta en su ingreso de estos huéspedes, por consiguiente, hay falta de implementación en el sistema braille en la carta de precios de las habitaciones.

2. **Habitaciones:** En esta área las habitaciones son muy buenas, la organización en la entrada del huésped con discapacidad se considera primordial en la primera planta, en cuanto a su interior de las habitaciones, esta dispone de una cama amplia y adecuada para personas con o sin discapacidad, en cuanto a iluminación es muy buena, así también como la limpieza y orden, además cuenta con tv, cable, agua caliente y un ventilador; sin embargo, la iluminación en los baños no es de un agrado para la persona con discapacidad ya que es preferible tener sensores en todo el establecimiento para la comodidad en su ingreso al servicio, así también, la mayoría de los servicios no permite un acceso para una persona en silla de ruedas; así también se considera primordial disponer una altura accesible en cuanto a las regaderas, por consiguiente, la falta de implementación es notable, desde el número de la puerta, ya que esta no está grabado en sistema braille y/o altorrelieve, en cuanto a los avisadores visuales y acústicos, estos se encuentran afuera de las habitaciones a lado de las

lucos de emergencia, lo cual optamos que es de suma importancia que estén al menos en las habitaciones donde se le brida al huésped con discapacidad.

3. **Cochera:** Esta área es de suma importancia porque permite el ingreso de las personas con discapacidad, ya que cuenta con un ascensor hacia su habitación; así también, esta área cuenta con puerta corrediza y un amplio espacio, sin embargo, tiene rampas, pero hay una falta de mantenimiento para una conservación y vista.

4. **Elevador:** En cuanto a señalización, se nota solo en el área de recepción, mientras que en los pisos superiores no lo hay, así también, no dispone de controles de mando en altorrelieve, ni números en braille.

5. **Áreas comunes:** Se puede describir que estas áreas están iluminadas, ventiladas, amplias, con pisos antideslizantes y libres de obstáculos; así también, en cuanto a señalización, en cada planta dispone de un croquis, e cuenta con barandas y señalización y alarmas contra incendios

3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Examinar la accesibilidad para personas con discapacidad en el Hotel El Sombrero

Tabla 10

HOTEL	CATEGORÍA	SERVICIOS Y ÁREAS ACCESIBLES					
		ESTACIONAMIENTO	RAMPAS	PUERTA DE ENTRADA	CORREDORES	MOSTRADOR DE RECEPCION	ASCENSOR
EL SOMB RERO	3 ESTRELLA S	El Hotel Cumple con el Requisito de contar con un estacionamiento para las personas con discapacidad para Su Ingreso Al Establecimiento	El establecimiento no Cuenta Con Rampas, El Ingreso Es Por La Cochera.	Cuenta con una Puerta corrediza, permitiendo el Ingreso de dos personas aproximadamente.	Tiene La Distancia Adecuada Para Permitir El Desplazamiento Y Giros De Alguna Silla De Ruedas.	Tiene Una Altura De 1.60 M, El Cual Dificulta La Comunicación Entre El Recepcionista Y A Las Personas Con Discapacidad.	Cuenta Con Barandas En Los Ascensores.
		HABITACIONES ACCESIBLES					
		Habitaciones Generales	Interiores	Corredores Para Llegar A La Habitación	Teléfonos		
EL SOMB RERO	3 ESTRELLA S	Tiene 28 Habitaciones, A Partir Del Tercer Piso.	La Medida De Las Puertas Cumplen Con La Norma Técnica.	Cumple, Permitiendo El Giro De Una Silla De Ruedas.	Cumple Con Llamadas Desde La Habitaciones.		
		SERVICIOS HIGUENICOS					
EL SOMB RERO	3 ESTRELLA S	LAVATORIOS	INODOROS	URINARIOS	TINAS	DUCHAS	ACCESORIO S
		Cuenta con lavatorios dosados a la pared, con espacios libres sin obstáculos y grifería mecánica de Botón y Cierre Automático.	Cuenta con Barras de Apoyo Tubulares en ambos lados y la altura de los	No cumple.	Cuenta con Barras de Apoyo.	No cuenta con Barras de Apoyo.	No Cumple

inodoros es de 50
cm sobre el nivel
del piso.

Descripción

Respecto a los servicios y áreas accesibles en el Hotel El Sombrero, se puede decir que el estacionamiento cumple con el requisito de contar con la accesibilidad con personas con discapacidad, ya que es un punto clave para el ingreso de estos usuarios; el Hotel no cuenta con rampas en su ingreso; la puerta de entrada es corrediza permitiendo el ingreso de dos a cinco personas, Según la Norma Técnica A.120 de accesibilidad Universal En edificaciones del Reglamento Nacional de Edificaciones (2021) según el Artículo 4 El ancho mínimo de las puertas principales de las edificaciones, donde se presten servicios de atención al público debe ser de 1.20 m; Del cual, el ingreso a la edificación debe ser accesible desde la acera o el límite de propiedad hasta la edificación; los corredores del establecimiento permite el desplazamiento y giros de la silla de ruedas; el mostrador de recepción tiene una altura de 1.6 m el cual dificulta la comunicación del recepcionista y la persona en silla de ruedas.

El establecimiento cuenta con 28 habitaciones a partir del segundo piso, y según el Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles (2017) en sus interiores las medidas de las puertas cumplen con la norma técnica los corredores permite el desplazamiento de una silla de ruedas.

Finalmente, con respecto a los servicios higiénicos, los lavatorios están adosados a la pared con espacios libre sin obstáculos; los inodoros cuentan con barras de apoyo tubulares en ambos lados; las tinas también cuentan con barras de apoyo; mientras que; las duchas no cuentan con estas.

Fuente: Adaptación de la ficha de observación de la tesis de Díaz, L. (2018) titulada

Turismo Inclusivo aplicado en los Hoteles de 3 y 4 estrellas para las personas con discapacidad del Distrito Trujillo 2018.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26715/diaz_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y

3.3 OBJETIVO ESPECÍFICO 4

Elaborar una propuesta para el mejoramiento de las instalaciones del hotel “El Sombrero” para atender a las personas con discapacidad en general.

PROPUESTA

Mejoramiento de las instalaciones turísticas para las personas con discapacidad motriz en el Hotel El Sombrero.

Mejoramiento de la entrada principal al Hotel El Sombrero

Tabla 11

Situación actual de la entrada principal	
<p>La entrada principal al Hotel El Sombrero, no tiene las condiciones básicas necesarias para el libre ingreso de las personas con discapacidad motriz, debido a que la estructura no cuenta con pasamanos y tampoco con rampas, ya que según el Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles (2017) la anchura libre de paso en la puerta de acceso tenga al menos 90 cm. de anchura para permitir el ingreso de personas en silla de ruedas. Así también Granda, D. (2020), menciona el acceso deberá estar preferente mente a nivel, la puerta debe ser practicable o corredera.</p>	
Propuesta	
<p>Como solución a la problemática existente en la entrada principal al Hotel El Sombrero, se propone mejorar la estructura al inicio de la entrada ya que como se observa el espacio es reducido para una persona en silla de ruedas; por ello, se propone implementar una especie de rampa y barandas que facilite el ingreso de las personas con discapacidad motriz, con las medidas correspondientes.</p>	

Tabla 12**Situación actual de las Habitaciones del Hotel**

El Hotel El sombrero, no cumple parcialmente con una habitación accesible, esto debido a que algunos no tienen un armario accesible, no cuentan con pulsadores de asistencia, la puerta de ingreso a la habitación es estrecha para una persona con silla de ruedas, por ejemplo, como se observa en las imágenes la habitación doble no cuenta con un espacio grande. Por ello, no podrían desplazarse una persona en silla de ruedas con libertad, ya que al momento de moverse se tropezará o topará con algún objeto de la habitación.

**Propuesta**

Como solución a la problemática existente se propone modificar la estructura de las habitaciones y/o al distribuirá esta. Según la Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal En Edificaciones del Reglamento Nacional de Edificaciones (2021), las habitaciones accesibles deberán ser similares a las demás habitaciones según su categoría; se deben proveer de alarmas visuales y sonoras, instrumentos de notificación y teléfono con luz, de la misma forma según menciona la Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal En Edificaciones del Reglamento Nacional de Edificaciones (2021), las habitaciones que cuenten con las condiciones mínimas de accesibilidad deben ser similares a las demás habitaciones y sobre todo contar con servicios higiénicos, estos deben cumplir con las condiciones mínimas de accesibilidad establecidas; así también, estas habitaciones deben tener armarios con las condiciones mínimas de accesibilidad, de preferencia con puertas corredizas, con repisas y cajones dispuestos entre los 0.40 m y 1.20 m. Asimismo, los accesorios deben estar al alcance de una persona en silla de ruedas, la caja de seguridad, tomacorriente e interruptores y controles de temperatura ambiental se debe instalar a una altura entre 0.40 m y 1.20 m, sin muebles u obstáculos que impidan el acceso a dichos elementos.

Fuente: Adaptación de la ficha de observación de la tesis de Villanueva, E. (2021) titulada Evaluación De La Infraestructura E Instalaciones Turísticas Para El Turista Con Discapacidad Motriz En El Santuario Histórico Bosque De Pómac <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Elva%20Fiorela%20Villanueva%20Rosas.pdf>

Tabla 13**Situación actual del Estacionamiento**

El establecimiento del Hotel El Sombrero tiene una capacidad para unos cinco autos, esta área además de ser útil para guardar carros tiene el acceso principal para aquellas personas en silla de ruedas.

**Propuesta**

Como solución a la problemática existente se propone poner las condiciones para la accesibilidad de las personas con discapacidad.

Según la Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal En Edificaciones del Reglamento Nacional de Edificaciones (2021), los estacionamientos accesibles deben desarrollar una ruta accesible al frente de espacios de estacionamiento y se debe prever la colocación de topes para las llantas, con el fin que los vehículos al estacionarse no invadan esa ruta.

Si el estacionamiento se encuentra en un nivel subterráneo debe disponer de un ascensor que permita conectar el recorrido desde y hacia la salida principal de la edificación. La ruta de circulación hasta el ascensor debe ser accesible.

Si la ruta de circulación peatonal invade el espacio de circulación vehicular esta debe ser demarcada en el pavimento para dar la debida prioridad y seguridad al peatón. Esta demarcación debe contar con las condiciones mínimas de la ruta accesible.

El espacio de estacionamiento accesible y su circulación debe estar sobre terreno firme y nivelado sin variaciones que excedan de 6 mm en pavimentos.

Fuente: Adaptación de la ficha de observación de la tesis de Villanueva, E. (2021) titulada Evaluación De La Infraestructura E Instalaciones Turísticas Para El Turista Con Discapacidad Motriz En El Santuario Histórico Bosque De Pómac <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Elva%20Fiorela%20Villanueva%20Rosas.pdf>

Tabla 14

Situación actual del Equipamiento (Señalización)

El Hotel El Sombrero cuenta con la mayor parte de la señalización en su establecimiento. Se considera que, la señalización e información táctil es de suma importancia, porque dependerá de ello su desplazamiento, una mejor comprensión de su ubicación.



Propuesta

Como solución a la problemática existente se propone implementar la señalización del sistema braille para las personas con discapacidad, también la señalización podotáctil ya que según la Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal En Edificaciones del Reglamento Nacional de Edificaciones (2021) es un recurso utilizado en las superficies para el tránsito de personas; el cual, a través de cambios de texturas y color, proporciona información sobre una ruta accesible para el desplazamiento y seguridad de las personas con discapacidad visual.

