



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Servicios Turísticos

“CONDICIONES DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL DISTRITO DE CHURÍN 2022”.

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración y Servicios Turísticos**

Autores:

Almendra Carolina Arellano Ruesta

Miluska Ximena Farro Valdivia

Asesor:

Mg. Claudio Alberto Rojas Flores  
<https://orcid.org/0000-0002-0574-9702>

Lima - Perú

2022

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1	<b>ALIDA JESUS GARCIA RIVAS</b>	<b>09798689</b>
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>PATRICIA MARISOL ARAGÓN ORTEGA</b>	<b>07453463</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>JONY JIMY GERMANI GARCIA</b>	<b>15612490</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## DEDICATORIA

A nuestros padres con mucho amor y cariño les ofrecemos todo nuestro esfuerzo y dedicación puestos en la realización de la presente tesis de investigación. Así como también agradecemos su tolerancia, comprensión y apoyo.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros padres, por ser ejemplo de fuerza, valentía y constancia. A nuestras familias que nos acompañaron y animaron a lograr nuestras metas. A nuestro asesor Mg. Claudio Alberto Rojas Flores, por habernos guiado en el desarrollo de esta investigación y por siempre motivarnos para innovar y trabajar éticamente por el turismo. Y a todos los docentes que nos enseñaron a lo largo de nuestra carrera.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>JURADO EVALUADOR .....</b>	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
1.1 Realidad problemática .....	9
1.2 Justificación.....	12
1.3 Antecedentes .....	13
1.4. Formulación del problema.....	29
1.5. Objetivos .....	29
1.6. Hipótesis.....	29
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>30</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	30
2.2 Población y Muestra .....	30
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	31
2.4. Procedimiento de recolección .....	32
2.5. Aspectos Éticos .....	33
<b>CAPITULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO IV. ANALISIS DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>56</b>
4.1. Análisis de resultados.....	56
4.2. Conclusiones .....	58
4.3. Recomendaciones .....	58
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>59</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>62</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en Hotel Acuario del distrito de Churín Perú 2022.....	34
Tabla 2 Condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en Hotel Manantial del distrito de Churín Perú 2022..	38
Tabla 3 Condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en Hotel Real Palace del distrito de Churín Perú 2022.....	42
Tabla 4 Entrevista al administrador del Hotel Acuario del distrito de Churín Perú 2022...	46
Tabla 5 Entrevista al gerente del Hotel Acuario del distrito de Churín Perú 2022..	48
Tabla 6 Entrevista al administrador del Hotel Manantial del distrito de Churín Perú 2022..	50
Tabla 7 Entrevista al encargado de recepción del Hotel Manantial del distrito de Churín Perú 2022.....	52
Tabla 8 Entrevista al encargado de recepción del Hotel Real Palace del distrito de Churín Perú 2022.....	54

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación evalúa las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en Hoteles de 3 estrellas del distrito de Churín, 2022. Teniendo como objetivo analizar el cumplimiento de la norma A.120 en cuanto a la infraestructura y personal capacitado. Metodológicamente, la presente investigación tiene un enfoque cualitativo, nivel descriptivo y diseño etnográfico. La población y muestra estuvo compuesta por los hoteles: Hotel Acuario, Hotel Real Palace y Hotel Manantial. Para el análisis se aplicó una ficha de observación y una guía de entrevista. Los resultados obtenidos demuestran que, si bien los hoteles cuentan con los elementos de infraestructura necesarios, en la práctica y en el desarrollo de la calidad de servicio del personal no se está cumpliendo con la Norma A.120 de forma adecuada, lo que genera incumplimiento de la normativa vigente.

**Palabras clave:** Condiciones, Turismo accesible, Discapacidad Motriz, Hotel.

## **ABSTRACT**

This research work evaluates the conditions of accessible tourism for people with motor disabilities in 3-star hotels in the Churín district, 2022. The objective is to analyze the compliance of the A.120 standard in terms of infrastructure and trained personnel. The population and sample consisted on the Acuario Hotel, Real Palace Hotel, and Manantial Hotel. An interview guide and an observation sheet were used for the analysis. The results show that the hotels have the necessary infrastructure elements. However, both in practice and in the development of quality of service on part of the staff, the A.120 standard is not adequately accomplished, causing the non-compliance of the current regulations.

**Keywords:** Conditions, accessible tourism, Motor Disability, Hotel



## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

En la última década, a nivel internacional el turismo se ha convertido en un elemento esencial para el crecimiento de los destinos turísticos. Una nueva perspectiva del cual se está hablando es el Turismo Accesible referido en las personas con discapacidad. La Organización Mundial del Turismo (2011) en el Manual Turismo Accesible Para Todos, refirió por primera vez un estudio donde comprobó que el 15% de la población mundial, aproximadamente 1000 millones de personas, tienen algún tipo de discapacidad como el desplazarse a distintos lugares se encuentran con un sin número de barreras que dificultan su desenvolvimiento en entidades públicas y privadas, tienen conocimiento sobre esto pero consideran que es mucha inversión para tan poco segmento, ya que se tiene que modificar e incorporar la infraestructura.

Además, existen estudios donde revelan que a nivel mundial los turistas son más de mil millones de personas, de los cuales el 25% (250 millones de personas) lo constituyen turistas con diferentes grados de discapacidad (permanente, temporal y mayores de 65 años), los cuales necesitan de la generación de programas especiales que doten de infraestructura, hospedaje, medios de transporte multimodales, espacios y ambientes preparados para los viajeros con incapacidad física o mental (OMS, 2011).

Según la INEI (2012) Instituto Nacional de Estadística e informática, hace referencia que existe un 5,2% de personas con discapacidad por lo tanto a nivel nacional se habla poco de un destino turístico incluyente a pesar de que existe un órgano gestor como el CONADIS (Consejo Nacional para la integración de las personas con discapacidad) y normativas como: La Ley de la persona con discapacidad, el reglamento de establecimiento de hospedaje, La Norma Técnica A.120 que avalan y fomentan el turismo inclusivo y accesible para todos.

Además, se ha ido creando una tendencia cada vez más progresiva de integrar a las personas con discapacidad motriz en la variedad de las actividades del resto la población, siendo el turismo una de las más accesibles para lograr la inclusión. Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud (2011) en su comunicado de prensa resalta mucho la escasez de países que disponen de mecanismos adecuados para responder a las necesidades de las personas con discapacidades. Entre esos obstáculos se cuentan la estigmatización y la discriminación, la falta de atención de salud y de servicios de rehabilitación adecuados, y la inaccesibilidad de los servicios de transporte, los edificios y las tecnologías de comunicación.

Según PREDIF (2013) menciona que las personas con gran discapacidad motriz experimentan dificultades para realizar diversas actividades de la vida diaria y acceder a los bienes y recursos en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos, lo cual marca una situación de desventaja y desigualdad frente al resto. Las principales dificultades respecto a la movilidad son los desplazamientos dentro y fuera del domicilio, también la necesidad en la manipulación y mover objetos con las manos y los brazos, los cambios de postura (levantarse, sentarse, acostarse, etc.)

Por otro lado, el turismo accesible en el Perú ha tomado importancia desde hace 15 años aproximadamente, donde se identificó barreras que impedían el libre acceso a las personas con discapacidad motriz, donde se estableció metas con la finalidad de captar 250,000 turistas con limitaciones físicas (Palomino, 2014). Por ello, la Ley General de la Persona con Discapacidad menciona que la persona con discapacidad tiene derecho acceder en igualdad de condiciones que las demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible. Además, el Estado menciona que estas personas tienen derecho a gozar de entornos adecuados (Congreso de la República, 2012).

Por ello en el Artículo 17 según el Congreso de la República (2012) refiere que las edificaciones públicas y privadas deben contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás, de conformidad con las normas técnicas de accesibilidad para personas con discapacidad. Donde los propietarios, administradores, promotores u organizadores que realizan actividades habilitan y acondicionan ingreso, áreas, ambientes y servicios higiénicos para el uso de la persona con discapacidad, así como la señalización correspondiente.

En cuanto a la amplitud del tema sobre la valorización en las personas con discapacidad motriz, nos conduce a delimitar el estudio ubicándolo en el distrito de Churín en Lima - Perú, un pueblo con gran potencial turístico. A medida que el turismo se incrementa, los estándares de calidad se verán beneficiados de todas las bondades de este pueblo tan místico y viendo la realidad del número de crecimiento de turistas tanto de Lima como del interior del país, así como turistas extranjeros.

Teniendo en cuenta que Churín es un pueblo pequeño, los hoteles categorizados que manejan son de 1, 2 y 3 estrellas. Por ello, la presente investigación toma como muestra los hoteles de 3 estrellas del distrito de Churín como: Hotel Acuario, Hotel Real Palace y Hotel Manantial.

En el rubro hotelero la calidad es un valor complejo y significativo, ya que todo producto o servicio turístico, es intangible. Los elementos tangibles, son pistas de calidad que le indicara al cliente si la calidad del hotel donde se hospeda es adecuada. Los principales indicadores de calidad que valora un huésped son en un primer momento los elementos tangibles: aspecto físico del hotel como entrada de acceso, espacio de pasillos y habitación (iluminación, señalización, rampas, pasamanos y ambientación) (Grigoletto, 2017).

## 1.2 Justificación

La presente investigación aproxima conocer sobre las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en los hoteles de 3 estrellas del distrito de Churín. Se intenta encontrar una información acerca de los valores permitidos y deseables en cada dimensión de las condiciones de la accesibilidad en los hoteles de 3 estrellas, bajo la normativa A120 vigente nacional de Accesibilidad Universal en Edificaciones.

Además, los resultados de esta investigación podrán ser utilizados como base de sustentación para próximas investigaciones, generando nuevas perspectivas acerca de las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz. Los resultados del presente estudio podrán ayudar a crear mayor información y conciencia a la sociedad y sobre la importancia de incluir a las personas con discapacidad motriz dentro de un hotel categorizado.

Asimismo, busca lograr que el distrito de Churín tenga dentro de sus estrategias incrementar el turismo para discapacitados motrices a los atractivos turísticos con los que esta cuenta.

Por último, es necesario evaluar esta problemática que hoy en día se evidencia en los hoteles del distrito de Churín, ya que sus establecimientos y condiciones de accesibilidad como los servicios y la infraestructura contribuirá en el desarrollo del turismo. Siendo importante abordar este tema para que el distrito de Churín en un futuro no se vea afectado por estos servicios importantes. Esto sería un estudio novedoso, ya que, si Churín llega a implementar esta iniciativa, otros distritos aledaños también puedan querer seguir los pasos y se podrá contar con una excelente accesibilidad en todos los aspectos.

### 1.3 Antecedentes

#### 1.3.1 Antecedentes Internacionales

Botero, Triana & Ramos (2021) en su estudio nombrado "El tratamiento de la accesibilidad en los establecimientos con certificación de calidad turística: estudio de caso en Bogotá", tiene como objetivo establecer el grado de accesibilidad con el que cuentan los hoteles 5 estrellas certificados en calidad turística en Bogotá para el desarrollo del turismo accesible. Para la cual se utilizó el método cualitativo descriptivo y su diseño etnográfico, donde la población fue 4 hoteles: Hotel Bogotá Plaza, Crown Plaza Tequendama Suites, Hotel Suites 101 Park House y Hotel de la Opera. Los resultados demuestran que el Hotel Bogotá Plaza y el Hotel Tequendama presentan un alto porcentaje de accesibilidad, ya que cuenta con instalaciones accesibles en todas sus áreas y habitaciones adaptadas para recibir personas en condición de discapacidad, además de tener equipos de colaboradores capacitados para ser potencialmente incluyentes. Se concluye que ambos hoteles cuentan con un grado de cumplimiento alto para denominarse hoteles accesibles e incluyentes.