Fuente: Adaptación de la ficha de observación de la tesis de Villanueva, E. (2021) titulada Evaluación De La Infraestructura E Instalaciones Turísticas Para El Turista Con Discapacidad Motriz En El Santuario Histórico Bosque De Pómac <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Elva%20Fiorela%20Villanueva%20Rosas.pdf>

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Con respecto al objetivo general sobre “verificar si las instalaciones del “Hotel Sombrero” son adecuadas para atender a personas con discapacidad”, tenemos que, según Fernández, M (2017) en su tesis “Turismo accesible: “Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz”. Señala que es necesario, la verificación de la accesibilidad y servicios complementarios de los alojamientos, principalmente para personas con movilidad reducida, usuarios de silla de ruedas con compañía, personas con muletas o bastones, adaptaciones para personas ciegas, y, por último, para aquellas, con deficiencia auditiva e inaccesible. Observamos que el Hotel El Sombrero cuenta en términos con las condiciones de infraestructura y equipamiento especial para huéspedes discapacitados.

Con respecto al Objetivo Específico 1, sobre “describir las instalaciones del hotel El Sombrero en cuanto a las necesidades de las personas con discapacidad, tenemos que considerando a Rodríguez (2016) en su tesis denominada diagnóstico de turismo accesible para personas con capacidades motrices restringidas en la ciudad de Lujan, muestra en su ficha de observación el equipamiento e infraestructura de instalaciones hoteleras, menciona que existen rampas en el lugar, pero no tienen barandas, tampoco no hay desniveles, ni escalones para recorrer toda la extensa planta turística; recomendando mejoras y adaptaciones según sea el caso, para evitar accidentes en las personas con discapacidad. Apreciamos al respecto en el Hotel El Sombrero, algunas deficiencias en cuanto a su infraestructura.

En relación al Objetivo Específico 2, sobre “Examinar la accesibilidad para personas con discapacidad en el Hotel El Sombrero”, comparado con la tesis de García, L. (2020), sobre “Accesibilidad de personas con discapacidad auditiva para asistir a eventos en cadenas hoteleras

de la ciudad de Trujillo – 2019”, recomienda que el sistema de comunicación interfono se complemente con la instalación de un testigo luminoso que del funcionamiento del timbre de emergencia, esto ayuda en que en caso de avería informe a las personas sordas atrapadas en su interior de que la señal de alarma se ha activado y haya sido recibida. También se recomienda, que la cabina del ascensor posea una zona transparente que permita la comunicación visual desde la cabina con el exterior. Se aprecia que el Hotel El Sombrero muestra algunas deficiencias en cuanto a la accesibilidad a habitaciones y otras áreas dentro del hotel.

En cuanto al objetivo específico 3, sobre “Describir las áreas principales del hotel, asociadas a la prestación de servicio principalmente para el caso de ciegos, sordomudos, autistas, etc. en el Hotel El Sombrero”, podemos citar los resultados obtenidos por Gálvez, R. (2018) En su tesis de Licenciatura titulada “Análisis para la implementación de servicios hoteleros para personas con discapacidad visual en la hotelería en Quito, resaltando que no hay una habitación destinada o adecuada para personas ciegas, o sordas o con problemas motrices haciendo un enfoque en el tema de los evidentes, asimismo, ninguna de estas habitaciones cuenta un sistema braille o algún tipo de ayuda para personas no videntes; situación parecida a la deficiencia de servicios especiales para personas con discapacidad (no hay sistema braille, tampoco sensores en general) en el Hotel El Sombrero.

. De esta manera, podemos decir, que el Hotel El Sombrero, no dispone de implementos como el sistema braille, los planos de autorelieve y sensores en los servicios higiénicos. De igual manera, Avalos, K. (2016) en su tesis de Licenciatura titulada “Condiciones de infraestructura y equipamiento de los hoteles de 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo para la atención del segmento de personas con discapacidad, 2015” menciona que, el grado de discapacidad influiría de manera notable de modo que podemos encontrar a personas usando audífonos, ya que, han perdido la audición con la edad o en algún accidente; por ello, se

recomienda al personal o área administrativa implementar el lenguaje de signos en taller o en catálogos.

En cuanto al objetivo de "Elaborar una propuesta para el mejoramiento de las instalaciones del Hotel El Sombrero para atender a las personas con discapacidad", comparado con lo dicho por Morales, S. (2017) en su tesis "estudio de la infraestructura físico para las personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos en el año 2015", quien menciona que se detectó que la mayoría de hoteles fallaba en requerimientos básicos, que se podían arreglar con facilidad e invirtiendo poco tiempo y recursos financieros. Esta situación se aprecia en el Hotel El Sombrero, siendo necesaria la propuesta de refacción y equipamiento de áreas para la mejora del servicio hotelero a personas con discapacidad.

4.2 CONCLUSIONES.

- Las instalaciones del Hotel El Sombrero en cuanto a las necesidades de las personas con discapacidad, presenta una aceptación del 84% de las personas encuestadas.
- Hay accesibilidad para personas con discapacidad en el hotel "El Sombrero", manifiestan el 41% de los encuestados.
- Los servicios según áreas principales del hotel, para el caso de ciegos, sordomudos, autistas, estén el hotel El Sombrero, no están de acuerdo opinan 57% de los encuestados.
- Elaboran una propuesta para el mejoramiento de las instalaciones del Hotel "El Sombrero" para atender a las personas con discapacidad en general, opinan que están de acuerdo el 69% de los encuestados.
- Finalmente, resaltamos la preocupación de los ejecutivos del hotel El Sombrero en cuanto a la necesidad de inversiones para adecuada prestación del servicio, que permita el bajo porcentaje de huéspedes con discapacidad (3.7%); a ello se suma la necesidad de capacitación del personal del hotel en cuanto a los servicios de atención y acompañamiento de huéspedes con discapacidad.

REFERENCIAS

Alberca, F. (2018). La Infraestructura Para Discapacitados Motrices En Los Atractivos Turísticos Del Distrito De Pueblo Libre Y Su Relación Con La Promoción Turística De La Municipalidad, 2018. (Tesis De Licenciatura). Universidad San Martín De Porres, Perú.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4342/mendoza_avk.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Álvarez, E. (2017). Capacidades y Actitudes del Recurso Humano que labora en los atractivos del destino Trujillo Para la atención del segmento de Turismo Accesible, 2017. (Tesis De Licenciatura). Universidad Nacional De Trujillo, Perú.

[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8395/ALVAREZ%20USQUIA
NO%20Elizabeth%20Yanira\(FILEminimizer\).pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8395/ALVAREZ%20USQUIA%20NO%20Elizabeth%20Yanira(FILEminimizer).pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Arias, C. (2015). Calidad Del Servicio Y Satisfacción Del Cliente En Las Mype Del Sector Servicios - Rubro Hoteles De 3 Estrellas Del Distrito De Piura, 2015, 10(1): 215-221. <file:///C:/Users/USER/Downloads/2108-7923-1-PB.pdf>

Avalos, A. (2016). Condiciones De Infraestructura Y Equipamiento Delos Hoteles De Cuatro Y Cinco, Estrellas De La Provincia De Trujillo Para La Atención Del Segmento De Personas Con Discapacidad, 2016. (Tesis De Licenciatura). Universidad Nacional De Trujillo, Perú.

[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/AVALOS%20PUMARICRA%20KATHERYNE%20
ESTHER\(FILEminimizer\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/AVALOS%20PUMARICRA%20KATHERYNE%20ESTHER(FILEminimizer)%20(1).pdf)

Arranz, E. (2023, abril 11). *Discapacidad Motora: Qué es y sus tipos*. El Blog de empleo de Fundación Adecco. <https://fundacionadecco.org/blog/que-es-la-discapacidad-motora/Cajal>
Flores, Alberto. (1 de enero de 2021). Infraestructura turística: ¿qué es y cómo está

conformada? Lieder. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/infraestructura-turistica/>.

Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. & Arellano, (2020). Edu.ec. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%3%8DFICA.pdf>

Arias Gonzáles, J. (2020). Técnicas E Instrumentos De Investigación Científica (Primera edición digital, diciembre del 2020). ENFOQUES CONSULTING EIRL. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_1ibro.pdf

Barrera Ozuna, G., Cristina Calfio, & Calónico, M. (2021). "La Importancia Del Desarrollo Del Turismo Accesible. Estudio De Caso: La Feria De San Telmo" [Tesis De Licenciatura]. Universidad Nacional de San Martín. <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1800/1/TFPP%20EEYN%202021%20BOGA-CCA-CMS.pdf>

Belén, M., & Martínez, R. (2021). *alumnado con discapacidad sensorial y su intervención en el ámbito educativo*. <https://www.e-ducalia.com/archivo/muestra-discapac-pdf.pdf>

Blouin, C., Tirado, E., & Ortega, F. M. (2018). *La situación de la población adulta mayor en el Perú: Camino a una nueva política*. Pucp.education. <https://cdn01.pucp.education/idehpucp/wp-content/uploads/2018/11/23160106/publicacion-virtual-pam.pdf>

Castro Alfaro, A. F., Paz Marcano, A., & Pinto Aragón, E. (2019). Administración de los protocolos y accesibilidad para personas con discapacidad. Caso Hotel Caribe en la ciudad de Cartagena de Indias. *Vinculos*, 16(2), 350–362. <https://doi.org/10.14483/2322939x.16575>

Castro Alfaro, A., & Pinto Aragón, E. (2019). Administración de los protocolos y

accesibilidad para personas con discapacidad. Caso Hotel Caribe en la ciudad de Cartagena de Indias. Revista Vínculos, 16, n.o 2(julio-diciembre de 2019). <https://doi.org/10.14483/2322939X.16575>

Castro, J. (2016). Las Facilidades Turísticas Del Sector Hotelero, Y Su Contribución Al Turismo Inclusivo Del Cantón Ambato Provincia De Tungurahua, 2016. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25181/1/JAQUELINE%20CASTRO.pdf>

Carreño, E. (2018). Condiciones Turísticas Para La Práctica De Turismo De Aventura En El Caserío De Conache Distrito De Laredo, 2018. (Tesis De Licenciatura). Universidad Católica De Trujillo, Perú. https://Repositorio.Uct.Edu.Pe/Bitstream/123456789/535/1/0382220412_0383220412_T_2019.Pdf

Chavez, J. (2021). Condiciones de la Infraestructura Turística del Campo Santo Yungay, Ancash, 2021 [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93401/Chavez_AJA-SD.pdf?sequence=1

Cienfuegos Rodríguez, C. (2022). Buenas Prácticas para el Desarrollo del Turismo Inclusivo en Hoteles de 4 y 5 Estrellas en Miraflores, 2022 [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106132/Cienfuegos_RCE%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Clemente, J. (2015) El turismo social accesible un análisis sociológico en la región de Murcia Universidad de Murcia, España (Tesis de licenciatura), <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/353880/TJACS.pdf?sequence=1&isAllow>

ed=y

Decreto No.129-2007. (2007). Ley de equidad y desarrollo integral para las personas con discapacidad. <https://www.riadis.org/wp-content/uploads/2020/10/Decreto-129-1.pdf>

Díaz Dumont, J. (2019). Discapacidad en el Perú: Un análisis de la realidad a partir de datos estadísticos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24, núm. 85, 2019. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058864014/29058864014.pdf>

Covarrubias Ramírez, R. (2015). Evaluación Del Potencial En Municipios Turísticos A Través de Metodologías Participativas México (2 Edición). Málaga, 2015.

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/I.II.5_Captulo_3_Libro_EUMED.pdf

Díaz Lozano, Leslie E. (2018). Turismo Inclusivo aplicado en hoteles de 3 y 4 estrellas para las personas con discapacidad del Distrito Trujillo 2018. (Tesis para obtener el título de licenciatura). Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26715>

Dumont, J. (2019). *Discapacidad en el Perú: Un análisis de la realidad a partir de datos estadísticos*. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058864014/29058864014.pdf>

Falcón, V., Pertile, V. & Ponce, B. (2019). *La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales: Resultados diagnóstico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla) - ciudad de Corrientes (2017-2018)*. Edu.ar. https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf

Feria Avila, H., & Matilla González, M. (2020). La Entrevista Y La Encuesta: Métodos O Técnicas De Indagación Empírica *Revista Didasc@li a- Didáctica y Educación*.

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391%20(2).pdf

Fernández Alles, M. (2017). Turismo Accesible: Análisis De La Accesibilidad Hotelera En La Provincia De Cádiz [Tesis Doctoral]. Universidad de Cádiz. Recuperado de <https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/15665/mfernandezalles.pdf>

Figueroa, J. (2019) "Evaluación de la infraestructura para la práctica de turismo a personas con discapacidad motriz en plazas, alamedas y parques del Centro Histórico de Lima, 2019", (Bachiller), Universidad Tecnológica del Perú.

file:///C:/Users/USER/Downloads/Jocelyn%20Figueroa_Johana%20Sugizaki_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf

Flor Tutiven, A. (2019). Estudio Del Turismo Accesible En El Conjunto Histórico De Guayaquil Caso: Barrio Las Peñas [Tesis de Licenciatura]. Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34856/1/tesis%20final%20final.pdf>

Gamarra, M. A., Guillermo, J., Olivares, P., Pio, E. L., & Villegas, R. (s/f). *Deficiencias y discapacidades de la población inscrita en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad a partir del Certificado de Discapacidad "Deficiencias y discapacidades de la población inscrita en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad a partir del Certificado de Discapacidad"*. Gob.pe. <https://www.conadisperu.gob.pe/observatorio/wp-content/uploads/2021/05/Informe-CONADIS.pdf>

Gálvez, J. (2018). Análisis para la implementación de servicios hoteleros para personas con discapacidad visual en el hotelería en Quito. Estudio de caso Hotel Swissotel. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15872/AN%C3%81LISIS%20PARA%20LA%20IMPLEMENTACI%C3%93N%20DE%20SERVICIOS%20HOTELEROS%20PARA%20PERSONAS%20CON%20DISCAPACIDAD%20VISUAL%20EN%20LA%20HOTELER%C3%8DA%20EN%20QUITO.%20ESTUDIO%20DE%20CASO%20HOTEL%20SWISSOTEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, A. V. (2017). Manual de Accesibilidad Universal paa Hoteles. En MANUAL DE ACCESIBILIDAD. Madrid: Paradores de Turismo de España, S.A. 2007.
<http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/socytec-paradores-01.pdf>

Granda, S. (2020). Turismo accesible: análisis de la accesibilidad en los hoteles de la ciudad de Loja- Ecuador.
<https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1470/1/TMAG%20EEYN%202020%20GMSD.pdf>

Guía para un deporte en edad escolar más inclusivo (2021). Discapacidad Física Motora. Recuperado de, https://www.gkef-fgda.org/images/servicios_EKI/CASTELLANO/Deporte_inclusivo_1_Fisica_Motora.pdf

Guía de accesibilidad turismo para todos (2021). Gob.pe.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2480967/RM%20N%C2%B0199%20%2B%20Gu%C3%ADa.pdf.pdf>

Handitur. (2019). *Requisitos de un alojamiento accesible*.
<https://handitur.org/es/asesoria/requisitos-alojamiento-accesible/>

Hernández Sampieri, Roberto; Baptista Lucio, P., & Fernández Collado, C. (2016). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill Interamericana.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández Domínguez, F., & Hernández Flores, Y., & Rodríguez González, M. (2021). Hacia Un Turismo Inclusivo En Los Hoteles Comercializados Por Ecotur en la Habana y Varadero. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Nariño, Vol. XXII No. 2 (2do Semestre 2021). <https://doi.org/10.22267/rtend.212202.169>
[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-HaciaUnTurismoInclusivoEnLosHotelesComercializados-7989537%20(1).pdf)

[HaciaUnTurismoInclusivoEnLosHotelesComercializados-7989537%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-HaciaUnTurismoInclusivoEnLosHotelesComercializados-7989537%20(1).pdf)

Hotel para huéspedes con capacidades especiales por el blog de Hotelogix. (2014, junio

16). Hotelogix Blog Oficial. <https://www.hotelogix.com/es/blog/2014/06/16/haz-tu-hotel-amigable-para-personas-con-capacidades-especiales/>

Incluyeme.com. (2023). Todo lo que necesitas saber sobre discapacidad visual. <https://www.incluyeme.com/todo-lo-que-necesitas-saber-sobre-discapacidad-visual/>

Inclusiva y sin barreras, P. U. S. (s/f). *DE NORMAS EN DISCAPACIDAD*. Gob.pe. https://www.conadisperu.gob.pe/observatorio/wpcontent/uploads/2018/04/Compendio_de_normas_2018.pdf

Jácome Gavilánez, M. (2021). Modelo de gestión de calidad bajo la normativa ISO 9001:2015 como factor de competitividad del turismo en el cantón Salcedo [Tesis de Maestría]. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32418/1/013%20ADE.pdf>

Juaristy, M. (2016). Turismo y Accesibilidad de Personas con Discapacidad Visual en la ciudad de La Plata [Tesis de Grado]. Universidad Nacional de La Plata. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/60481/Documento_completo.%20Turismo%20y%20accesibilidad.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lázaro, R. (2022). La entrevista cualitativa como técnica de investigación en el estudio de las organizaciones: Vol. Volumen 14. <https://doi.org/10.36367/ntqr.14.2022.e571>

La crisis, 142 El Greco en Castilla-La Mancha Ensayos Spinozistas 143 Constructing Selves: Issues in 164 Constitución y. Mercado en. (s/f). *Técnicas de investigación*. Uclm.es. <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/28529/04%20TECNICAS-INVESTIGACION-WEB-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Leyton, O. (2018). La investigación en ciencias sociales. Establecimiento de hipótesis, métodos y técnicas de investigación, Información cualitativa y cuantitativa. 2° ed. México

D.F. Editorial Trillas. <https://archive.org/details/vicencio-leyton-omar-2018-la-investigacion-en-las-ciencias-sociales.-mexico-trillas-2a-ed>

Mendoza, C. (2019) "La Accesibilidad Del Discapacitado Motriz En La Infraestructura Para El Turismo Accesible En El Puerto Lacustre De La Ciudad De Puno – 2019", Universidad Nacional Del Altiplano, Perú, (Tesis De Licenciatura) http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15973/Mendoza_Flores_Carlos_Reynaldo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza, M. (2020) Diagnostico de la atención a personas con discapacidad auditiva en los hoteles de cuatro y cinco estrellas en la ciudad de Manta. (Tesis de Bachillerato) Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador. <file:///C:/Users/USER/Downloads/ULEAM-HT-0042.pdf>

Meléndez Rojas, R. (2018). Educación inclusiva y discapacidad en Costa Rica: una perspectiva desde las políticas públicas. *Rev. Actual. Investigación en Educación*, vol.18 n.2 San José May./Aug. 2018. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-47032018000200484

Mendoza, V. (2018) "La Infraestructura Para Discapacitados Motrices En Los Atractivos Turísticos Del Distrito De Pueblo Libre Y Su Relación Con La Promoción Turística De La Municipalidad, 2018" (Tesis De Licenciatura) Universidad De San Martín De Porres https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4342/mendoza_a_vk.pdf?sequence=3&isAllowed=y

México Trillas, 2a ed. Recuperado de <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-hispano-yucatan/costos-economia/vicencio-leyton-omar-2018-la-investigacion-en-las-ciencias-sociales-mexico-trillas-2a-ed/45865926>

Morales, S, (2017). "Estudio de la Infraestructura física para las personas con discapacidad en los hoteles de la

ciudad de Iquitos en el año 2015" (Tesis de licenciatura) Universidad Científica del Perú.

<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/137/MORALES1Trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/137/MORALES-1-Trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) Fondo Nacional de Turismo (FONTUR) Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA). (2019). Manual de turismo accesible «Turismo para Todos» (Primera). Santiago Moreno Abecasis & Jennifer Andrea Ortiz Marulanda. <https://doi.org/10.18111/9789284417780>

Moya Garcia, W., & Ura Fera, E. (2019). "Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019" [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47041/Ura_FEP-Moya_GWE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Norma Técnica NTSH Sectorial Colombia 006 (2023). Clasificación establecimiento de alojamiento y hospedaje. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-alojamiento-y-hospedaje-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-006-i-actu/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-006-i.pdf.aspx>

Odar, M & Samillan, J. (2019) Condiciones Turísticas En El Distrito De Olmos Para Promover El Turismo Local (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Perú.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2520/3/TL_OdarMestaMailson_SamillanVeraJorge.pdf

Osorio Romero, R. (2022). El impacto de la accesibilidad turística en Lima centro en la

satisfacción de las necesidades de los peruanos usuarios de silla de ruedas, año 2021 [Tesis de Licenciatura]. Universidad Continental.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12037/2/IV_FCE_309_TE_Oso_rio_Romero_2022.pdf

Peruano, E. (2021). <https://conadisperu.gob.pe/observatorio/wp-content/uploads/2021/11/RESOLUCION-MINISTERIAL-No-199-2021-MINCETUR.-Aprueban-la-Guia-de-Accesibilidad-Turismo-para-Todos.pdf>

Pinto, C. (2016). "Plan De Acción De La Gestión Del Turismo Inclusivo Para La Inserción De Personas Con Habilidades Diferentes De Piura 2016". (Maestría). Universidad Señor De Sipán, Perú.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2419/Tesis%20%20Pinto%20Montero.pdf?sequence=1>

Rodríguez Moreno, D. (2018). Tecnologías De Información Y Comunicación Para El Turismo Inclusivo. Revista de la Facultad de Ciencias Económica: Investigación y Reflexión, Vol. XXVI (1). <https://doi.org/10.18359/rfce.3142>

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-TecnologiasDeInformacionYComunicacionParaElTurismo-6228920.pdf>

Robles Rosales, P.& Maldonado Duarte, L. & Lora Ledón, L. (2019). Turismo Inclusivo. (Revista Digital de Divulgación e Investigación Turística), México. <https://core.ac.uk/download/pdf/287324389.pdf>

Rodríguez, S. (2018). Causas De Limitado Desarrollo Del Turismo Accesible En El Destino Trujillo, 2018. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10747/RODR%c3%8dGUEZ%20SILUP%c3%9a%20SONIA%20MAR%c3%8dA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&is>

Allowed=y

Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). DISEÑO DE INVESTIGACIÓN DE CORTE TRANSVERSAL. Revista Médica Sanitas, Volumen 21 • No. 3. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>

<https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368/289>

Rodríguez Sampayo, M. (2016). Diagnóstico de turismo accesible para personas con capacidades motrices restringidas, en la Ciudad de Luján [Tesis de Licenciatura]. Universidad Abierta Interamericana. <https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC096147.pdf>

Santos, O. (2020). "Instalación Turística Y Su Uso En El Turismo Accesible De Pantanos De Villa" [Bachiller]. Universidad Científica Del Sur. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1219/TB-Santos%20O.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santos, L. (2019). Adolescentes ecuatorianos con discapacidad motriz: adaptación al sistema educativo, factores psicosociales, de personalidad y psicopatológicos. https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/42481/TESIS_BRAVO_LOOR_SANTOS%20DO MINGO.pdf?sequence=1

Salazar, J. (2021). *Turismo accesible: integración de las personas con discapacidad a las actividades turísticas*. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/83350/Tesis%20Jennifer%20Salazar-FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sordera y pérdida de la audición. (s/f). Who.int. Recuperado el 7 de junio de 2023, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>

Tejada Terrero, A., Hernández Almonte, A., & Sánchez De Jesús, F. (2018). "Diagnosis Infraestructura en Establecimientos Hoteleros y un Plan de Mejora De Facilitación para atraer

el Turismo Accesible, Hoteles Barceló Bávaro Palace y Riu Palace Bávaro- Bávaro 2018." [Tesis de Licenciatura]. Universidad APEC.
https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TESIS_CI_ATH_05_2018_ET190057.pdf

Uzátegui, K. (2026). Accesibilidad Del Discapacitado Motriz En Su Visita A Los Conventos Museo Del Centro Histórico De La Ciudad De Arequipa –2016 [Tesis De Licenciatura]. Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa.
<https://docplayer.es/63360096-Universidad-nacional-de-san-agustin-de-arequipa-facultad-de-ciencias-historico-sociales-escuela-profesional-de-turismo-y-hoteleria.html>

Venero Mendoza, M. (2020). Actividades turísticas de las personas con discapacidad mental leve en Lima, 2020 [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83419/Venero_MM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villanueva, E. (2021) Evaluación De La Infraestructura E Instalaciones Turísticas Para El Turista Con Discapacidad Motriz En El Santuario Histórico Bosque De Pómac, Universidad Señor de Sipán, (Tesis De Licenciatura). Perú.