Cáceres (2021) en su investigación "Análisis del grado de accesibilidad en el turismo Hotel Casino de la ciudad de Corrientes", expone su objetivo como analizar el grado de accesibilidad que posee el Turismo Hotel Casino de la Ciudad de Corrientes. Para la cual se utilizó el método cualitativo descriptivo y su diseño fundamentada, donde la población fue el Hotel Casino de la ciudad de Corrientes. Los resultados sugieren que el hotel no es accesible para todas las personas, ya que la entrada, recepción, habitaciones y sanitarios poseen con pocos lineamientos establecidos de accesibilidad, sin embargo, las áreas adyacentes cumplen con la mayoría de los criterios observados. De esta manera se concluye que el Turismo Hotel Casino posee un nivel de accesibilidad bajo, ya que no cumple con la totalidad de aspectos imprescindibles que una persona con discapacidad necesita para ingresar, permanecer y disfrutar de un servicio de calidad.

Santiana (2013) en su tesis "Accesibilidad en los hoteles de primera categoría de Quito", tiene como objetivo principal identificar las condiciones de accesibilidad de las personas con discapacidad física y sensorial en cuanto a infraestructura y servicios que presentan los hoteles de primera categoría. Para la cual se utilizó el método cualitativo descriptivo, diseño etnográfico, donde la población estuvo compuesto por hoteles de primera categoría de la ciudad de Quito, se emplearon entrevistas y fichas de observaciones. Los resultados indican que para conocer las necesidades del turista con discapacidad se debe estudiar su comportamiento brindando capacitaciones al personal, ya que los establecimientos hoteleros son un punto clave e importante en la actualidad al momento de elegir un producto turístico, que tenga las necesidades y facilidades para el turista discapacitado o sensorial para cubrir sus expectativas.

### **1.3.2. Antecedentes Nacionales**

Arévalo & Mendoza (2021) en su investigación "Análisis del Turismo Accesible para personas con discapacidad motriz en Iquitos 2019", tiene como objetivo determinar las condiciones para el turismo accesible para personas con discapacidad motriz, en los hoteles y restaurantes turísticos de la ciudad de Iquitos. Se utilizó el método cualitativo descriptivo y diseño etnográfico, donde la muestra estuvo compuesta por 5 hoteles considerados turísticos y 5 restaurantes turísticos. Los resultados indican que, en cuanto a las rampas de acceso si las tienen, mientras que las habitaciones, servicios higiénicos, y ascensor no son accesibles, en cuanto lo que se refiere a los restaurantes, en forma similar, no cuentan con rampas para las personas con discapacidad. Se concluye que la infraestructura de las edificaciones hoteleras, que brindan servicio de hospedaje especialmente a los turistas de Iquitos, es necesario adecuarlas, para primero dar cumplimiento a la normatividad legal vigente de accesibilidad.

Baquerizo (2020) en su tesis "Accesibilidad Turística para personas con Discapacidad Motriz en el Centro Histórico de Barranco, Lima – Perú 2020", expone su objetivo analizar la accesibilidad turística para las personas con discapacidad motriz del centro histórico de Barranco, Lima. Se utilizó el método cualitativo descriptivo y diseño fenomenológico, donde la muestra estuvo conformada por 11 visitantes involucrados en el turismo. Los resultados indican que la accesibilidad turística de dicho espacio tiene diversas limitaciones para poder visitar los atractivos turísticos más aún si es fuera de los atractivos tanto en infraestructura, señalización, vías de acceso, el transporte y la concientización empresarial por parte de las empresas y las normas en muchos casos no se cumplen del todo. La conclusión del trabajo permite notar que hay inaccesibilidad y falta de mantenimiento en la infraestructura, además de ello no realizan modificaciones o construcciones para que facilite el traslado de las personas con discapacidad por ello que su estadía es breve.

Cáceres & Regalado (2018) en su artículo llamado "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", tiene como objetivo encontrar factores que limitan la accesibilidad de los turistas con discapacidad motriz en hoteles de 4 estrellas en los distritos de Miraflores y San Isidro. Se utilizó el método cualitativo descriptivo y diseño fundamentada, donde la población fue personas con discapacidad motriz y Gerentes de hoteles 4 estrellas en dichos distritos. Los resultados indican que los hoteles mencionados ofrecen al turista habitaciones más espaciosas, con una puerta de ingreso amplia, baños acondicionados con barras, baño para discapacitados en la recepción, acceso al ingreso del hotel con rampas amplias, algunas áreas comunes sin subniveles y estacionamiento para personas con discapacidad. Se concluye que las condiciones de los establecimientos cuentan con espacios accesibles y una infraestructura adecuada.

Mendoza (2018) en su investigación "La infraestructura para discapacitados motrices en los atractivos turísticos del Distrito de Pueblo Libre y su relación con la promoción turística de la Municipalidad", tuvo como objetivo conocer la relación entre la infraestructura para discapacitados motrices en los Atractivos Turísticos del distrito de Pueblo Libre. Se utilizó el método cualitativo descriptivo y diseño fenomenológico, donde la muestra estuvo compuesto por 24 personas del distrito de Pueblo Libre. Los resultados indican que no se cuenta con infraestructura básica, ni servicios de transporte aptos, alimentación adecuada, estacionamiento dirigido a personas con discapacidad motriz. Tampoco existe un alto nivel de comunicación activa por parte de la Municipalidad respecto a la publicidad y promoción de sus atractivos. Se concluye que la infraestructura para discapacitados motrices en los atractivos turísticos del distrito de Pueblo Libre, es inadecuada; la Municipalidad de Pueblo Libre no tiene al cien por ciento cubiertos los servicios básicos exigidos por ley para dar un óptimo servicio turístico.

Pumaricra (2017) en su tesis titulada como "Condiciones de infraestructura y equipamiento de los Hoteles de cuatro y cinco estrellas de la provincia de Trujillo para la atención del segmento de personas con discapacidad 2015", expone como objetivo determinar las condiciones de infraestructura y equipamiento de los hoteles de cuatro y cinco estrellas de Trujillo. Para la cual se utilizó el método cualitativo descriptivo y diseño etnográfico, donde la muestra estuvo conformada por los trabajadores de Costa del Sol Hotel, Casa Andina, Hotel Gran Marqués y Hotel Libertador. Los resultados indican que los hoteles de 4 y 5 estrellas están debidamente acondicionados en infraestructura y equipamiento para la atención y libre desplazamiento del segmento de personas con discapacidad en los espacios de los distintos establecimientos. Se concluye que los hoteles de 4 y 5 estrellas cuentan con sus propios estándares de calidad de atención y satisfacción para el segmento de personas con discapacidad.



## **1.1. Turismo Accesible**

### **1.1.1. Definición conceptual**

Según Baker (1989) el termino de turismo accesible aparece por primera vez en la publicación de la campaña Tourism for all, realizada en Reino Unido como resultado del Informe, el termino fue definido como “aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales”. Esto lleva a pensar, que el turismo accesible ha contribuido en establecer una importante plataforma, brindando servicios y entornos turísticos que puedan ser utilizados y disfrutados por todas las personas con discapacidad.

En la actualidad, el turismo accesible no tiene una definición consensuada, debido a que es un concepto que ha ido evolucionando en este último tiempo. Un gran factor que perjudica a esta falta de acuerdo tiene relación con el uso de los sinónimos que tiene esta modalidad en diferentes países (turismo inclusivo, turismo adaptado, turismo para todos, turismo sin barreras, turismo de fácil acceso, turismo universal).

En los últimos años existen definiciones más holísticas del término, evolucionando para dar paso a un término más amplio e inclusivo. En base a ello surgen diferentes concepciones de turismo accesible, más amplia e inclusivas que de las de primer orden. Según Agnes (2010) define el Turismo Accesible como el continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad. Esto incluye lugares de interés turístico de propiedad pública y privada. Las mejoras no sólo benefician a las personas con discapacidad física

permanente, sino también los padres con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales al igual que a sus compañeros de viaje.

Asimismo, según Darcy y Dickson (2009) hacen referencia a otra definición más amplia en la que involucra al ciclo vital de las personas, el turismo accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal. Esto quiere decir que adopta un enfoque del ciclo vital en las personas. El beneficio de la accesibilidad en el turismo se hace importante en todas las personas a lo largo de su vida.

La Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (2013) refiere que el turismo accesible o turismo para todos es un concepto que se utiliza para englobar la accesibilidad de una atracción turística. Asimismo, refiere que el turismo accesible no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de la comunicación, sino que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad.

Por otro lado, el concepto de turismo accesible ha tenido diversas nominaciones a través de los años. Este se ha concebido como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo por las personas que presentan alguna discapacidad o personas de la tercera edad (Pérez y González, 2003). Esto quiere decir que pretende facilitar el acceso a los servicios turísticos desarrollando la satisfacción individual y social del visitante para mejorar su calidad de vida.

## **1.1.2. Personas con discapacidad**

### **1.1.2.1. Definición de discapacidad**

Según La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2018) discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación.

Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

### **1.1.2.2. Tipos de discapacidad**

Es importante conocer los tipos de discapacidad y limitaciones que enfrentan día a día estas personas para poder cubrir las necesidades que requieren.

- **Discapacidad psíquica:** Son trastornos que llevan a la persona a no adaptarse completamente a la sociedad. Puede ser debido a otro tipo de enfermedades mentales como la depresión mayor, esquizofrenia, trastorno bipolar, pánico o el autismo (Deusto Salud, 2018). Es decir, la discapacidad psíquica es aquella que está directamente relacionada con el comportamiento del individuo.
- **Discapacidad sensorial:** Son los trastornos en los órganos de los sentidos. Incluye los trastornos relacionados con la vista,

el oído y el lenguaje. Son patologías muy importantes de considerar dado que conllevan graves efectos psicosociales. Producen problemas de comunicación del paciente con su entorno. Si la discapacidad es visual hablaremos de baja visión o ceguera. Si es auditiva, hablaremos de hipoacusia o sordera. Estos dos casos pueden llevar a una discapacidad del lenguaje, como pueden ser las personas sordomudas, que precisan de otro instrumento de comunicación, el lenguaje sordomudo (Deusto Salud, 2018).

- **Discapacidad intelectual o mental:** Es un término utilizado cuando una persona no tiene la capacidad de aprender a niveles esperados y funcionar normalmente en la vida cotidiana. La discapacidad intelectual se expresa cuando una persona con limitaciones significativas interactúa con el entorno (Deusto Salud, 2018).
- **Discapacidad Motriz:** Es una alteración del aparato motor causada por un funcionamiento deficiente del sistema nervioso central, del sistema muscular, del sistema óseo o de una interrelación de los tres sistemas, que dificulta o imposibilita la movilidad funcional de una o diversas partes del cuerpo (Sanz y Reina, 2012). Es decir, cualquier alteración del sistema locomotor que afecta fundamentalmente cualquier ejecución motora, lo cual impide a la persona desenvolverse de la manera convencional.