<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Elva%20Fiorela%20Villanueva%20Rosas.pdf>.

Villanueva, E. (2021). Evaluación de infraestructura e instalaciones turísticas para el turista con discapacidad motriz en el santuario histórico Bosque de Pomac.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8341/Elva%20Fiorela%20Villanueva%20Rosas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valenzuela, S. (2021). Estudio del turismo accesible en el Área ecológica Metropolitana Pantanos de Villa [Tesis de Licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66475/Valenzuela_ZSE-

SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zalazar, D. (2018). Turismo accesible en centros de interpretación ambiental. Estudio de caso: Balneario El Cóndor, Viedma [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional del Sur.

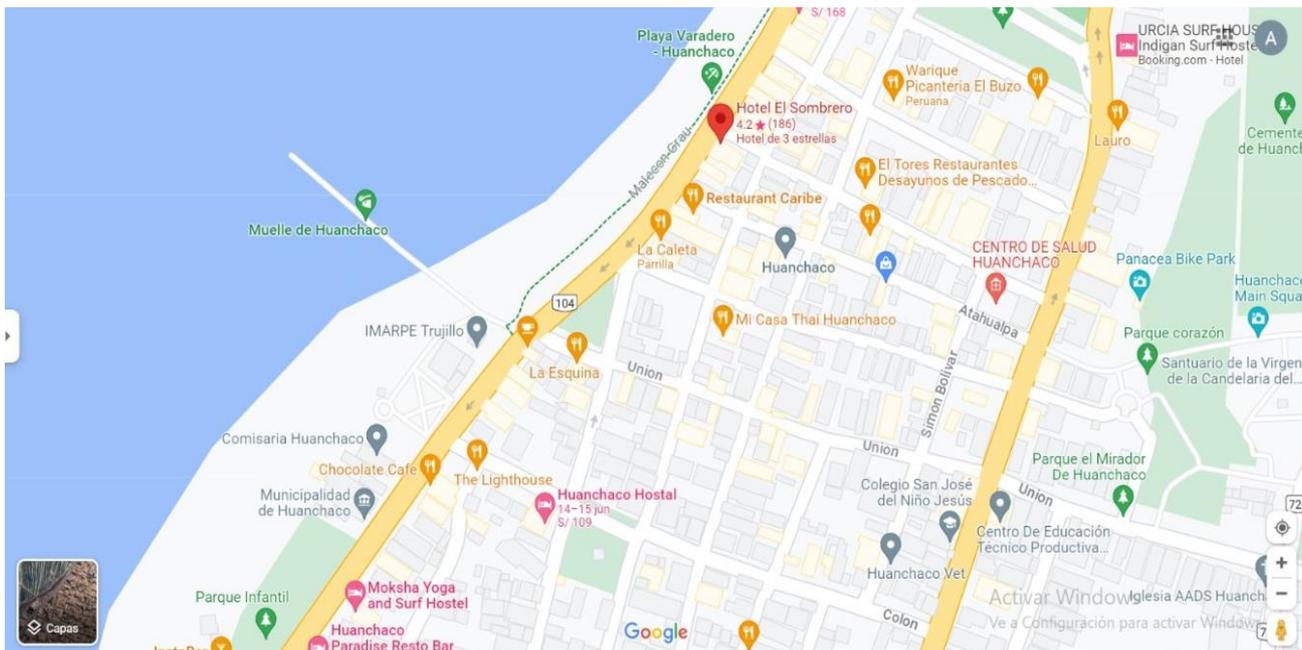
Departamento de Geografía y Turismo.

[https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/4403/TESIS%20DANIEL%](https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/4403/TESIS%20DANIEL%20ZALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[20ZALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/4403/TESIS%20DANIEL%20ZALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

Anexo N°1. Ubicación del Hotel El Sombrero



Fuente: Sacada de google maps.

Anexo N°2: Flujo anual de turistas en los años del 2021, 2022 y 2023

FLUJO ANUAL DE TURISTAS AL HOTEL EL SOMBRERO

EN EL AÑO 2021	EN EL AÑO 2022	EN EL AÑO 2023 (Primeros 5 meses)
2828 TURISTAS VISITARON EL HOTEL	3754 TURISTAS VISITARON EL HOTEL	1787 TURISTAS VISITARON EL HOTEL ENTRE ENERO A MAYO

Fuente: Adaptación propia por autoras con información recogida del Hotel El Sombrero

Anexo 3: Flujo anual detallado de turistas en los años del 2021, 2022 y 2023

FLUJO DE TURISTAS			
	EN EL AÑO 2021	EN EL AÑO 2022	EN EL AÑO 2023
ENERO	NO ABRIO	590	587
FEBRERO	NO ABRIO	349	478
MARZO	NO ABRIO	290	333
ABRIL	200	235	254
MAYO	275	134	135
JUNIO	255	144	
JULIO	310	189	
AGOSTO	185	232	
SETIEMBRE	350	266	
OCTUBRE	414	586	
NOVIEMBRE	389	372	
DICIEMBRE	450	367	
MONTO TOTAL	2828	3754	1787

Fuente: Adaptación propia por autoras con información recogida del Hotel El Sombrero

NOTA: El hotel "El Sombrero", tuvo un flujo anual de turistas en crecimiento desde fines de diciembre del 2021, cabe destacar que, en el año 2021, el hotel El Sombrero cerro desde enero a marzo por temas de pandemia, luego reabrió sus puertas al público, lo que comenzó como un inicio con poca afluencia, de la cual fueron creciendo, ocupando habitaciones cada vez más.

Anexo 4: Flujo anual de turistas con discapacidad en los años del 2021, 2022 y 2023

FLUJO ANUAL DE TURISTAS CON DISCAPACIDAD AL HOTEL EL SOMBRERO		
EN EL AÑO 2021	EN EL AÑO 2022	EN EL AÑO 2023 (Primeros 5 meses)
40 PCD VISITARON EL HOTEL	100 PCD VISITARON EL HOTEL	135 PCD VISITARON EL HOTEL ENTRE ENERO A MAYO

Fuente: Adaptación propia por autoras con información recogida del Hotel El Sombrero

Anexo 5: Flujo anual de turistas con discapacidad en los años del 2021, 2022 y 2023

FLUJO DE TURISTAS CON DISCAPACIDAD			
	EN EL AÑO 2021	EN EL AÑO 2022	EN EL AÑO 2023
ENERO	NO ABRIO	13	8
FEBRERO	NO ABRIO	10	9
MARZO	NO ABRIO	8	10
ABRIL	2	9	8
MAYO	1	7	100
JUNIO	1	8	
JULIO	6	5	
AGOSTO	2	8	
SETIEMBRE	5	6	
OCTUBRE	5	6	
NOVIEMBRE	8	10	
DICIEMBRE	10	10	
MONTO TOTAL	40	100	135

Fuente: Adaptación propia por autoras con información recogida del Hotel El Sombrero

Anexo 6: Resumen del flujo de los años 2021, 2022 y 2023

FLUJO DE TURISTAS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD			
TIPO	2021	2022	2023
TURISTA	2828 PERSONAS	3754 PERSONAS	1787 PERSONAS
PCD	40 PERSONAS CON DISCAPACIDAD	100 PERSONAS CON DISCAPACIDAD	135 PERSONAS CON DISCAPACIDAD
%	1.41	2.67	7.55%

Fuente: Adaptación propia por autoras con información recogida del Hotel El Sombrero

NOTA: De acuerdo a la llegada de turistas con discapacidad, en el 2021 el flujo fue de 40 personas con discapacidad que visitaron Huanchaco, es decir, hubo un porcentaje del 1.41%. considerando que, en este año, no se laboró en los meses de enero, febrero y marzo. Del año 2022, 100 personas con discapacidad llegaron a utilizar los servicios del hotel, optando con un porcentaje del 2.67% y en el año siguiente entre los meses de enero a mayo hubo un porcentaje del 2.48%.

Anexo N° 7: Encuesta

**ENCUESTA A HUÉSPEDES DEL HOTEL EL SOMBRERO
(Cuestionario)**

Estimado huésped, solicito Ud., su colaboración en el llenado del presente cuestionario, orientado a conocer sus apreciaciones, sobre las instalaciones y servicios brindados por el Hotel El Sombrero. Esta investigación es con fines académicos.

Por favor marca "X" en la casilla, según corresponda:

ITEM	Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
1- Las áreas comunes del establecimiento están acondicionadas para las personas con discapacidad					
2- Los pasadizos y áreas comunes del hotel son amplios y permiten una buena circulación.					
3- La recepción del hotel está adaptada para la correcta circulación y atención al turista con discapacidad					
4- El hotel cuenta con habitaciones accesibles que ofrecen un nivel de confort y calidez					
5- El Hotel El Sombrero, cuenta con rampas, ascensor y zonas de accesibilidad para las personas con discapacidad					
6- El Hotel dispone de la señalización adecuada para las personas con discapacidad					
7- Las habitaciones cuentan con alarmas auditivas y visuales.					
8- Los servicios higiénicos del Hotel El Sombrero, son aptos para personas con discapacidad					
9- El hotel cuenta con sistema braille para personas con discapacidad					
10- Estaría de acuerdo con el mejoramiento de las instalaciones del Hotel El Sombrero para atender a personas con discapacidad.					
11- El flujo de huéspedes con discapacidad exige que el Hotel El Sombrero, realice obras de mejoramiento de las instalaciones					

Muchas gracias.

Anexo 8: Entrevista

ENTREVISTA A EJECUTIVOS DEL HOTEL EL SOMBRERO (Cuestionario)

NOMBRE..... OCUPACION..... FECHA:

Agradeceré su colaboración durante esta entrevista, en la cual puede compartir su pericia en el tema estudiado “Análisis de las instalaciones del Hotel El Sombrero, para personas con discapacidad, Huanchaco, 2023”. Su aportación ayudará al desarrollo de esta investigación que tiene como objetivo general “verificar las instalaciones y servicio que brinda el “Hotel El Sombrero” para personas con discapacidad”.