### **1.1.3. Bases Teóricas de las Condiciones del Turismo Accesible**

Existen diversos modelos y normas en el Reglamento de Establecimientos de Hoteles para la estructura física hotelera sea accesible para personas con discapacidad. En base al Reglamento Nacional de Edificaciones RNE (2014) hace mención sobre la Norma Técnica A.030 Hospedaje Art. 5, inciso i) señala que para personas con discapacidad y/o personas adultas mayores se deberá tomar en cuenta lo estipulado en la Norma Técnica A.120 Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores

Según el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (2009) hace referencia a la Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal en Edificaciones para personas con discapacidad señala en el Capítulo I Generalidades, establece las condiciones y especificaciones técnicas de diseño para la elaboración de proyectos y ejecución de obras de edificación, y para la adecuación de las existentes donde sea posible, con el fin de hacerlas accesibles a las personas con discapacidad y/o adultos mayores. Esta normativa es de aplicación obligatoria para todas las edificaciones donde se presten servicios de atención al público, de propiedad pública o privada.

### **Dimensiones de las Condiciones del Turismo Accesible**

#### **Servicios y Áreas Públicas Accesibles**

El primer aspecto a tener en cuenta es el servicio y áreas públicas accesibles del hotel, ya que esta será la principal alternativa para que las personas con discapacidad motriz puedan desplazarse e ingresar al establecimiento.

### *Puerta de entrada*

Según la Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal en Edificaciones (2009) menciona que la puerta de entrada debe contar con ciertas dimensiones y características que se debe cumplir.

1. El ancho mínimo de las puertas será de 1.20m para las principales y de 90cm para las interiores. En las puertas de dos hojas, una de ellas tendrá un ancho mínimo de 90cm.
2. De utilizarse puertas giratorias o similares, deberá preverse otra que permita el acceso de las personas en sillas de ruedas.
3. El espacio libre mínimo entre dos puertas batientes consecutivas abiertas será de 1.20m.

### *Rampas de acceso*

Las rampas son una solución complementaria a las escaleras y son fundamentales para que los usuarios de silla de ruedas puedan acceder a los distintos niveles. Estas deben tener las siguientes consideraciones:

1. Tener un ancho mínimo de 90 - 100 cm, para que la silla circule con facilidad.
2. Se debe contemplar un espacio de 150x150 al inicio y al final de la rampla para maniobrar a silla de ruedas.
3. La superficie de la rampa debe ser antideslizante.
4. La rampa debe tener un borde de 10cm en la base de ambos costados para evitar que la rueda caiga por los bordes

### *Barandas*

En cuanto a las barandas es una las características principales del hotel, ya que permitirá al turista en sujetarse y deslizarse en los ambientes.

1. Las barandas de las rampas y escaleras estarán a una altura de 80cm., medida verticalmente desde la rampa o el borde de los pasos.
2. La sección de barandas será uniforme y permitirá una fácil y segura sujeción, debiendo mantener una separación mínima de 3.5 cm. con la superficie de las mismas.
3. Las barandas llevaran un elemento corrido horizontal de protección a 15 cm. sobre el nivel del piso.
4. La terminación de los pasamanos no debe presentar bordes ni aristas.

### *Pasillos*

Según la Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal en Edificaciones (2009) menciona que el ancho del pasillo exterior de acceso a la habitación debe ser como mínimo de 120 cm., libre de obstáculos. Siempre que sea posible y en pasillos dónde existan puertas que se abran hacia el exterior el ancho será de 150 cm. para permitir el cruce de una persona en silla de ruedas. Los pasadizos de ancho menor a 1.50 m. deberán contar con espacios de giro de una silla de ruedas de 1.50 m. x 1.50 m., cada 25 m. Además, con longitudes menores debe existir un espacio de giro.

### *Mostrador de recepción*

El mostrador de atención al cliente de los hoteles debe presentar diferencias de alturas para atender a este segmento de turistas. El escritorio o mostrador puede tener una altitud única, ya que podrá atender a personas de pie y sentadas al mismo tiempo. Este mostrador deberá contar un ancho de 80cm. y una altura máxima de 80cm., con espacio libre bajo el mostrador de 75cm. para que la silla de ruedas se aproxime, según la Norma Técnica A.120 Accesibilidad.

### *Ascensor*

Si el establecimiento hotelero cuenta con una altura mayor a una planta, deberá disponer, al menos de un ascensor accesible para salvar cada uno de sus desniveles; estará situado de tal manera que permita el acceso a las zonas comunes y a las dependencias principales o de uso público y de ser el caso a la habitación accesible.

Los ascensores deberán cumplir con los siguientes requisitos bajo la normativa vigente A.120.

1. Las dimensiones interiores mínimas serán de 1.00m de ancho y 1.20m de profundidad.
2. Los pasamos dentro de la cabina estarán a una altura de 80cm.
3. La puerta del ascensor debe ser automáticas. Deberá existir un espacio que permita el giro de una persona con silla de ruedas.
4. Las botoneras se ubicarán en las caras laterales de la cabina, entre 0.90m y 1.35m de altura.

### *Señalización*

Según la Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal en Edificaciones (2009) menciona que la señalización es el sistema de avisos que permite identificar los elementos y ambientes públicos accesibles dentro de una edificación, para orientación de los usuarios. Deberá cumplir lo siguiente:

1. Los avisos contendrán las señales de acceso y sus respectivas leyendas debajo de los mismos.
2. La señalización de acceso estará adosados a las paredes de 15cm x 15cm como mínimo. Estos avisos se instalarán a una altura de 1.40m medida a su borde superior.



## **Habitaciones Accesibles**

El segundo aspecto a considerar es la habitación, ya que esta será la principal atracción del hotel para que las personas puedan alojarse, siendo accesibles para el libre desplazamiento en las personas con discapacidad motriz.

### *Puertas*

Según la Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal en Edificaciones (2009) menciona que las puertas de las habitaciones deberán ser accesibles, cumpliendo las siguientes recomendaciones.

1. El ancho libre de paso de las puertas de acceso será de 90 cm.; si la puerta es de dos hojas, al menos una contará con esta dimensión.
2. En puertas de apertura automática, la anchura libre deberá ser de, al menos, 120 cm.
3. Si la puerta es doble (cortavientos), se dispondrán de forma que entre ambas pueda inscribirse un círculo de 150 cm.
4. La altura de la puerta principal será de, al menos 2,10 m.
5. El sistema de tarjetas para apertura de puertas es también apropiado, no obstante, debe asegurarse que el intervalo de tiempo de apertura sea como mínimo 10 segundos.

### *Circulación*

Según el Manual de Accesibilidad Universal para hoteles (2007) mencionan los criterios para tener una circulación adecuada.

1. El ancho del pasillo de la habitación será, como mínimo, de 90 cm., aunque en edificios históricos se aceptará 80 cm.

2. Se recomienda que la anchura mínima de paso que permita circular dentro de la habitación, sea de 80 cm.
3. La altura libre de paso en el interior de la habitación será de 2,10 m.
4. Para un mayor confort se recomienda un ancho libre de paso de 60 cm. al pie de la cama.

### *Mobiliario*

El mobiliario es un conjunto de objetos que sirven para facilitar los usos y actividades habituales para las personas. Según La Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal en Edificaciones (2009) menciona que existen criterios que debe cumplir el mobiliario dentro de una habitación accesible.

1. La altura de la cama estará comprendida entre los 45 cm. y 50 cm.
2. La altura superior de la mesilla de noche debe encontrarse entre 5 cm. y 7,5 cm. por encima del plano superior del colchón.
3. Las puertas del armario deberán ser preferentemente correderas, plegables o abatibles a 180°.
4. La profundidad del armario y de los cajones no supera los 60 cm. Esto facilita el acceso manual.
5. El borde inferior de un espejo de cuerpo entero no se prolongue por debajo de los 30 cm. con respecto al suelo. Debe protegerse el marco en todo su perímetro.

### *Servicios Higiénicos*

El Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles (2007) mencionan la sencillez y la normalidad es la clave que facilitará el acceso y uso de este espacio y las medidas mínimas:

1. La zona de acceso debe tener un ancho libre entre 90 cm. La puerta debe abrirse hacia fuera.
2. Se debe considerar el radio de giro y de maniobra de la silla de ruedas en el interior del baño de 1,50 m.
3. Los pisos de los baños deben ser antideslizantes.

#### Lavamanos

1. El lavamanos a una altura máxima de 80 cm manteniendo una altura libre inferior mínima de 67-68 cm.
2. El grifo es de tipo monomando para facilitar su manipulación. La distancia máxima a la grifería desde el lavabo será de 46 cm.
3. Los accesorios como toalleros, jaboneras se deben colocar a una altura máxima de 1,20 m y en un rango de 60 cm desde el lavamanos.

#### Inodoros

1. La altura del inodoro debe ser de 45-50cm.

#### Duchas

1. El ancho libre de paso mínimo será de 80 cm.
2. El suelo de la ducha será antideslizante en seco y en mojado.
3. Se recomienda instalar barras auxiliares de apoyo, tanto horizontales como verticales.

#### **Personal Capacitado**

El tercer aspecto a considerar es el personal capacitado del hotel. Cuando los empleados de la industria hotelera tienen acceso al conocimiento necesario y ponen en práctica durante sus actividades cotidianas, la toma de decisiones y la resolución de problemas lo resuelven con mayor efectividad.

Según la Normativa Vigente A.120 menciona que para lograr que los clientes se sientan satisfechos durante su estancia, es importante que el personal del hotel tenga identificado el trabajo a desarrollar y el conocimiento de procesos prácticos que mejoren el rendimiento del hotel.

#### *Calidad de servicio*

La calidad de servicio es el resultado del servicio percibido, donde el cliente regularmente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido. En base a la Norma Técnica A.120 refiere que el personal que trabaja día a día en el hotel debe estar lo suficientemente motivado como para desarrollar su función con la mejor calidad y eficiencia posibles. A su vez, los hoteleros tienen que aportar las herramientas necesarias, brindar la formación adecuada y generar el ambiente laboral más apropiado para que sus empleados presten un servicio al cliente de calidad.

#### *Capacitaciones*

La capacitación consiste en dotar a todo el personal de servicio del hotel de técnicas para mejorar la calidad en el servicio y del mismo modo aportar a la empresa un crecimiento humano y económico.

La Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal en Edificaciones (2009) refiere que todas las capacitaciones manejan un alto porcentaje de desarrollo personal, así como también otorgan una breve inducción a los colaboradores, para de esta forma se logre inculcar una filosofía de compromiso con el hotel, es decir que el colaborador se ponga la camiseta y se identifique con el hotel y juntos lograr todos los objetivos preestablecidos por la empresa y de esta forma contribuir con el hotel.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema General**

**PG:** ¿Cómo se cumplen las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en hoteles de 3 estrellas del distrito de Churín, Perú 2022?

### **1.4.2. Problemas Específicos**

**PE 1:** ¿Cómo se cumplen las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en cuanto a la infraestructura hotelera de 3 estrellas del distrito de Churín, Perú 2022?

**PE 2:** ¿Cómo se cumplen las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz de acuerdo a la norma A120 vigente a la fecha?

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

**OG:** Analizar el cumplimiento de las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en hoteles 3 estrellas del distrito de Churín Perú 2022.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

**OE 1:** Identificar el cumplimiento de las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en cuanto a la infraestructura hotelera 3 estrellas del distrito de Churín Perú 2022.

**OE 2:** Analizar el cumplimiento de las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz de acuerdo a la norma A120 vigente a la fecha.

## **1.6. Hipótesis**

Las condiciones del turismo accesible no se cumplen para las personas con discapacidad motriz en los hoteles de 3 estrellas del distrito de Churín Perú 2022.

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

El presente trabajo se desarrolla bajo el tipo Cualitativo. Según Blanco & Pérez (2007) refieren que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y como sucede, sacando e interpretando los fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

En cuanto al nivel del estudio se acopla a los lineamientos Descriptivo. Según Hernández, Fernández & Baptista (2006) la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis

El diseño de la investigación es Etnográfico. Según Cortes-López (2020) la investigación etnográfica busca describir a las personas, sus costumbres y su cultura, por su amplio uso en diversos campos puede ser considerada como uno de los métodos de investigación más relevantes dentro de la investigación humanístico-interpretativa.

### **2.2 Población y Muestra**

#### **Población**

La presente investigación tiene una población total de tres Hoteles categorizados de 3 estrellas ubicados en el distrito de Churín – Perú. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población es el compuesto total de los sucesos que coinciden con determinantes unidades al contenido de tiempo y lugar.

#### **Muestra**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen la muestra como un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, de dicha población.

El presente estudio tiene como muestra tres hoteles categorizados de 3 estrellas del distrito de Churín como: Hotel Acuario, Hotel Real Palace y Hotel Manantial.

La muestra se considera no probabilístico para la selección de los hoteles 3 estrellas, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

#### **Criterios de Inclusión**

- Ubicados en el distrito de Churín.
- Colaboradores y directivos de los Hoteles de 3 estrellas.
- Hoteles inscritos en el directorio de establecimientos de hospedaje.
- Enfocados en brindar alojamiento netamente turístico.
- Hoteles que cuenten con portales web reconocidos (booking, expedia, trivago, tripadvisor, etc).

#### **Criterios de Exclusión**

- Hoteles que no estén ubicados en el distrito de Churín y que tengan una categorización mayor o menor a la de 3 estrellas.
- Hoteles que no estén inscritos en el directorio.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

#### **2.3.1 Técnicas de recolección de datos**

Se utilizó la técnica de observación - directa con el propósito de explicar y describir los ambientes, que implica adentrarse en profundidad y mantener un rol activo, pendiente de los detalles, sucesos o eventos (Albert, 2007). Por ello esta técnica se utilizó para analizar las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en los hoteles de 3 estrellas del distrito de Churín 2022.

Otra técnica que se utilizó fue la entrevista a profundidad, que implica una conversación entre el investigador y una persona que responde a las preguntas orientadas a obtener información exigida por los objetivos del estudio (Galán, 2009). A través de esta técnica se recolectó la información necesaria para analizar las condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad motriz en los hoteles de 3 estrellas del distrito de Churín 2022.

### **2.3.2 Instrumentos de recolección de datos**

En la presente investigación se utilizó la ficha de observación que consiste en la recolección de datos referente a un objetivo, en el que se determina la variable específica (Vázquez, 2008). Por ello es necesario recoger información a través de este instrumento para analizar las condiciones del turismo accesible en las personas con discapacidad motriz de los hoteles de 3 estrellas del distrito de Churín como: Hotel Acuario, Hotel Real Palace y Hotel Manantial.

Además, se utilizó la ficha de entrevista que es un documento de trabajo que se usa para tener accesibles los resultados de las entrevistas que una persona ha realizado para atender sus necesidades de cada organización o empresa (Fabregues et al., 2017). Este instrumentó permitió conocer acerca del conocimiento que tiene los trabajadores acerca de las condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad motriz en los hoteles de 3 estrellas del distrito de Churín 2022.

### **2.4. Procedimiento de recolección**

Los pasos a seguir fueron los siguientes. En primer lugar, solicitamos el permiso oficial al encargado del hotel, con el fin de solicitar la autorización necesaria para el ingreso al hotel y para la aplicación de la entrevista a los trabajadores o colaboradores.



En segundo lugar, se elaboró y entregó un consentimiento informado para cada participante, el cual fue firmado por investigado e investigador.

En tercer lugar, se procedió a realizar la entrevista a cada uno de los trabajadores, planteándoles preguntas abiertas con una duración entre 10 a 15 minutos. La aplicación del instrumento fue de corte transversal, ya que se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En cuarto lugar, se procedió a recorrer el hotel para completar la ficha de observación en base a las condiciones que presentan los hoteles de 3 estrellas del distrito de Churín 2022.

Finalmente, para analizar la información recolectada a través de la ficha de observación y entrevista, se realizó de manera descriptiva de forma cualitativa y los resultados serán interpretados y representados mediante tablas usando la herramienta Excel.

## **2.5. Aspectos Éticos**

De acuerdo con los principios establecidos en la Declaración de Helsinki, y debido a que esta investigación evaluó a personas y en cumplimiento de los principios mencionados, este estudio se desarrolló conforme a los siguientes criterios.



Se elaboró un consentimiento informado que fue entregado al encargado del hotel y a todas aquellas personas que participen de la misma. En el mismo se especificó los objetivos, alcance del estudio y los datos de las investigadoras. Por otro lado, se manejó la honestidad y la confiabilidad con los participantes, ya que, se concederá respeto a la libertad individual, es decir, si el participante ya no desea continuar con la investigación, se cederá a su petición.





### CAPITULO III. RESULTADOS




**Identificar el cumplimiento de las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en cuanto a la infraestructura hotelera 3 estrellas del distrito de Churín Perú 2022.**

Tabla 1.



*Condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en Hotel Acuario del distrito de Churín Perú 2022.*

“CONDICIONES DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL DISTRITO DE CHURÍN 2022”							
NOMBRE DEL HOTEL		HOTEL ACUARIO					
DATOS GENERALES	UBICACIÓN	Av. Victor Larco Herrera 337, Churín - Perú			FECHA DE CREACION	JULIO 1986	
	TELEFONO/ CELULAR	(01) 2373037 / 975745608			HORARIOS DE ATENCION	LUNES A DOMINGO 7AM-10:30PM	
	PAGINA WEB	<a href="https://hotelacuariochurin.com/">https://hotelacuariochurin.com/</a>					
CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD							
DIMENCIONES	INDICADORES	SI	NO	OBSERVACIONES			
SERVICIOS Y AREAS PUBLICAS ACCESIBLES	Puerta de entrada	✓		La entrada del hotel es la principal alternativa para que las personas con discapacidad motriz puedan ingresar. El ingreso a la edificación cumple con la normativa de criterios de accesibilidad, empezando desde el ancho de las puertas de dos hojas 90cm, el espacio libre de dichas puertas abiertas es de 1.20cm y no presenta desnivel; es decir no presenta obstáculos para ingresar al hotel.			

	Rampas	✓	Las rampas son una solución complementaria a las escaleras y son fundamentales para que los usuarios de silla de ruedas puedan acceder a los distintos niveles. En el exterior del hotel al ingresar cuenta con una rampa de inicio a fin de la veredera con un ancho de 100cm, contempla un espacio de 150x150cm para maniobrar la silla de ruedas, es antideslizante, tiene baranda y cuenta con un borde de 10cm. Dichos criterios cumplen con la Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal en Edificaciones.	
	Barandas	✓	Las barandas son una las características principales del hotel, ya que permitirá al turista en sujetarse y deslizarse al ingresar a la edificación. Cuenta con una altura de 80cm, medida vertical desde la rampa, la sección de baranda es uniforme y permite una fácil y segura sujeción, además la terminación de la baranda no presenta bordes ni aristas, cumpliendo con los criterios de la normativa.	
	Pasillos	✓	Los pasillos son un aspecto muy importante dentro del hotel ya que es la circulación dentro el mismo establecimiento ya sea para salir o ingresar al mismo. Los pasillos de circulación del hotel son amplios y anchos con una medida de 1.30cm y con un espacio de giro de una silla de ruedas de 1.50x1.50cm permitiendo un fácil desplazamiento para las personas con discapacidad motriz. Además, los pasillos se encuentran libres de obstáculos.	
	Mostrador de recepción	✓	El mostrador es una alternativa de interacción entre el cliente y el recepcionista. Por ello un mostrador con un diseño adecuado facilita en todos los aspectos de comunicación y garantizará un buen servicio a todas las personas. El hotel cuenta con un área de recepción lo cual el mostrador se encuentra adaptado para facilitar el uso por parte de las personas con silla de ruedas, ya que este tiene una altura de 75cm y un ancho de 80cm. que está permitido con lo estipulado a la norma para ser accesible.	

	Ascensor		X	No cuenta con ascensor, sin embargo, están en proceso de realizarlo.	
	Señalización	✓		La señalización permite brindar información relativa de seguridad que comunica de una forma simple y rápida, y cuya comprensión ha de ser universal. El hotel cuenta con señalizaciones informativas y direccionales de tamaño 1.60m x 1.60m siendo claras y visibles en distintas partes del hotel, además se ubica en alturas y distancias adecuadas 1.40m de altura y 40cm de ancho. Los avisos que cuenta el hotel son de información sobre los pisos, accesos, escaleras, salida de emergencia, sanitarios, extintor, no fumar, depositar basura y nombres de ambientes en salas de espera, cada uno de ellos cuenta con sus respectivas leyendas debajo de los mismos.	
HABITACIONES ACCESIBLES	Puertas	✓		Las puertas de entrada a las habitaciones son accesibles, no presentan desniveles en el piso, además el ancho de la puerta cuenta con dimensiones adecuadas de 90cm, asimismo la numeración de la puerta se encuentra en un alto relieve a una altura muy visible de 150 cm. En cuanto a la altura de la puerta principal de la habitación es de 1,80m.	
	Circulación	✓		El hotel cuenta con circulación adecuada dentro de la habitación accesible. Teniendo un ancho de pasillo de 80cm y altura mínima de paso que permite circular dentro de la habitación de 2,10cm. Además, el ancho libre de paso es de 60cm al pie de la cama. Dichos criterios cumplen con la Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal en Edificaciones.	



	Mobiliario	✓		El mobiliario es un conjunto de objetos que sirven para facilitar los usos y actividades habituales para las personas. El mobiliario de la habitación tiene una altura de 7.5cm por encima del plano superior del colchón. La altura de la cama está comprendida en 45cm. En cuanto al armario no presenta puertas y tiene de profundidad de los cajones de 40cm facilitando el acceso manual.	
	Servicios higiénicos	✓		Los servicios higiénicos de la habitación accesible del hotel cuentan con los criterios de accesibilidad, es decir, tiene un ancho libre de 90cm, el lavamanos tiene una altura de 70cm, los accesorios como talleres y barandas tienen una altura de 1,20cm. En cuanto al inodoro su altura es de 45cm, las duchas tienen un ancho libre de paso de 70cm, además cuenta con barras de apoyo auxiliares horizontales.	