1. ¿Cree usted que el Hotel está preparado para atender de forma adecuada a personas con discapacidad (PCD)?
¿Por qué?
2. ¿Ha recibido clientes con discapacidad en su establecimiento? ¿Cuál fue su experiencia?
3. ¿Cree usted que las PCD pueden convertirse en clientes potenciales? ¿Por qué?
4. ¿Considera usted que la “¿Accesibilidad” e “¿Inclusión” de PCD, puede considerarse un valor para diferenciar la competencia en el distrito de Huanchaco? ¿Por qué?
5. Actualmente, ¿Cree usted que las Instalaciones del Hotel están adecuadas para discapacitados? ¿Por qué?
6. ¿Usted considera que el Hotel el Sombreo estaría dispuesto a implementar sus habitaciones con los servicios necesarios para un discapacitado? ¿Por qué?
7. ¿Considera que las visitas al hotel de PCD tienen experiencias gratas? ¿Por qué?
8. ¿Considera usted conveniente, capacitar a los trabajadores en un taller de formación para la mejora atención de las personas con discapacidad? ¿Por qué?
9. ¿Considera usted implementar una rampa, señalizadores, servicios higiénicos y otros para atender a PCD?
¿Por qué?

Muchas gracias

Anexo 9: Resultados de Entrevistados

RESULTADOS DE INSTRUMENTOS DE ENTREVISTA AL EJECUTIVO Y HUESPED

ENTREVISTA A EJECUTIVOS DEL HOTEL EL SOMBRERO (Cuestionario)

NOMBRE: PEDRO ALFREDO RODRIGUEZ RIOS **OCUPACION:** GERENTE **FECHA:** 01/06/23

Agradeceré su colaboración durante esta entrevista, en la cual puede compartir su pericia en el tema estudiado "Análisis de las instalaciones del Hotel El Sombrero, para personas con discapacidad, Huanchaco, 2023". Su aportación ayudará al desarrollo de esta investigación que tiene como objetivo general "Verificar las instalaciones y servicio que brinda el "Hotel El Sombrero" para personas con discapacidad".

- 1. ¿Cree usted que el Hotel está preparado para atender de forma adecuada a personas con discapacidad (PCD)? ¿Por qué?**

Sí, nuestro personal está apto para atender a los huéspedes sobre todo a las personas con discapacidad, ya que es de suma importancia de que estas se sientan seguros y cómodos con el establecimiento, para ello nuestro personal está para brindar cualquier atención a su disponibilidad y requerimiento por cualquier huésped hospedado.

- 2. ¿Ha recibido clientes con discapacidad en su establecimiento? ¿Cuál fue su experiencia?**

Sí se ha recibido a huéspedes con discapacidad, de la cual recalco que no es el huésped que más se recibe, pero, aun así, sí se ha tenido la llegada de huéspedes con discapacidad y se les ha brindado toda la ayuda para que su experiencia sea la más grata y regresen al Hotel.

- 3. ¿Cree usted que las PCD pueden convertirse en clientes potenciales? ¿Por qué?**

Considero que el hecho de que las personas con discapacidad puedan mantenerse activas dentro de la sociedad, no solo beneficia al desarrollo personal y profesional de ellas mismas, esta comunidad, se ha empoderado a través de la lucha por la promoción y defensa de sus derechos humanos, haciendo que hoy se sitúen como un segmento interesante a abrir las puertas.

Un ejemplo de ello es la oportuna receptividad que han tenido en el sector turístico, donde cada vez, dejan más en evidencia, que son grupo clave para el desarrollo del mismo.

- 4. ¿Considera usted que la "¿Accesibilidad" e "¿Inclusión" de PCD, puede considerarse un valor para diferenciar la competencia en el distrito de Huanchaco? ¿Por qué?**

Sí, claro que sí, porque dando la correcta implementación y servicio para la persona con discapacidad, el hotel sería

diferente y tendría ese valor agregado en comparación a los establecimientos en Huanchaco; además, sería el punto principal o fijo de elección de este segmento, asimismo, se incrementaría el flujo de huéspedes en el Hotel, de tal manera que las instalaciones cada vez mejoren y estén adecuadas para ellos.

5. Actualmente, ¿Cree usted que las Instalaciones del Hotel están adecuadas para discapacitados? ¿Por qué?

Si bien es cierto El Hotel ha sido reinfraestructurado para la llegada de las personas con discapacidad, dándose acceso al establecimiento por el área de la cochera ya que tiene rampas para una persona con silla de ruedas, además, algunas habitaciones si están accesibles para estas, sin embargo, falta implementar una rampa y barandas a la entrada de recepción.

6. ¿Usted considera que el Hotel el Sombrero estaría dispuesto a implementar sus habitaciones con los servicios necesarios para un discapacitado? ¿Por qué?

SÍ, a un plazo correspondiente por la empresa, si disponemos de seguir implementando las instalaciones y servicios que sería grato en la visita de este segmento al hotel, porque ayudaría a que Huanchaco tenga más visita de turistas con y sin discapacidad, de tal forma que el Hotel El Sombrero sería punto de llegada para el pernocte de ellos.

7. ¿Considera que las visitas al hotel de PCD tienen experiencias gratas? ¿Por qué?

SÍ, porque la mayoría de nuestros huéspedes se les ha brindado toda la atención para que su visita se la más placentera y se sientan cómodos con el Hotel. Dejando buenos comentarios o calificación en nuestras redes sociales o difundiendo la buena recomendación en boca a boca.

8. ¿Considera usted conveniente, capacitar a los trabajadores en un taller de formación para la mejora atención de las personas con discapacidad? ¿Porqué?

Sí, en este momento no se ha considerado las capacitaciones ya que no hubo mucho flujo de huéspedes con discapacidad, pero más adelante si para mejorar el servicio y atención a **PCD**.

9. ¿Considera usted implementar una rampa, señalizadores, servicios higiénicos y otros para atender a PCD? ¿Por qué?

SÍ, se considera como base principal implementar una rampa y/o barandas en la entrada de recepción y así también efectuar con el sistema braille en la mayoría de las áreas para que las personas se sientan a gusto con el Hotel.

Muchas gracias

ENTREVISTA A EJECUTIVOS DEL HOTEL EL SOMBRERO (Cuestionario)

NOMBRE: JHONNATHAN JOSUE CORONADO VIGO **OCUPACION:** ADMINISTRADOR GENERAL
FECHA: 01/06/23

Agradeceré su colaboración durante esta entrevista, en la cual puede compartir su pericia en el tema estudiado "Análisis de las instalaciones del Hotel El Sombrero, para personas con discapacidad, Huanchaco, 2023". Su aportación ayudará al desarrollo de esta investigación que tiene como objetivo general "Verificar las instalaciones y servicio que brinda el "Hotel El Sombrero" para personas con discapacidad".

1. ¿Cree usted que el Hotel está preparado para atender de forma adecuada a personas con discapacidad (PCD)? ¿Por qué?

SÍ, nuestros colaboradores están dispuestos en brindarles la atención a los huéspedes principalmente de las personas con discapacidad, porque es primordial de que las PCD se les garantice la seguridad, tranquilidad y confort.

2. ¿Ha recibido clientes con discapacidad en su establecimiento? ¿Cuál fue su experiencia?

SÍ se ha recibido a huéspedes con discapacidad, no tan frecuentemente, pero si hemos recibido personas con discapacidad, se le ha dado la atención adecuada para que ellos se sientan totalmente a gusto con el Hotel.

3. ¿Cree usted que las PCD pueden convertirse en clientes potenciales? ¿Por qué?

SÍ, durante el periodo de tiempo que llevo trabajando en el hotel, la experiencia y los comentarios ganados me han generado un pensamiento más inclusivo.

Entendiendo que es importante considerar dentro de nuestra cartera de clientes a personas con discapacidad. Puesto a qué más allá de ser un mercado posiblemente "nuevo", es una oportunidad para acondicionar nuestros espacios a fin de satisfacer de la mejor manera las exigencias de nuestros clientes, entendiéndose que estas personas necesitan servicios aún mejores de los actuales (en cuanto a instalaciones) y una atención especializada.

De cumplir con dichas exigencias de este tipo de clientes, El Sombrero, se posicionaría de mejor manera sobre la competencia.

4. ¿Considera usted que la “¿Accesibilidad” e “¿Inclusión” de PCD, puede considerarse un valor para diferenciar la competencia en el distrito de Huanchaco? ¿Por qué?

Sí, porque ayudaría a diferenciarse entre los establecimientos de Huanchaco, implementar la accesibilidad e inclusión para las PCD, puede ser un valor agregado para el hotel y para el crecimiento en el transcurso de los años.

5. Actualmente, ¿Cree usted que las Instalaciones del Hotel están adecuadas para discapacitados? ¿Por qué?

Actualmente, considero que el hotel ha tenido algunas reparaciones para la entrada de las personas con discapacidad, sin embargo, considero que carece de instalaciones y servicios para brindar con seguridad y confort al huésped discapacitado.

6. ¿Usted considera que el Hotel el Sombrero estaría dispuesto a implementar sus habitaciones con los servicios necesarios para un discapacitado? ¿Por qué?

Sí lo considero, porque la influencia de este segmento está creciendo cada vez más y es necesario ampliar y reinfraestructurar ciertas habitaciones, con implementos necesarios para la entrada de estas personas.

7. ¿Considera que las visitas al hotel de PCD tienen experiencias gratas? ¿Por qué?

Sí, en el tiempo laborado en el hotel, he visto la llegada y buenas recomendaciones que son brindadas por estas personas, probablemente el hotel carece de la mayoría de los implementos, pero en cuanto a atención, siempre se brindó una atención rápido ante cualquier emergencia o requerimiento.

8. ¿Considera usted conveniente, capacitar a los trabajadores en un taller de formación para la mejora atención de las personas con discapacidad? ¿Por qué?

Sí, porque esto ayudaría a la atención no solo de recepción, sino de todo el personal del hotel; de esa manera, cada uno sabrá como responder ante las inquietudes o solicitudes de estos huéspedes.

9. ¿Considera usted implementar una rampa, señalizadores, servicios higiénicos y otros para atender a PCD? ¿Por qué?

Sí, por el momento se ha considerado implementar una rampa y barandas en la entrada del Hotel, también poner el sistema Braille en la mayoría de las habitaciones, para que los huéspedes con discapacidad se sientan cómodos en el Hotel.

Anexo 10: Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN DE INSTALACIONES HOTEL EL SOMBRERO

AREA	ITEM	EXC (1)	MB (4)	B (3)	R (2)	M (1)	OBSERVACION
RECEPCION	Señalización del área de recepción						
	Servicio de intérprete de Lenguaje de señas para personas con discapacidad (PCD)						
	Información disponible en formato Braille						
	Servicio de atención a personas con discapacidad sensorial.						
HABITACIONES	Las habitaciones para PCD se ubican en primer piso						
	Las camas son accesibles y a una altura adecuada para personas con discapacidad						
	El número de la habitación está grabado en sistema Braille y/o altorrelieve						
	Las habitaciones cuentan con avisadores visuales y acústicos						
	El nivel de iluminación de la habitación						
	La iluminación en baños de PCD permanece encendido en forma permanente						
	Las habitaciones cuentan con un timbre o avisador de emergencias						
	La regadera es alcanzable desde una posición sentada						
	Las habitaciones cuentan con limpieza y orden						
	Las habitaciones cuentan TV, Cable, Aire acondicionado y Calefacción.						
	El espacio del baño permite el ingreso de una silla de ruedas						
El área de la ducha cuenta con barras pegadas a la pared							
	Cuenta con rampa de acceso						

COCHERA	Cuenta con puerta corrediza						
	Cuenta con amplio espacio						
ELEVADOR	Se encuentra señalizado la ubicación del ascensor						
	¿Los controles de mando del elevador están en altorrelieve contrastado?						
	El número de los pisos dentro del elevador están en braille y/o contiene caracteres en altorrelieve						
AREAS COMUNES	Areas libres, amplias, iluminadas, ventiladas y libre de obstáculos						
	La entrada al vestíbulo cuenta con un plano de las instalaciones del Hotel						
	Los pisos son antideslizantes						
	Se cuenta con barandas, y señalización en las áreas libres del establecimiento						

EXC: Excelente

MB: Muy bueno

B: Bueno

R: Regular

M: Mala

Anexo 11: Validez de instrumentos

Validación De Juicio De Expertos

Trujillo, 29 de mayo del 2023. Asunto: Validación de Instrumentos de Investigación.