**Fuente:** Propia Tomada el 28/10/22





**Nota:**

El Hotel Acuario cuenta con los criterios de accesibilidad bajo la normativa, ya que sus servicios y áreas públicas son accesibles como la puerta de entrada, rampas de acceso, barandas, pasillos, mostrador de recepción y señalización. Por otro lado, se observa que el Hotel Acuario no cuenta con ascensor, sin embargo, están en proceso de realizarlo. Además, las habitaciones son accesibles contando con puertas de acceso, circulación, mobiliario y servicios higiénicos de fácil acceso.





Tabla 2.

*Condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en el Hotel Manantial del distrito de Churín Perú 2022.*



“CONDICIONES DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL DISTRITO DE CHURÍN 2022”						
<b>NOMBRE DEL HOTEL</b>		HOTEL MANANTIAL				
<b>DATOS GENERALES</b>	<b>UBICACIÓN</b>		Av. Victor Larco Herrera N°138 Churin.			<b>FECHA DE CREACION</b>
	<b>TELEFONO/ CELULAR</b>		(01) 2373052 / 992755015		<b>HORARIOS DE ATENCION</b>	LUNES A DOMINGO 24 HORAS
	<b>PAGINA WEB</b>		<a href="https://www.hotelmanantialchurin.com/">https://www.hotelmanantialchurin.com/</a>			
CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD						
DIMENSIONES	INDICADORES	SI	NO	OBSERVACIONES		
SERVICIOS Y AREAS PUBLICAS ACCESIBLES	Puerta de entrada		X	El ingreso a la edificación hotelera no cumple con la normativa de criterios de accesibilidad, empezando desde el ancho de la puerta 70cm, el espacio libre de dichas puertas abiertas es de 1.10cm y presenta desnivel; es decir presenta obstáculos para ingresar al hotel.		

	Rampas	X	<p>Las rampas son fundamentales para que los turistas de silla de ruedas puedan ingresar al hotel. En el exterior de la edificación al ingresar no cuenta con una rampa de inicio a fin de la veredera y tiene desniveles. Es decir, no se cumple los criterios de la Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal en cuanto a las rampas de acceso.</p>	
	Barandas	X	<p>Las barandas son fundamentales al ingresar al hotel, ya que permite al turista sujetarse y deslizarse en la edificación. El hotel Manantial no cuenta con barandas suficientes para el uso vital de personas con discapacidad motriz, es decir no cumple con los criterios de la normativa.</p>	
	Pasillos	✓	<p>Los pasillos son características importantes dentro de una edificación. El hotel Manantial cuenta con pasillos de circulación accesibles son amplios y anchos con una medida de 1.30cm y con un espacio de giro de una silla de ruedas de 1.50x1.50cm permitiendo adecuado desplazamiento para las personas con discapacidad motriz. Asimismo, los pasillos se encuentran libres de obstáculos.</p>	
	Mostrador de recepción	X	<p>El mostrador permite interactuar entre el cliente y el recepcionista. Por ende, un mostrador con un diseño adecuado facilita un buen servicio para todas las personas. El hotel Manantial cuenta con área de recepción lo cual el mostrador no se encuentra adaptado para facilitar el uso de las personas con silla de ruedas, ya que este tiene una altura de 90cm y un ancho de 90cm., es decir no está permitido con lo estipulado a la norma para ser accesible.</p>	



	Ascensor	✓	El ascensor es una herramienta relevante que permite el acceso a las zonas comunes y a las habitaciones. El hotel Manantial cuenta con ascensor teniendo los siguientes criterios de accesibilidad. Las dimensiones del interior tienen un ancho de 1.00cm, los pasamos están a una altura de 80cm, las puertas del ascensor son automáticas y los botones se ubican en las caras laterales con una altura de 1.20cm.	
	Señalización	X	La señalización permite informar a los turistas sobre la seguridad del hotel, siendo simple y rápida de entender. El hotel Manantial no cuenta con señalizaciones informativas y direccionales en distintas partes del hotel. Sin embargo, presenta la señalización de extintor ubicado en altura y distancia inadecuadas 1.60m de altura y 20cm de ancho.	
HABITACIONES ACCESIBLES	Puertas	✓	Las puertas de ingreso hacia las habitaciones son accesibles, no presentan desniveles en el piso, además el ancho de la puerta cuenta con dimensiones adecuadas de 90cm, asimismo la numeración de la puerta se encuentra a una altura visible de 150cm. En cuanto a la altura de la puerta principal de la habitación es de 1,80cm.	
	Circulación	X	El hotel Manantial no presenta una adecuada circulación dentro de la habitación. Teniendo un ancho libre de paso de 50cm al pie de la cama y presenta obstáculos para desplazarse correctamente. Es decir, no cumple con la Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal en Edificaciones.	



	Mobiliario	X	El mobiliario de la habitación tiene una altura de 9.5cm por encima del plano superior del colchón. La altura de la cama está comprendida en 55cm. En cuanto al armario presenta puertas y tiene de profundidad 70cm. Es decir, dichos criterios mencionados no se encuentran bajo la normativa ya que imposibilita el acceso manual.	
	Servicios higiénicos	X	Los servicios higiénicos de la habitación del hotel Manantial no cuentan con los criterios de accesibilidad, es decir, tiene un ancho libre de 60cm, el lavamanos tiene una altura de 90cm, no presenta los accesorios como talleres y barandas. En cuanto al inodoro su altura es de 60cm, las duchas tienen un ancho libre de paso de 50cm, además presenta obstáculos para desplazarse correctamente.	



Fuente: Propia Tomada el 28/10/22



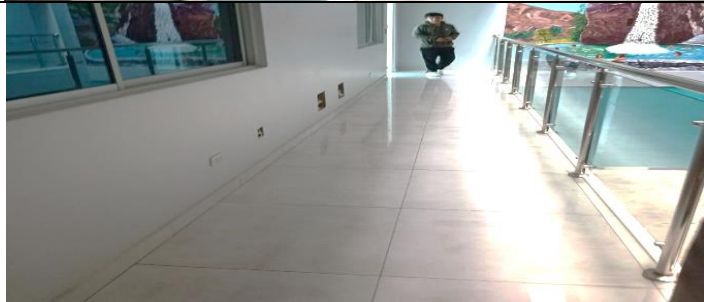

**Nota:**

El Hotel Manantial no cuenta con los criterios de accesibilidad bajo la normativa, ya que sus servicios y áreas públicas no son accesibles como la puerta de entrada, rampas de acceso, barandas, mostrador de recepción y señalización. Además, las habitaciones no son accesibles como la circulación, el mobiliario y servicios higiénicos. Sin embargo, dicho hotel presenta tres criterios de accesibilidad de manera parcial como los pasillos, ascensor y puertas para el uso de las personas con discapacidad motriz.





Tabla 3.



*Condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en el Hotel Real Palace del distrito de Churín Perú 2022.*

“CONDICIONES DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL DISTRITO DE CHURÍN 2022”						
<b>NOMBRE DEL HOTEL</b>		HOTEL REAL PALACE				
<b>DATOS GENERALES</b>		<b>UBICACIÓN</b>	Av. Larco Herrera N°101 Al frente del grifo El Águila, Churín.			
		<b>TELEFONO/ CELULAR</b>	986232557 - 967255158		<b>FECHA DE CREACION</b>	AGOSTO 2018
		<b>PAGINA WEB</b>	<a href="https://realpalacechurin.wixsite.com/sitioweb">https://realpalacechurin.wixsite.com/sitioweb</a>		<b>HORARIOS DE ATENCION</b>	LUNES A DOMINGO 24 HORAS
CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD						
DIMENSIONES	INDICADORES	SI	NO	OBSERVACIONES		
SERVICIOS Y AREAS PUBLICAS ACCESIBLES	Puerta de entrada		X	La puerta de entrada de la edificación no cumple con la normativa de criterios de accesibilidad, presentando desnivel en el suelo, es decir presente obstáculos para ingresar al hotel. Sin embargo, tiene puerta de dos hojas con un ancho de 90cm, el espacio libre de dichas puertas abiertas es de 1.20cm.		

	Rampas	X	Las rampas son una alternativa a las escaleras e importantes para que los turistas con discapacidad motriz puedan acceder a los distintos niveles. En el exterior del hotel Real Palace al ingresar no cuenta con una rampa de inicio a fin de la veredera.	
	Barandas	X	El hotel Real Palace no cuenta con barandas de ingreso y dentro de la edificación no se evidencia suficientes barandas para el uso vital de personas con discapacidad motriz, es decir no toma en cuenta los criterios de la normativa.	
	Pasillos	✓	Los pasillos de circulación del hotel Real Palace son amplios y anchos con una medida de 1.30cm y con un espacio de giro de una silla de ruedas de 1.50x1.50cm permitiendo un fácil desplazamiento para las personas con discapacidad motriz. Además, los pasillos se encuentran libres de obstáculos.	
	Mostrador de recepción	✓	El hotel Real Palace cuenta con un área de recepción lo cual el mostrador se encuentra adaptado para facilitar el uso de las personas con silla de ruedas, ya que este tiene una altura de 75cm y un ancho de 80cm. que está permitido con lo estipulado a la norma para ser accesible.	



	Ascensor	✓	El ascensor es una alternativa importante ya que permite el acceso a los niveles de cada piso. El hotel Real Palace cuenta con ascensor teniendo los siguientes criterios de accesibilidad. Las dimensiones del interior tienen un ancho de 1.00m, los pasamos están a una altura de 80cm, las puertas del ascensor son automáticas y los botones se encuentran en las caras laterales con una altura de 1.20m	
	Señalización	✓	El hotel Real Palace tiene señalizaciones informativas y direccionales de tamaño 1.50m x 1.50m siendo claras y visibles en distintas partes, además se ubica en alturas y distancias adecuadas 1.40m de altura. Los avisos que cuenta el hotel son de información sobre accesos, escaleras, salida de emergencia, sanitarios, extintor, no fumar y depositar basura; cada uno de ellos cuenta con sus respectivas leyendas debajo de los mismos.	
HABITACIONES ACCESIBLES	Puertas	✓	Las puertas de entrada a las habitaciones son accesibles, no presentan desniveles en el piso, además el ancho de la puerta cuenta con dimensiones adecuadas de 90cm, asimismo la numeración de la puerta se encuentra en un alto relieve a una altura muy visible de 150 cm. En cuanto a la altura de la puerta principal de la habitación es de 1,80cm.	
	Circulación	✓	El hotel Real Palace cuenta con circulación adecuada dentro de la habitación. Teniendo un ancho de pasillo de 80cm y altura mínima de paso que permite circular dentro de la habitación de 2,10m. Además, el ancho libre de paso es de 60cm al pie de la cama. Dichos criterios cumplen con la Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal en Edificaciones.	

	Mobiliario	✓	El mobiliario de la habitación del hotel Real Palace es accesible, ya que tiene una altura de 7.5cm por encima del plano superior del colchón, además cuenta con una profundidad de los cajones de 40cm facilitando el acceso manual y la altura de la cama está comprendida en 45cm para el uso adecuado de personas con discapacidad motriz.	
	Servicios higiénicos	X	Los servicios higiénicos de la habitación del hotel Real Palace no cuenta con los criterios de accesibilidad, es decir, tiene un ancho libre de 60cm, el lavamanos tiene una altura de 70cm. No presenta accesorios como talleres y barandas. En cuanto al inodoro su altura es de 40cm, las duchas tienen un ancho libre de paso de 60cm, siendo un espacio pequeño para el acceso de las personas con discapacidad motriz.	