Señor:

Presente.

De mi consideración.

Es grato dirigirnos a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez manifestarle que me encuentro desarrollando la investigación titulada "Análisis de las Instalaciones del Hotel El Sombrero, para personas con Discapacidad, Huanchaco 2023", para la cual es necesaria la aplicación de instrumentos de recolección de datos, que pretende medir de manera científica y responder a las interrogantes de esta investigación.

Siendo indispensable su validación a través de un juicio de expertos en el que se ha considerado su participación como experto, por ser Usted un profesional de trayectoria y de reconocimiento con relación a la investigación, para lo cual adjunto:

- Instrumento 1: Encuesta a personas con discapacidad
- Instrumento 2: Encuesta a personal del Hotel El Sombrero
- Instrumento 3: Entrevista a ejecutivos del Hotel El Sombrero
- Instrumento 4: Ficha de observación de instalación al Hotel El Sombrero
- Matriz de validación de instrumento de medición a través de juicio de expertos.

Agradeciendo por anticipado su atención a la presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



Bach. Lisseth Sarahi Palacios Cipriano
DNI: 72607198



Bach. Melani Paola Rosario Galindos
DNI: 76449192

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL EXPERTO	
Apellidos y nombres:	Guillermo Torres Machuca
Cargo e institución donde labora:	Universidad Privada del Norte
Grado académico:	Maestro en educación

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. D - Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador).
2. R - Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador).
3. B - Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencia
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.		X		
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.		X		
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.		X		
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.		X		
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.		X		
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.		X		
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.	X			Mejorar redacción
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez).		X		
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	

Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador.

C	B	A	

• **Coefficiente de validez:**

$$\frac{A+B+C}{30} = 0.70$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

• **CALIFICACIÓN GLOBAL**

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

VALIDEZ: ACEPTABLE



Guillermo Torres Machuca

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL EXPERTO	
Apellidos y nombres:	Olenka Avila Loyola
Cargo e institución donde labora:	Universidad Privada del Norte
Grado académico:	Maestro en educación

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

4. D - Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador).
5. R - Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador).
6. B - Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencia
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.		X		Falta de claridad en las ideas más importantes.
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez).			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	

Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador.			
	C	B	A

• **Coefficiente de validez:**

$$\frac{A+B+C}{30} = 0.96$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

• **CALIFICACIÓN GLOBAL**

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

VALIDEZ: MUY BUENA



Olenka Avila Loyola

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL EXPERTO	
Apellidos y nombres:	Patricia Barinotto Roncal
Cargo e institución donde labora:	Universidad Privada del Norte
Grado académico:	Doctora en Administración

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

- 7. D - Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador).
- 8. R - Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador).
- 9. B - Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencia
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.		X		Asociar con ítems relacionados con el mismo tema
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez).		X		Observar bien el formato a tratar
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	

CONTEO TOTAL Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador.			
	C	B	A

• **Coefficiente de validez:**

$$\frac{A+B+C}{30} = 0.93$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

• **CALIFICACIÓN GLOBAL**

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

VALIDEZ: MUY BUENA



Patricia Barinotto Roncal
DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN
DNI: 47097971

FIRMA

Anexo 12: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	TIPO DE INVESTIGACION	POBLACION
¿Las instalaciones del hotel El Sombrero son adecuadas para atender a personas con discapacidad, Huanchaco 2023	<p>Objetivo General: Verificar si las instalaciones del “Hotel Sombrero” son adecuadas para atender a personas con discapacidad, Huanchaco 2023.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las instalaciones del Hotel El Sombrero en cuanto a las necesidades de las personas con discapacidad. • Examinar la accesibilidad para personas con discapacidad en el hotel “El Sombrero”. • Describir los servicios según áreas principales del hotel, para el caso de ciegos, sordomudos, autistas, estén el hotel El Sombrero. • Elaborar una propuesta para el mejoramiento de las instalaciones del Hotel “El Sombrero” para atender a las personas con discapacidad en general. 	<p>Enfoque: es cuantitativa, ya que, según Hernández, R. (2017), realiza mediciones y pruebas estadísticas, cuyos resultados son comparados a estudios similares.</p> <p>Diseño: La investigación es no experimental, puesto que es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables.</p> <p>Alcance: Esta investigación se marca dentro del tipo, según el alcance descriptivo, que según Ramos (2020) busca realizar estudios narrativos, constructivistas que busquen describir las representaciones subjetivos que emergen en un grupo humano sobre un determinado fenómeno.</p>	<p>Población: En base a las dimensiones anteriores y definidas, la población general está constituida por el flujo de turistas o huéspedes al hotel el sombrero, que es una población finita. La población (N) al mes de mayo 2023, fue de</p> <p>Muestra: Se determinó la muestra considerando: $Z (95\%) = 1.96$, $p=0.50$, $q=0.50$, $e=0.005$ y $N=135$ El tamaño muestral (n) = 100</p>

Fuente: Adaptación de la matriz de consistencia de la tesis de Frias, S. (2022) titulada

Caracterización de competitividad y atención al cliente en mypes rubro hoteles de la provincia de Huancabamba, Año 2022.

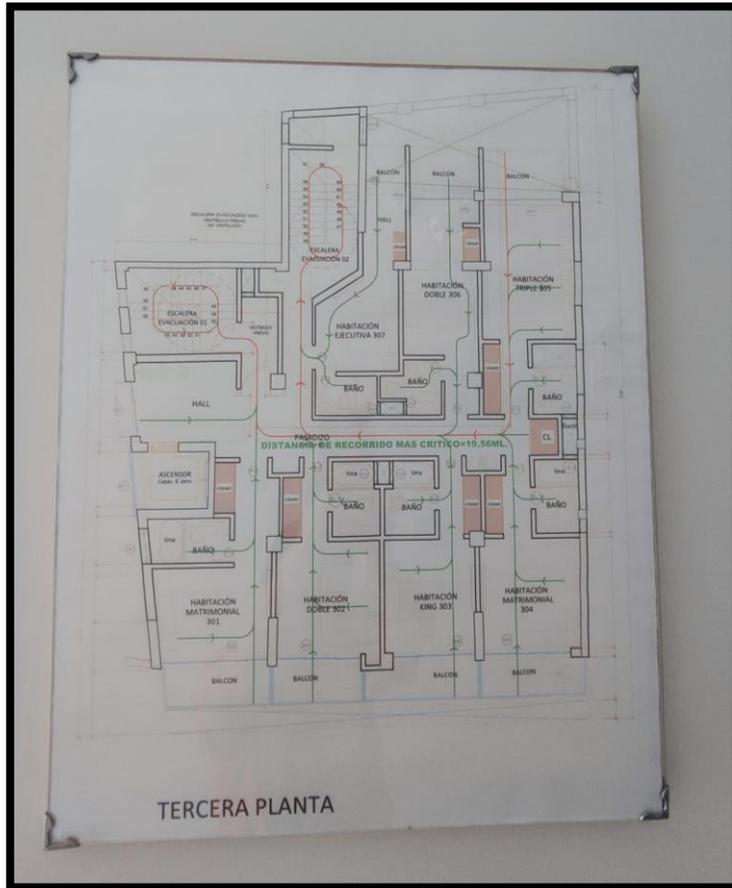
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26321/ATENCION_CLIENTE_FRIAS_MAJUAN_SEGUNDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

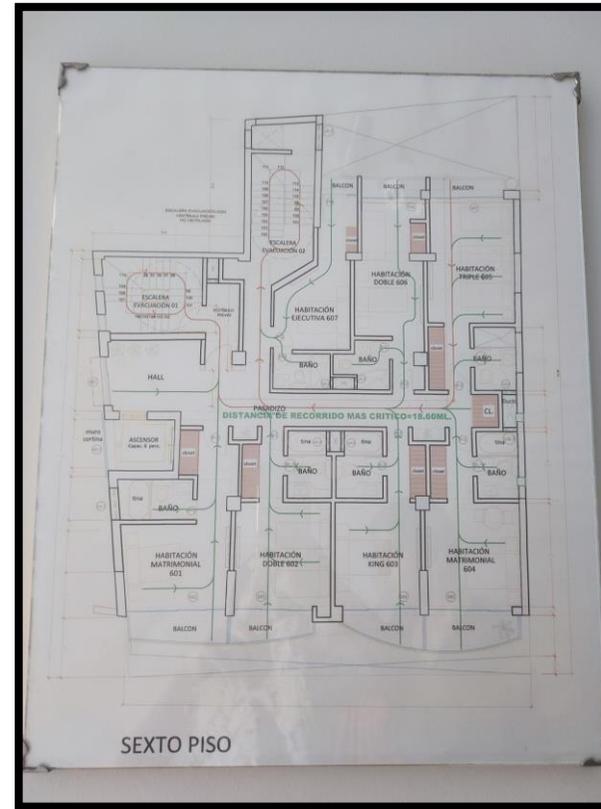
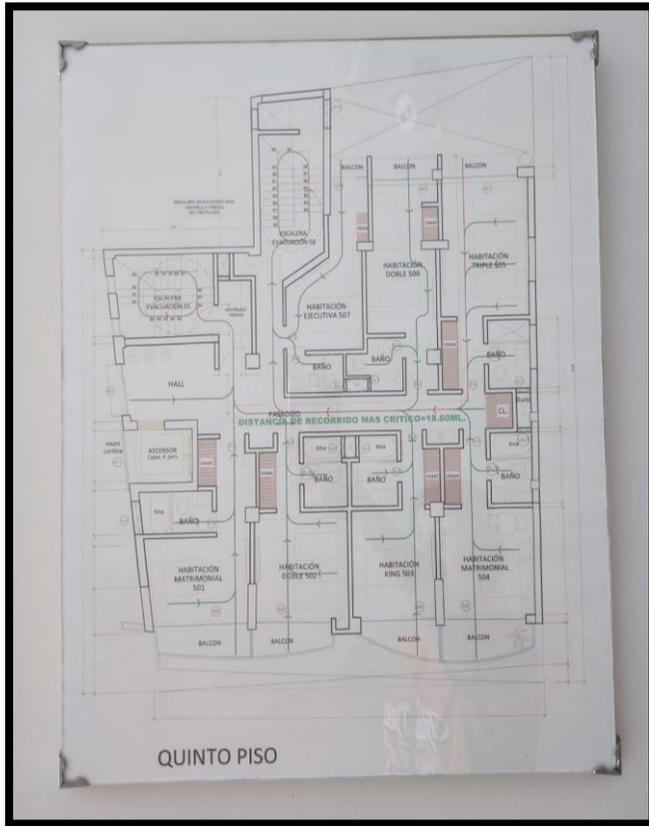
Anexo 13: Matriz De Operacionalización