Fuente: Propia Tomada el 28/10/22

**Nota:**

El Hotel Real Palace cuenta con ciertos criterios de accesibilidad bajo la normativa, ya que sus servicios y áreas públicas como pasillo, mostrador de recepción, ascensor y señalización son adecuados. En cuanto a las habitaciones accesibles se puede observar que cuenta con puertas, circulación y mobiliario bajo la normativa. Sin embargo, los servicios higiénicos no presentan facilidad de acceso para las personas con discapacidad motriz.

**Analizar el cumplimiento de las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz de acuerdo a la norma A120 vigente a la fecha.**

Tabla 4.

*Entrevista al administrador del Hotel Acuario del distrito de Churín Perú 2022.*

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA DEL ENTREVISTADO</b>	<b>ANALISIS</b>
<b>Nombre del Hotel:</b> Hotel Acuario	<b>Dirección:</b> Av. Víctor Larco Herrera 337, Churín.	
<b>Nombre del entrevistado:</b> Ysai Rimaicuna Surita	<b>Cargo:</b> Administrador	
<b>Fecha de entrevista:</b> 28/10/22	<b>Hora de entrevista:</b> 8:00 PM	
1. <b>¿Considera que el hotel es accesible para el turista con discapacidad motriz? ¿Por qué?</b>	<i>“Si correcto porque contamos con barandas, rampas y sobre todo las puertas que tenemos se abren los dos lados y así sea más accesible”.</i>	Conoce sobre las condiciones de accesibilidad que presenta el Hotel para las personas con discapacidad motriz.
2. <b>¿Conoce el promedio de turistas con discapacidad motriz que ha llegado en estos últimos años al hotel?</b>	<i>“El hotel recibe cada fin de semana por lo menos tenemos la visita de una persona con discapacidad motriz”.</i>	El entrevistado tiene conocimiento del aproximado de turistas con discapacidad motriz que recibe el Hotel.
3. <b>¿Con que cantidad de habitaciones para personas con discapacidad motriz cuenta el hotel?</b>	<i>“Contamos con tres habitaciones accesibles ubicadas en el primer piso, ya que vienen de vez en cuando turistas con discapacidad motriz”.</i>	Menciona la cantidad de habitaciones accesibles que tiene el Hotel para los clientes con discapacidad motriz.
4. <b>¿Los turistas con discapacidad motriz viajan solos o acompañados?</b>	<i>“En la mayoría de los casos llegan acompañados de sus amigos o familiares”.</i>	Tiene conocimiento de las personas que acompañan al turista con discapacidad motriz durante su estadía en el Hotel.
5. <b>¿Considera que el mostrador de recepción del hotel se encuentra con las condiciones de accesibilidad en cuanto a la normativa? ¿Por qué?</b>	<i>“Considero que sí, porque el mostrador tiene una altura promedio para atender a los turistas de pie o sentado con discapacidad física”.</i>	Conoce sobre los criterios de accesibilidad en cuanto al mostrador de atención al turista con discapacidad motriz.
6. <b>¿Cuáles son los requerimientos del turista con discapacidad motriz para hospedarse en un hotel de tres estrellas?</b>	<i>“Usualmente estos clientes buscan que los baños sean amplios para que las sillas de ruedas puedan entrar y dar la vuelta, la cama que sea espaciosa y tenga gran espacio para movilizarse”.</i>	El entrevistado tardo en recordar acerca de los requerimientos solicitados del turista con discapacidad.

<p>7. <b>¿Cuáles son las condiciones de accesibilidad para los turistas con discapacidad motriz que brinda el hotel?</b></p>	<p><i>“Se le brinda nuestra ayuda para el traslado de sus maletas o silla de ruedas, en cuanto a la accesibilidad contamos con rampas, escaleras espaciosas y habitaciones accesibles”.</i></p>	<p>Menciona las condiciones de accesibilidad que presenta el hotel en cuanto a las rampas y habitaciones.</p>
<p>8. <b>¿En su gestión como trabajador qué medidas se han tomado en cuenta al mejoramiento de la infraestructura del hotel para mejorar la accesibilidad a las personas con discapacidad motriz?</b></p>	<p><i>“Durante mi tiempo como trabajador en el hotel hice diversas modificaciones en cuanto a las camas, ya que se han reducido la capacidad para tener más espacio, aumento de rampas de acceso y barandas en cada uno de los espacios del baño”.</i></p>	<p>El entrevistado hace mención de las modificaciones de edificación que realizó en el hotel para mejorar la accesibilidad.</p>
<p>9. <b>¿Qué facilidades de acuerdo a la normativa ha considerado usted para las habitaciones del hotel?</b></p>	<p><i>“Consideró que las habitaciones del hotel tienen mayor espacio de desplazamiento, las camas son grandes, en cuanto al mobiliario es accesible y los baños cuentan con barandas y son amplios para movilizarse”.</i></p>	<p>Conoce sobre la normativa y menciona los criterios de las habitaciones adaptadas que cuenta el hotel para personas con discapacidad.</p>
<p>10. <b>¿Cada que tiempo se hacen las visitas por parte de las autoridades para la supervisión y control de cumplimiento de la normativa?</b></p>	<p><i>“La municipalidad se acerca cada año, pero no tienen en cuenta aspectos específicos, solo visualizan el hotel en forma general y no tienen en cuenta la accesibilidad”.</i></p>	<p>Refiere que la municipalidad no considera como un factor relevante e importante a los criterios de accesibilidad en el Hotel.</p>
<p>11. <b>¿Considera que los servicios higiénicos del hotel están bajo la normativa para las personas con discapacidad motriz? ¿Por qué?</b></p>	<p><i>“Considero que sí, ya que tenemos algunos criterios de accesibilidad como las duchas amplias, barandas e inodoros accesibles.”</i></p>	<p>Tiene conocimiento sobre los aspectos de accesibilidad que debe contar los servicios higiénicos del Hotel bajo la normativa para las personas con discapacidad motriz.</p>
<p>12. <b>¿Qué beneficios le brinda a las personas con discapacidad motriz para mejorar la calidad de servicio que ofrece?</b></p>	<p><i>“Nosotros como hotel les brindamos a los turistas nuestra buena atención y paciencia para el trato”.</i></p>	<p>El entrevistado muestra una buena actitud al estar dispuesto a atender a los turistas con discapacidad en el hotel.</p>
<p>13. <b>¿Cuáles son las capacitaciones que se han desarrollado al personal en cuanto a la atención especializada para las personas con discapacidad motriz?</b></p>	<p><i>“No contamos con personal capacitado, no son realmente especializados. Y cada 6 meses somos actualizados con los temas de atención al cliente para las personas con alguna discapacidad”.</i></p>	<p>Menciona que las capacitaciones de atención personalizada al personal no son frecuentes.</p>

Fuente (Elaboración propia, 2022)

**Nota:** El entrevistado afirma que el Hotel Acuario es uno de los hoteles de Churín que cuenta con accesibilidad para el ingreso y estadía de las personas con discapacidad motriz, además menciona que es lamentable que los demás hoteles de la zona no cuenten con condiciones necesarias de accesibilidad para este tipo personas.

Tabla 5.

*Entrevista al gerente del Hotel Acuario del distrito de Churín Perú 2022.*

**Nombre del Hotel:** Hotel Acuario

**Dirección:** Av. Víctor Larco Herrera 337, Churín.

**Nombre del entrevistado:** Rocío Torres Valverde

**Cargo:** Gerente

**Fecha de entrevista:** 28/10/22

**Hora de entrevista:** 8:25 PM

PREGUNTA	RESPUESTA DEL ENTREVISTADO	ANÁLISIS
1. <b>¿Considera que el hotel es accesible para el turista con discapacidad motriz? ¿Por qué?</b>	<i>“Considero que sí, porque contamos con rampas de acceso y habitaciones accesibles en el primer piso, con baños amplios y todas las duchas prácticamente tienen barandas para su ayuda”.</i>	La entrevistada menciona algunos de los criterios que maneja el Hotel para la accesibilidad de las personas con discapacidad motriz.
2. <b>¿Conoce el promedio de turistas con discapacidad motriz que ha llegado en estos últimos años al hotel?</b>	<i>“No vienen muchas. En el hotel a veces tenemos presencia de personas con discapacidad, ya que desde la pandemia ha bajado las visitas que teníamos anteriormente del adulto mayor que era el grupo más grande”.</i>	Reconoce que actualmente el Hotel no tiene mucha presencia de turistas con discapacidad.
3. <b>¿Con que cantidad de habitaciones para personas con discapacidad motriz cuenta el hotel?</b>	<i>“Contamos con tres habitaciones accesibles en el primer piso ya que últimamente vienen turistas con silla de ruedas, personas que usan bastón o tienen alguna dificultad para caminar”.</i>	Conoce las cantidades de habitaciones accesibles que cuenta el Hotel para las personas con discapacidad motriz.
4. <b>¿Los turistas con discapacidad motriz viajan solos o acompañados?</b>	<i>“En la mayoría de los casos los turistas con discapacidad motriz llegan acompañados de sus familiares o amigos”.</i>	Tiene conocimiento acerca de las personas que acompañan al turista durante su estadía en el Hotel.
5. <b>¿Considera que el mostrador de recepción del hotel se encuentra con las condiciones de accesibilidad en cuanto a la normativa? ¿Por qué?</b>	<i>“Si, porque hemos tenido en cuenta la altura y ancho para realizar el mostrador dirigido a las personas con discapacidad, así estén de pie o sentados pueden tener una buena atención con el recepcionista”.</i>	La entrevistada conoce sobre los criterios de accesibilidad que debe tener el mostrador de atención al turista con discapacidad motriz.
6. <b>¿Cuáles son los requerimientos del turista con discapacidad motriz para hospedarse en un hotel de tres estrellas?</b>	<i>“Lo primero que nos preguntan es si contamos con habitaciones en primer piso, luego que las camas no sean muy pegadas para que puedan hacer la movilidad de bajar y subir. Nos piden también sillas plásticas para bañarse”.</i>	Recuerda acerca de los requerimientos que solicitan los turistas con discapacidad para su estadía en el Hotel.
7. <b>¿Cuáles son las condiciones de accesibilidad para los turistas con discapacidad motriz que brinda el hotel?</b>	<i>“Nosotros como Hotel de tres estrellas contamos con rampas de acceso, escaleras descansadas, barandas, señalización, habitaciones y baños accesibles en el primer piso”.</i>	Menciona los criterios de accesibilidad que tienen en cuenta en el hotel como las rampas, barandas y habitaciones accesibles.



- |   |  |   |
|---|--|---|
| <p><b>8. ¿En su gestión como trabajador qué medidas se han tomado en cuenta al mejoramiento de la infraestructura del hotel para mejorar la accesibilidad a las personas con discapacidad motriz?</b></p> | <p><i>“Antes no teníamos rampas de acceso y en mi estadía se han implementado, también las barandas en las duchas de la mayoría de los baños y se han reducido la cantidad de camas para que tengan mayor espacio para desplazarse”.</i></p>   | <p>Muestra una actitud de interés por el mejoramiento de la infraestructura del Hotel para que los turistas con discapacidad motriz tengan facilidad de acceso durante estadía.</p>                 |
| <p><b>9. ¿Qué facilidades de acuerdo a la normativa ha considerado usted para las habitaciones del hotel?</b></p>   | <p><i>“Considero que bajo la normativa nuestras habitaciones del primero piso cuentan con accesibilidad desde la puerta de ingreso, como el espacio de circulación, los baños son espaciosos, tienen barandas y contamos con sillas plásticas”.</i></p>  | <p>Conoce sobre la normativa y menciona los criterios de las habitaciones adaptadas que cuenta el hotel para personas con discapacidad.</p>   |
| <p><b>10. ¿Cada que tiempo se hacen las visitas por parte de las autoridades para la supervisión y control de cumplimiento de la normativa?</b></p>   | <p><i>“La municipalidad se acerca 2 o 3 veces al año visualizan el hotel en forma general, se fijan en cómo están las instalaciones, la limpieza, pero no se enfocan en si se cumple las normas de accesibilidad”.</i></p>   | <p>Reconoce que la municipalidad no tiene interés para evaluar los criterios de accesibilidad en el Hotel.</p>  |
| <p><b>11. ¿Considera que los servicios higiénicos del hotel están bajo la normativa para las personas con discapacidad motriz? ¿Por qué?</b></p>  | <p><i>“Considero que sí, porque el hotel cuenta con baños espaciosos, barandas en las duchas que permite sujetarse fácilmente, sillas plásticas para bañarse y los pisos son antideslizantes”.</i></p>   | <p>Tiene conocimiento sobre los aspectos de accesibilidad que tiene los servicios higiénicos del Hotel bajo la normativa para las personas con discapacidad motriz.</p>                             |
| <p><b>12. ¿Qué beneficios le brindan a las personas con discapacidad motriz para mejorar la calidad de servicio que ofrecen?</b></p>  | <p><i>“Nosotros como trabajadores del hotel hacemos que el turista se sienta cómodo y tranquilo en su estadía, les brindamos mayor información del proceso del check in y todos los pedidos que requieran”.</i></p>  | <p>La entrevistada muestra buena actitud colaboradora al estar dispuesta a atender a los turistas con discapacidad en el Hotel.</p>   |
| <p><b>13. ¿Cuáles son las capacitaciones que se han desarrollado al personal en cuanto a la atención especializada para las personas con discapacidad motriz?</b></p>                                     | <p><i>“Si brindamos capacitación para la atención del adulto mayor, porque en su mayoría tienen limitaciones auditivas, visuales o motrices. No existe una fecha exacta de capacitación. Sin embargo, consideramos ser amable, pacientes, tono de voz marcada y precisa, tener carisma y se pide escucharlos, ayudarlos a salir por los espacios”.</i></p> | <p>Menciona que las capacitaciones de atención personalizada al personal no tienen una fecha exacta en calendario. Por tanto, refiere las características que debe tener el personal del Hotel.</p> |

Fuente (Elaboración propia, 2022)

**Nota:** La entrevistada afirma que el Hotel Acuario cuenta con condiciones básicas de accesibilidad para las personas con discapacidad motriz. Asimismo, tiene conocimiento de cada una de las condiciones de acceso y estadía del hotel.

Tabla 6.

*Entrevista al administrador el Hotel Manantial del distrito de Churín Perú 2022.*

**Nombre del Hotel:** Hotel Manantial

**Dirección:** Av. Víctor Larco Herrera N°138 Churín.

**Nombre del entrevistado:** Saul Cisneros Sánchez

**Cargo:** Administrador

**Fecha de entrevista:** 28/10/22

**Hora de entrevista:** 9:00 PM

PREGUNTA	RESPUESTA DEL ENTREVISTADO	ANALISIS
1. ¿Considera que el hotel es accesible para el turista con discapacidad motriz? ¿Por qué?	<i>“Si, tiene pasadizos amplios, habitaciones en primer piso con puertas accesibles. Tenemos ascensor, pero la energía es baja”.</i>	Conoce parcialmente sobre las condiciones de accesibilidad que presenta el Hotel para las personas con discapacidad.
2. ¿Conoce el promedio de turistas con discapacidad motriz que ha llegado en estos últimos años al hotel?	<i>“Si, llegan sobre todo los fines de semana entre 5 a 6 personas con discapacidad, la mayoría con bastón y silla de ruedas”.</i>	El entrevistado tiene conocimiento del aproximado de turistas con discapacidad motriz que recibe el Hotel.
3. ¿Con que cantidad de habitaciones para personas con discapacidad motriz cuenta el hotel?	<i>“Contamos con 4 habitaciones ubicadas en el primer piso, teniendo pasillos y puertas amplias, con baños privados y sobre todo amplios”.</i>	Menciona la cantidad de habitaciones accesibles que tiene el Hotel para los clientes con discapacidad motriz.
4. ¿Los turistas con discapacidad motriz viajan solos o acompañados?	<i>“En la mayoría de los casos llegan acompañados siempre vienen con un familiar o amigos”.</i>	Tiene conocimiento de las personas que acompañan al turista con discapacidad durante su estadía en el Hotel.
5. ¿Considera que el mostrador de recepción del hotel se encuentra con las condiciones de accesibilidad en cuanto a la normativa? ¿Por qué?	<i>“No, el mostrador de recepción es muy alto. Considero que esto hace que la persona con silla de ruedas tenga dificultad para interactuar con el trabajador del hotel”.</i>	Reconoce que el mostrador de atención al turista con discapacidad motriz no es el adecuado.
6. ¿Cuáles son los requerimientos del turista con discapacidad motriz para hospedarse en un hotel de tres estrellas?	<i>“El pedido de ellos siempre son mesas, sillas, interruptores más bajos para la conexión de sus dispositivos, habitaciones y baños amplios.”</i>	Conoce todos los requerimientos que el turista con discapacidad solicita.
7. ¿Cuáles son las condiciones de accesibilidad para los turistas con discapacidad motriz que brinda el hotel?	<i>“Se le brinda mayormente el primer piso para que su traslado sea más cómodo y fácil”.</i>	El entrevistado no refiere las condiciones de accesibilidad que presenta el hotel.
8. ¿En su gestión como trabajador qué medidas se han tomado en cuenta al mejoramiento de la infraestructura del	<i>“Durante mi tiempo en el hotel realice modificaciones en cuanto al ascensor, ya que anteriormente no contábamos con</i>	Hace mención de las modificaciones que realizó en el hotel para mejorar la accesibilidad.

<b>hotel para mejorar la accesibilidad a las personas con discapacidad motriz?</b>	<i>ello. Sin embargo, Churín es un pueblo donde muy poco llega la energía, pero tratamos de controlar este tema”.</i>	
<b>9. ¿Qué facilidades de acuerdo a la normativa ha considerado usted para las habitaciones del hotel?</b>	<i>“Considero que las facilidades para nuestros clientes con discapacidad contamos con bancas, mesas extras, sillas dentro de la habitación para la puesta de sus pertenencias”</i>	Desconoce sobre la normativa de criterios que debe contar las habitaciones para las personas con discapacidad.
<b>10. ¿Cada que tiempo se hacen las visitas por parte de las autoridades para la supervisión y control de cumplimiento de la normativa?</b>	<i>“Hasta la fecha no llegado al hotel ningún tipo de supervisión por parte de la municipalidad”.</i>	Refiere que la municipalidad no considera como un factor importante, ya que no hay supervisión.
<b>11. ¿Considera que los servicios higiénicos del hotel están bajo la normativa para las personas con discapacidad motriz? ¿Por qué?</b>	<i>“Considero que no, ya que no contamos con barandas y el espacio dentro del baño es pequeño y tiene un obstáculo en el suelo para poder ingresar a la ducha”.</i>	Reconoce que los servicios higiénicos no están desarrollados bajo la normativa para las personas con discapacidad motriz.
<b>12. ¿Qué beneficios le brinda a las personas con discapacidad motriz para mejorar la calidad de servicio que ofrece?</b>	<i>“Nosotros como hotel les brindamos a los turistas nuestra buena atención, comodidad y paciencia para el trato”.</i>	El entrevistado muestra una buena actitud al estar dispuesto a atender a los turistas con discapacidad en el hotel.
<b>13. ¿Cuáles son las capacitaciones que se han desarrollado al personal en cuanto a la atención especializada para las personas con discapacidad motriz?</b>	<i>“No contamos con personal capacitado ni se realizan capacitaciones constantemente”</i>	Menciona que las capacitaciones de atención al personal no se realizan.

---

Fuente (Elaboración propia, 2022)

**Nota:** El entrevistado menciona que el Hotel Manantial cuenta con ciertos criterios de accesibilidad para las personas con discapacidad motriz. Asimismo, tiene conocimiento que existe algunas limitaciones en cuanto a la estadía del turista con discapacidad dentro del hotel.

Tabla 7.

*Entrevista al encargado de recepción del Hotel Manantial del distrito de Churín Perú 2022.*

<b>Nombre del Hotel:</b> Hotel Manantial	<b>Dirección:</b> Av. Víctor Larco Herrera N°138 Churín.
<b>Nombre del entrevistado:</b> Hipólito Ángel Cueva Echevarría	<b>Cargo:</b> Encargado de Recepción
<b>Fecha de entrevista:</b> 28/10/22	<b>Hora de entrevista:</b> 9:30 PM

PREGUNTA	RESPUESTA DEL ENTREVISTADO	ANALISIS
1. ¿Considera que el hotel es accesible para el turista con discapacidad motriz? ¿Por qué?	<i>“Si, porque siempre a las personas con discapacidad les damos el primer piso para que tenga facilidad de acceso a las instalaciones”.</i>	Desconoce sobre las condiciones de accesibilidad que presenta el Hotel para las personas con discapacidad.
2. ¿Conoce el promedio de turistas con discapacidad motriz que ha llegado en estos últimos años al hotel?	<i>“Los fines de semana tenemos la presencia de 2 o 3 personas con discapacidad y no llegan solos siempre llegan acompañados”.</i>	El entrevistado conoce sobre el aproximado de turistas con discapacidad motriz que recibe el Hotel.
3. ¿Con que cantidad de habitaciones para personas con discapacidad motriz cuenta el hotel?	<i>“En el primer piso contamos con 4 habitaciones que son amplias para el acceso de las personas con discapacidad”.</i>	Refiere la cantidad de habitaciones que cuenta el Hotel para los clientes con discapacidad motriz.
4. ¿Los turistas con discapacidad motriz viajan solos o acompañados?	<i>“Siempre que llegan al hotel los turistas están en compañía de sus familiares, amigos o esposa”.</i>	Tiene conocimiento de las personas que acompañan al turista con discapacidad durante su estadía.
5. ¿Considera que el mostrador de recepción del hotel se encuentra con las condiciones de accesibilidad en cuanto a la normativa? ¿Por qué?	<i>“No, el mostrador es muy alto. Cuando atiendo a personas con sillas de ruedas es un poco difícil de hablar con ellos. A veces tengo que salir del mostrador para atenderlos”.</i>	Reconoce que el mostrador de atención al turista con discapacidad motriz no es el adecuado.
6. ¿Cuáles son los requerimientos del turista con discapacidad motriz para hospedarse en un hotel de tres estrellas?	<i>“En la mayoría de los casos nos piden sillas, tinas, baldes. Dependiendo los pedidos de los huéspedes y ayuda para ingresar por la cochera”.</i>	Menciona los requerimientos que el turista con discapacidad solicita para su estadía en el hotel.
7. ¿Cuáles son las condiciones de accesibilidad para los turistas con discapacidad motriz que brinda el hotel?	<i>“Se le brinda siempre el ingreso por la cochera pues cuenta con rampas y hospedarse en el primer piso”.</i>	El entrevistado no refiere las condiciones de accesibilidad que presenta el hotel.
8. ¿En su gestión como trabajador qué medidas se han tomado en cuenta al mejoramiento de la infraestructura del hotel para mejorar la accesibilidad a las personas con discapacidad motriz?	<i>“Durante mi tiempo en el hotel siempre se trata de apoyar en lo que pidan, estamos siempre dispuestos a ayudarlos. También realice algunas modificaciones que no tenía el ascensor del hotel”.</i>	No refiere exactamente las modificaciones que realizó en el hotel para mejorar la accesibilidad.