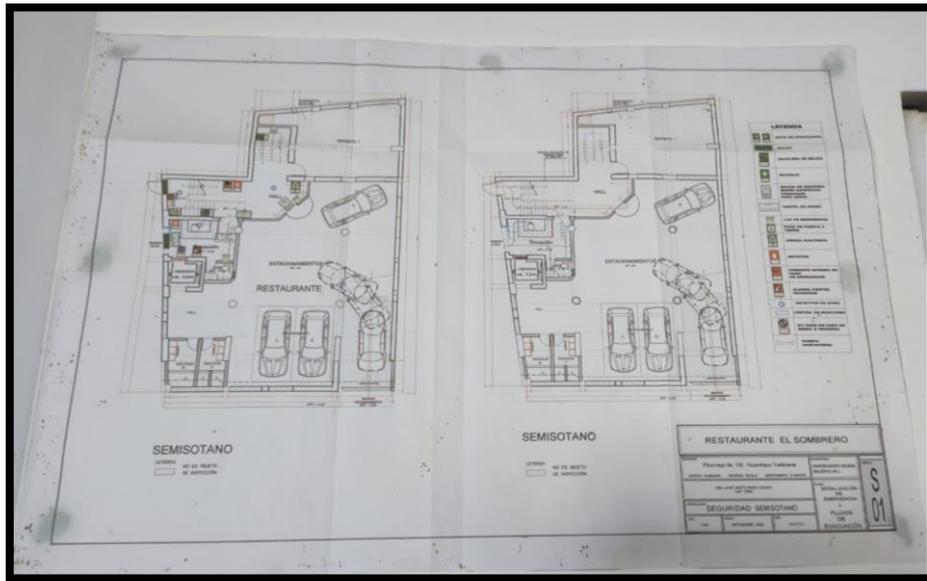
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INSTALACIONES	Según Santos (2020), define a las instalaciones turísticas como a los equipamientos que están vinculadas de manera directa con la actividad turística, que realizan las personas cuando visitan un atractivo o establecimiento, “son las instalaciones físicas que se relacionan directamente con el recurso o atractivo turístico y se utilizan para realizar la visita turística.	Los indicadores de instalaciones en el hotel “El Sombrero” en la ciudad de Trujillo, del distrito de Huanchaco se medirá con fichas de observación, encuestas y entrevistas para verificar si las instalaciones del hotel es apta para las personas con discapacidad.	INSTALACIONES DEL HOTEL	<ul style="list-style-type: none"> • Acondicionamiento • Espacios amplios • Circulación 	Escala de Likert: <ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni en desacuerdo • En Desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
			ACCESIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones • Rampas • Ascensor • Señalización 	
			SERVICIOS DEL HOTEL	<ul style="list-style-type: none"> • Alarmas • Servicios higiénicos • Sistema Braille 	
			MEJORAS	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de Instalaciones 	

Fuente: Adaptación de la matriz de operacionalización de la tesis de Frias, S. (2022) titulada Caracterización de competitividad y atención al cliente en mypes rubro hoteles de la provincia de Huancabamba, Año 2022.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26321/ATENCION_CLIENTE_FRIAS_MAJUAN_SEGUNDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 14: Croquis de plantas de Establecimiento







ANEXO 15: Aplicación de ficha de observación (Archivo Fotográfico de Hotel El Sombrero)

**FRONTIS Y
RECEPCION**



FRONTIS DEL HOTEL



**RECEPCIÓN DEL
HOTEL**



**AUTORAS DE LA
INVESTIGACIÓN**



**AUTORAS DE LA
INVESTIGACIÓN**

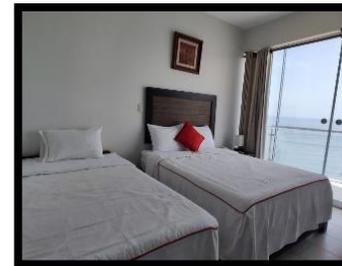
HABITACIONES



HABITACION EJECUTIVA



**HABITACION
TRIPLE**



**HABITACION
DOBLE**



**HABITACION
MATRIMONIAL**

**SERVICIOS
HIGIENICOS
EN LAS
HABITACIONES**



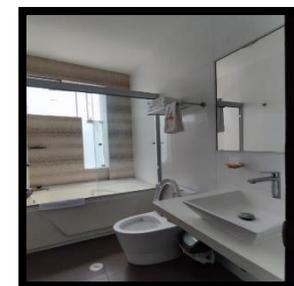
**SSHH DE
HABITACION
EJECUTIVA**



**SSHH DE
HABITACION
TRIPLE**

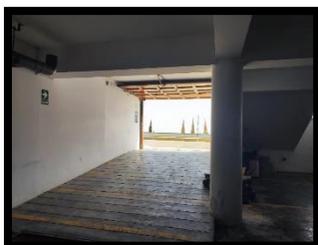


**SSHH DE
HABITACION
DOBLE**



**SSHH DE
HABITACION
MATRIMONIAL**

COCHERA

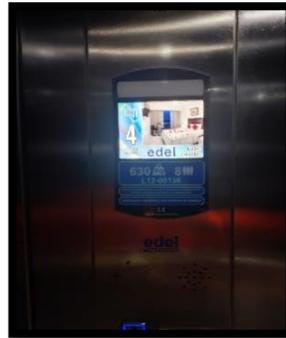


**VISTA DE LA
SALIDA DE LA
COCHERA**

ELEVADOR



**VISTA DEL
ELEVADOR
DESDE
RECEPCIÓN**

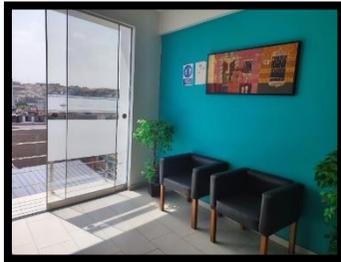


**PANTALLA DEL
ELEVADOR**

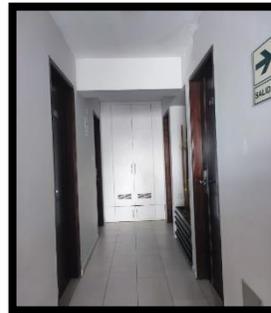


**BOTONES DEL
ELEVADOR**

**AREAS
COMUNES**



LOBBY



**PASADIZO A
LAS
HABITACIONES**



**PUERTAS A LAS
HABITACIONES**

Anexo 16: Archivo fotográfico de la aplicación de instrumentos de investigación

FICHA DE OBSERVACION

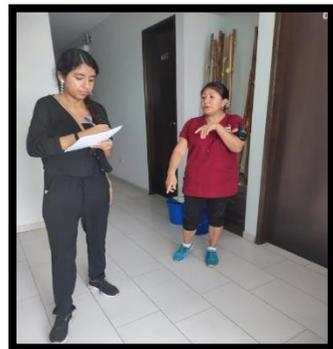


EN RECEPCIÓN



EN HABITACIÓN

ENCUESTA TRABAJADORES



ENCUESTA A LUCIANA



ENCUESTA A JESSICA



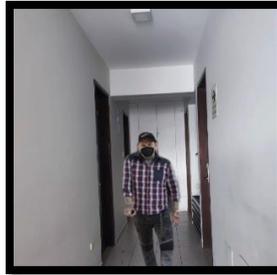
ENCUESTA A BLANCA



ENCUESTA A ROCIO



**PCD BAJANDO
HACIA LA
COCHERA**



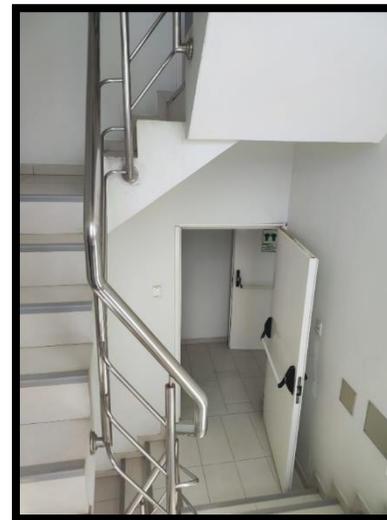
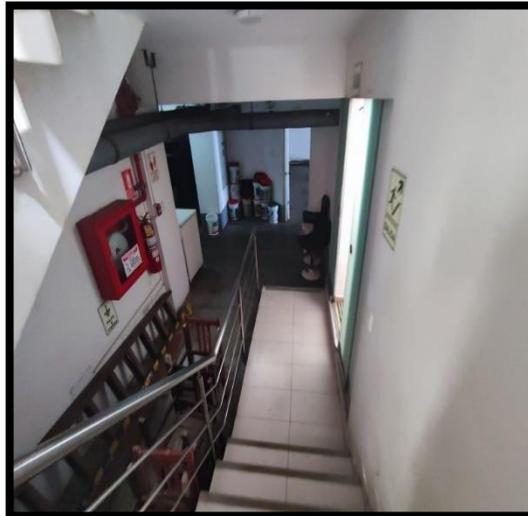
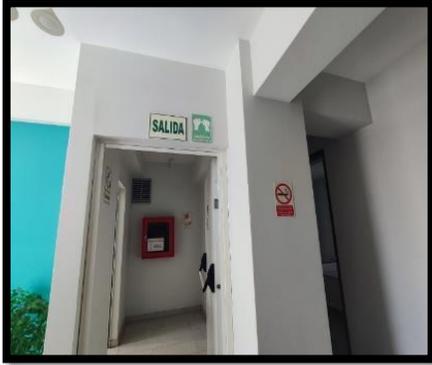
**PCD EN EL PAZADIZO
DE LA TERCERA
PLANTA**

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

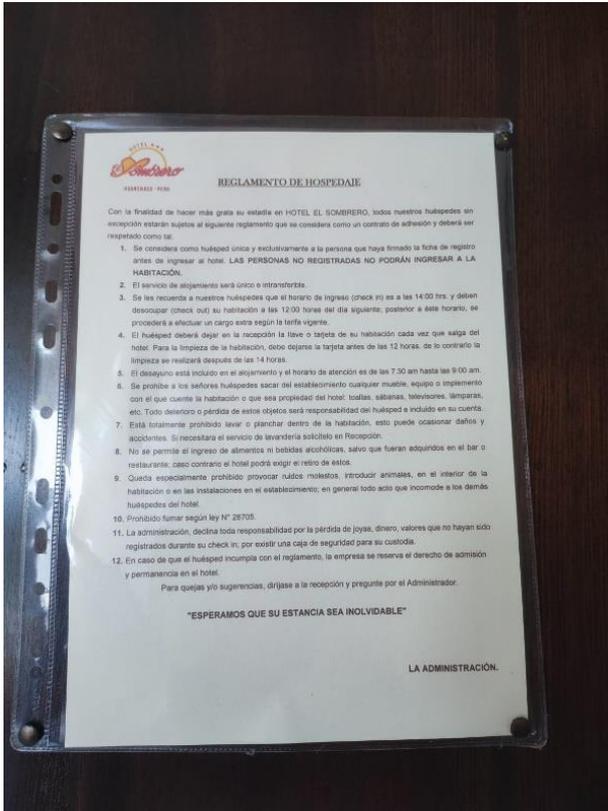
ENTREVISTA



SEÑALIZACIÓN



INFORMACIÓN DE HOTEL



AUTORAS DE LA INVESTIGACIÓN



Anexo 17: Carta de Autorización – Carta de Compromiso

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA
PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O INFORME DE
SUFICIENCIA PROFESIONAL**



Yo PEDRO ALFREDO RODRIGUEZ RIOS,

(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI o CE N°18087699, como representante legal de la empresa/institución: EL SOMBRERO

con R.U.C. N° 20601028221,

ubicada en la ciudad de TRUJILLO / HUANCHACO

OTORGO LA AUTORIZACIÓN A:

1) PALACIOS CIPRIANO, LISSETH SARAHI, con DNI/CE 72607198

2) ROSARIO GALINDOS, MELANI PAOLA, con DNI/CE 76449192

Egresado/s de la (X) Carrera profesional o () Programa de Posgrado de AST

para que utilice la siguiente información de la empresa: Datos necesarios para el desarrollo de la tesis, acceso a su establecimiento, acceso a tomar fotografías, etc.

(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (X) Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o (X) Título Profesional. Para su validez tomar en cuenta los documentos que deberán adjuntar, según los siguientes casos:

- 1) Para el caso de empresas privadas y formalizadas, se deberá adjuntar:
 - La vigencia de Poder o la consulta RUC (con fecha no mayor a 90 días a partir de la fecha del acta de aprobación del asesor en el caso de Tesis y a partir de la solicitud de la carpeta en el caso de Suficiencia Profesional)
 - En el caso de presentar consulta RUC, adjuntar copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- 2) Para el caso de entidades públicas u organizaciones sin fines de lucro (ONGs y similares), se deberá adjuntar:
 - Resolución u otro documento oficial que evidencie que la persona que autoriza es la autoridad competente en ejercicio.
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- 3) Para el caso de personas naturales, personas naturales con negocio, pequeñas y microempresas, se deberá adjuntar:
 - Ficha RUC 10 o 15 o 17 de ser el caso (fuerzas armadas, extranjeros, etc.)
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec / Carnet de extranjería del representante Legal.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
(X) Mencionar el nombre de la empresa.



**Firma del Representante Legal o Autoridad
DNI o CE:**

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del egresado (1)
DNI: 72607198



Firma del egresado (2)
DNI: 76449192

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	08	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	12/01/2023				



Toda copia descargada o impresa de este documento, que no tenga sello de copia controlada, será considerada como documento no controlado por el Sistema de Gestión Documental.



CARTA DE COMPROMISO

Fecha:

Yo Liseth Sarahi Palacios Cipriano Bachiller de la carrera de Administración y Servicios Turísticos de la Universidad Privada del Norte con código de alumno N° N00119920, solicito mi participación en el Taller de asesoría para preparación de trabajo de titulación para bachilleres, que ha organizado la Universidad Privada del Norte con el objetivo de lograr mi Título Profesional.

Ante ello, me comprometo a lo siguiente:

1. Participar puntualmente, con una tolerancia de 15 minutos de tardanza a las sesiones semanales programadas en el taller. Recibiré un cronograma semanal de mi asesor en la primera asesoría. Las tardanzas de más de 15 minutos se considerarán INASISTENCIAS. Las tardanzas no pueden ser justificadas con posterioridad a ellas. Solamente se considerarán tardanzas justificadas, aquellas que se justificaron y aceptaron por el asesor respectivo. El asesor tiene la potestad de aceptar o no la justificación de la tardanza.
2. A cumplir con el 100% de entregables establecido para cada sesión según el cronograma establecido en el taller.
3. De acumular dos incumplimientos al cronograma de avances o acumular dos inasistencias será separado automáticamente del taller y para proceder a titularme tendré que adquirir nuevamente una carpeta de titulación. Recibiré una alerta por correo electrónico luego de mi primer incumplimiento.
4. A cumplir con el requisito de coautoría, es decir, si declaré al realizar el trámite de Titulación que mi investigación será en coautoría, ambos bachilleres deben estar inscritos en el taller, caso contrario automáticamente debo retirarme del taller y continuar vía el proceso regular.
5. Si antes de concluir el taller (hasta la semana 05 de la asesoría como plazo máximo) decido no continuar, continuaré con el procedimiento regular (fuera del taller) en el plazo que reste; caso contrario deberé comprar una nueva carpeta de titulación. Sólo en el caso de cambio de tema tendré que solicitar la asignación de un nuevo asesor de tesis.
6. Si opto por cambiar de modalidad (de Suficiencia profesional a tesis o viceversa), sólo podré hacerlo hasta la tercera semana de asesoría, adjuntando los documentos y/o autorizaciones exigidas para la modalidad solicitada en los procedimientos de Titulación.
7. Si opto por cambiar de tema o título del trabajo lo podré realizar como máximo hasta la tercera semana del taller.
8. Declarar que tengo conocimiento que mi investigación será comparada con otros trabajos publicados a través del software anti plagio y que puedo tener hasta un 20% de similitud y 0% de plagio para que ésta sea aceptada por la UPN. Acepto mediante la firma de este documento que en caso de haber cometido un plagio tendré la oportunidad de corregir mi trabajo con la asesoría y pautas de mi asesor y si reitero la falta será retirado del taller y será reportado para el registro del Comité de Ética de acuerdo con el inciso 4 del anexo II de Modalidades de Obtención del Título Profesional (PR-P11-COD2-0002) aplicándose lo establecido en el Reglamento de Disciplina del Estudiante iniciándose un Proceso Disciplinario.



9. Tener los permisos correspondientes para el uso del nombre e información de la empresa, de ser el caso.
10. Presentar el formato "Carta de autorización de uso de información de la empresa" en caso el tema de mi investigación lo requiera.
11. Si mi carrera pertenece a la Facultad de Arquitectura y Diseño y si, durante la primera asesoría, mi asesor determina que el avance real de mi tesis es inferior al 75%, difiriendo así de lo que consigné en mi declaración jurada, seré separado del taller y deberé continuar con el mismo asesor con el procedimiento regular en el plazo que reste (*)

En conformidad con todo lo anterior, coloco mi nombre, firma y documento de identidad.

Nombre completo: Lisbeth Sarahi Palacios Cipriano

Firma: 

DNI: 72607198

Anexo 1: Para todas las carreras menos Facultad de Arquitectura y Diseño

Semana	Tema / Capítulo	% Mínimo de avance acumulado para control
s1	Título (tema de investigación)	2%
s2	Introducción: Marco Teórico, Antecedentes, Justificación, Objetivos	11%
s3	Metodología: Diseño de la Investigación, Población y Muestra, Operacionalización de Variables	28%
s4	Metodología: Técnicas e Instrumentos, materiales.	40%
s5	Metodología: procedimiento de tratamiento, análisis de datos, aspectos éticos, aplicación de herramientas, métodos.	62%
s6	Resultados: A cada pregunta de investigación, empleo de tablas, figuras y ecuaciones	79%
s7	Discusión: Limitaciones, Interpretación Comparativa, Implicancias	83%
s8	Conclusiones: Conclusiones, Citas y Referencias	100%



CARTA DE COMPROMISO

Fecha:

Yo Melani Paola Rosario Galindos Bachiller de la carrera de Administración y Servicios Turísticos de la Universidad Privada del Norte con código de alumno N° N00138748, solicito mi participación en el Taller de asesoría para preparación de trabajo de titulación para bachilleres, que ha organizado la Universidad Privada del Norte con el objetivo de lograr mi Título Profesional.

Ante ello, me comprometo a lo siguiente:

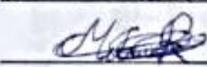
1. Participar puntualmente, con una tolerancia de 15 minutos de tardanza a las sesiones semanales programadas en el taller. Recibiré un cronograma semanal de mi asesor en la primera asesoría. Las tardanzas de más de 15 minutos se considerarán INASISTENCIAS. Las tardanzas no pueden ser justificadas con posterioridad a ellas. Solamente se considerarán tardanzas justificadas, aquellas que se justificaron y aceptaron por el asesor respectivo. El asesor tiene la potestad de aceptar o no la justificación de la tardanza.
2. A cumplir con el 100% de entregables establecido para cada sesión según el cronograma establecido en el taller.
3. De acumular dos incumplimientos al cronograma de avances o acumular dos inasistencias será separado automáticamente del taller y para proceder a titularme tendré que adquirir nuevamente una carpeta de titulación. Recibiré una alerta por correo electrónico luego de mi primer incumplimiento.
4. A cumplir con el requisito de coautoría, es decir, si declaré al realizar el trámite de Titulación que mi investigación será en coautoría, ambos bachilleres deben estar inscritos en el taller, caso contrario automáticamente debo retirarme del taller y continuar vía el proceso regular.
5. Si antes de concluir el taller (hasta la semana 05 de la asesoría como plazo máximo) decido no continuar, continuaré con el procedimiento regular (fuera del taller) en el plazo que reste; caso contrario deberé comprar una nueva carpeta de titulación. Sólo en el caso de cambio de tema tendré que solicitar la asignación de un nuevo asesor de tesis.
6. Si opto por cambiar de modalidad (de Suficiencia profesional a tesis o viceversa), sólo podré hacerlo hasta la tercera semana de asesoría, adjuntando los documentos y/o autorizaciones exigidas para la modalidad solicitada en los procedimientos de Titulación.
7. Si opto por cambiar de tema o título del trabajo lo podré realizar como máximo hasta la tercera semana del taller.
8. Declarar que tengo conocimiento que mi investigación será comparada con otros trabajos publicados a través del software anti plagio y que puedo tener hasta un 20% de similitud y 0% de plagio para que ésta sea aceptada por la UPN. Acepto mediante la firma de este documento que en caso de haber cometido un plagio tendré la oportunidad de corregir mi trabajo con la asesoría y pautas de mi asesor y si reitero la falta será retirado del taller y será reportado para el registro del Comité de Ética de acuerdo con el inciso 4 del anexo II de Modalidades de Obtención del Título Profesional (PR-P11-COD2-0002) aplicándose lo establecido en el Reglamento de Disciplina del Estudiante iniciándose un Proceso Disciplinario.



9. Tener los permisos correspondientes para el uso del nombre e información de la empresa, de ser el caso.
10. Presentar el formato "Carta de autorización de uso de información de la empresa" en caso el tema de mi investigación lo requiera.
11. Si mi carrera pertenece a la Facultad de Arquitectura y Diseño y si, durante la primera asesoría, mi asesor determina que el avance real de mi tesis es inferior al 75%, difiriendo así de lo que consigné en mi declaración jurada, seré separado del taller y deberé continuar con el mismo asesor con el procedimiento regular en el plazo que reste (*)

En conformidad con todo lo anterior, coloco mi nombre, firma y documento de identidad.

Nombre completo: Melani Paola Rosario Galindos

Firma: 

DNI: 76449192

Anexo 1: Para todas las carreras menos Facultad de Arquitectura y Diseño

Semana	Tema / Capítulo	% Mínimo de avance acumulado para control
s1	Título (tema de investigación)	2%
s2	Introducción: Marco Teórico, Antecedentes, Justificación, Objetivos	11%
s3	Metodología: Diseño de la Investigación, Población y Muestra, Operacionalización de Variables	28%
s4	Metodología: Técnicas e Instrumentos, materiales.	40%
s5	Metodología: procedimiento de tratamiento, análisis de datos, aspectos éticos, aplicación de herramientas, métodos.	62%
s6	Resultados: A cada pregunta de investigación, empleo de tablas, figuras y ecuaciones	79%
s7	Discusión: Limitaciones, Interpretación Comparativa, Implicancias	83%
s8	Conclusiones: Conclusiones, Citas y Referencias	100%

Anexo 2: Para la Facultad de Arquitectura y Diseño: Carreras de Arquitectura y Urbanismo & Arquitectura y Diseño de Interiores