<b>9. ¿Qué facilidades de acuerdo a la normativa ha considerado usted para las habitaciones del hotel?</b>	<i>“No nos piden mucho, se presentan casos que nos piden ventilador o calefactor, por el frio nos piden frazadas. Y muchas veces ayudamos a cargarlos para su movilización”.</i>	El entrevistado desconoce sobre la normativa que debe contar las habitaciones para las personas con discapacidad.
<b>10. ¿Cada que tiempo se hacen las visitas por parte de las autoridades para la supervisión y control de cumplimiento de la normativa?</b>	<i>“No llega ningún tipo de supervisión de la municipalidad desde hace 4 o 5 meses. En los restaurantes si llegan porque la gente siempre se queja de comida, carnes, etc.”.</i>	Menciona que la municipalidad no acude con frecuencia a supervisar el hotel.
<b>11. ¿Considera que los servicios higiénicos del hotel están bajo la normativa para las personas con discapacidad motriz? ¿Por qué?</b>	<i>“Pienso que no, ya que no tenemos barandas y el espacio dentro del baño es muy pequeño y tiene una grada en el suelo para poder ingresar a la ducha”.</i>	Reconoce que los servicios higiénicos del hotel no cumplen la normativa para el uso de personas con discapacidad motriz.
<b>12. ¿Qué beneficios le brinda a las personas con discapacidad motriz para mejorar la calidad de servicio que ofrece?</b>	<i>“Nosotros como trabajadores del hotel hacemos que el turista se sienta cómodo y tranquilo en su estadía y atendemos a todos los pedidos que deseen”.</i>	Muestra una buena actitud al estar dispuesto a atender a los turistas con discapacidad en el hotel.
<b>13. ¿Cuáles son las capacitaciones que se han desarrollado al personal en cuanto a la atención especializada para las personas con discapacidad motriz?</b>	<i>“No se realizan capacitaciones, nosotros solo los ayudamos cuando nos piden.”</i>	Menciona que las capacitaciones de atención al personal del hotel no se realizan.

---

Fuente (Elaboración propia, 2022)

**Nota:** El entrevistado hace referencia que el Hotel Manantial cuenta con algunos criterios de accesibilidad para las personas con discapacidad motriz. Sin embargo, tiene conocimiento que existe limitaciones en ciertas áreas del hotel para el acceso del turista con discapacidad.

Tabla 8.

*Entrevista al encargado de recepción del Hotel Real Palace del distrito de Churín Perú 2022.*

**Nombre del Hotel:** Hotel Real Palace **Dirección:** Av. Larco Herrera N°101 Al frente del grifo El Águila, Churín.  
**Nombre del entrevistado:** Jonathan Rojas y Emerson Rojas **Cargo:** Encargado de recepción  
**Fecha de entrevista:** 28/10/22 **Hora de entrevista:** 10:00 PM

PREGUNTA	RESPUESTA DEL ENTREVISTADO	ANALISIS
1. ¿Considera que el hotel es accesible para el turista con discapacidad motriz? ¿Por qué?	<i>“Considero que parcialmente es accesible, ya que tenemos ascensor, los pasillos, la señalización y los ambientes son amplios”.</i>	El entrevistado hace mención de algunos criterios que maneja el Hotel para la accesibilidad de las personas con discapacidad motriz.
2. ¿Conoce el promedio de turistas con discapacidad motriz que ha llegado en estos últimos años al hotel?	<i>“Si un aproximado de 15 personas con alguna discapacidad a la semana nos visitan”.</i>	Menciona que actualmente el Hotel tiene mucha presencia de turistas con discapacidad motriz.
3. ¿Con que cantidad de habitaciones para personas con discapacidad motriz cuenta el hotel?	<i>“Contamos con 5 habitaciones, ya que son amplias y permite al turista desplazarse sin problemas”.</i>	Conoce las cantidades de habitaciones que cuenta el Hotel para las personas con discapacidad.
4. ¿Los turistas con discapacidad motriz viajan solos o acompañados?	<i>“En la mayoría de los casos los turistas llegan siempre acompañados”.</i>	Tiene conocimiento acerca de las personas que acompañan al turista durante su estadía en el Hotel.
5. ¿Considera que el mostrador de recepción del hotel se encuentra con las condiciones de accesibilidad en cuanto a la normativa? ¿Por qué?	<i>“Si, el mostrador de recepción que tenemos en el hotel está hecho bajo la normativa en cuanto a ancho y alto para que las personas con discapacidad se sientan cómodos”.</i>	Refiere que el mostrador de recepción cuenta con las condiciones de accesibilidad para la atención de los turistas”.
6. ¿Cuáles son los requerimientos del turista con discapacidad motriz para hospedarse en un hotel de tres estrellas?	<i>“En el tiempo que llevo trabajando en el hotel siempre hacen el pedido de ascensores”.</i>	Hace mención sobre un requerimiento que solicitan los turistas con discapacidad para su estadía en el Hotel.
7. ¿Cuáles son las condiciones de accesibilidad para los turistas con discapacidad motriz que brinda el hotel?	<i>“Se le brinda nuestra ayuda para el traslado de sus maletas, cargándolos, brindando silla de ruedas, siendo el trato igual para todos los turistas que nos visitan”.</i>	Menciona algunas condiciones que realizan en el hotel para brindar accesibilidad en los distintos ambientes.
8. ¿En su gestión como trabajador qué medidas se han tomado en cuenta al mejoramiento de la infraestructura del hotel para mejorar la accesibilidad a las personas con discapacidad motriz?	<i>“Hasta el momento como trabajador del hotel no se ha tomado medidas para el mejoramiento de los espacios”.</i>	Reconoce que no ha tomado medidas de accesibilidad para mejorar el establecimiento hotelero.

<b>9. ¿Qué facilidades de acuerdo a la normativa ha considerado usted para las habitaciones del hotel?</b>	<i>“Pienso que para nuestros clientes con discapacidad contamos con ascensor que da directamente a la salida”.</i>	Hace referencia sobre una facilidad para el ingreso a las habitaciones que cuenta el hotel.
<b>10. ¿Cada que tiempo se hacen las visitas por parte de las autoridades para la supervisión y control de cumplimiento de la normativa?</b>	<i>“Durante mi tiempo como trabajador la visita de la municipalidad es anual y se enfoca en el hotel en general, no solo en las condiciones de accesibilidad”.</i>	Reconoce que la municipalidad no muestra interés para evaluar los criterios de accesibilidad en el Hotel.
<b>11. ¿Considera que los servicios higiénicos del hotel están bajo la normativa para las personas con discapacidad motriz? ¿Por qué?</b>	<i>“Pienso que no, ya que no tenemos barandas y el espacio dentro del baño es pequeño y tiene un obstáculo en el suelo para poder ingresar a la ducha, no contamos con rampas”.</i>	Reconoce que los servicios higiénicos del hotel no están desarrollados bajo la normativa para las personas con discapacidad motriz.
<b>12. ¿Qué beneficios le brinda a las personas con discapacidad motriz para mejorar la calidad de servicio que ofrece?</b>	<i>“Como trabajadores del hotel brindamos a los turistas nuestra buena atención, comodidad, paciencia para el trato y facilidades para acceder a los espacios del hotel”.</i>	El entrevistado tiene buena actitud al estar dispuesto a atender a los turistas con discapacidad en el Hotel.
<b>13. ¿Cuáles son las capacitaciones que se han desarrollado al personal en cuanto a la atención especializada para las personas con discapacidad motriz?</b>	<i>“Si contamos con personal capacitado más que todo centrados en atención al cliente, la misma municipalidad lo realiza”.</i>	Menciona que las capacitaciones de atención personalizada al personal del hotel son anuales realizadas por la municipalidad de Churín.

---

Fuente (Elaboración propia, 2022)

**Nota:** El entrevistado menciona que el Hotel Real Palace cuenta con ciertos criterios de accesibilidad para las personas con discapacidad motriz. Asimismo, reconoce que existe algunas limitaciones en cuanto a la estadía del turista con discapacidad dentro del hotel.

## **CAPÍTULO IV. ANALISIS DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES**

### **4.1. Análisis de resultados**

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el tema de investigación se obtuvo como objetivo general analizar el cumplimiento de las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en cuanto a la ejecución de la Norma A.120 en los hoteles de 3 estrellas del distrito de Churín Perú 2022.

Con base a lo observado y la información recogida en los instrumentos aplicados a la plana administrativa de los hoteles de Churín de tres estrellas. Se analizó que a pesar que cumplen con los requerimientos para el funcionamiento y tener la infraestructura apropiada, no se observó, que estas operen de forma adecuada, ya que se evidencio un servicio deficiente en cuanto a la prestación de los servicios y áreas públicas de los hoteles para las personas con discapacidad como son los pasillos, rampas, barandas, mostrador de recepción, ascensor y señalización.

A pesar de que existen los elementos de infraestructura necesarias, estas se encuentran en manteamiento y están obsoletas, ya que no se encuentran utilizando de forma operativa. Lo que genera falta de cumplimiento de la Norma A.120 y limitaciones para la estadía de las personas con discapacidad motriz. Esta información coincide con la investigación de Cáceres (2021) quien analizo la planta hotelera de la ciudad de Corrientes, donde se evidencio que el hotel no es accesible, ya que no cumple con la totalidad de aspectos imprescindibles que una persona con discapacidad necesita para ingresar, permanecer y disfrutar de un servicio de calidad. Además, existe falta de mantenimiento en la infraestructura hotelera.



En las habitaciones de los hoteles de Churín de tres estrellas se pudo observar el cumplimiento en cuanto al tema de habitaciones, ya que presenta puertas, circulación, mobiliario y servicios higiénicos que permite el acceso y uso para las personas con discapacidad motriz. Si bien es cierto que existe los elementos necesarios en las habitaciones, pues en la práctica no se está cumpliendo la Norma A.120, lo que genera inaccesibilidad para las personas con discapacidad motriz en su estadía. Este análisis es similar a las conclusiones de Arévalo & Mendoza (2021) donde se realizó una evaluación a las personas con discapacidad motriz en la planta hotelera de Iquitos, que evidencio que las habitaciones de los hoteles no son accesibles para dar cumplimiento a la normatividad legal vigente de accesibilidad. Por tanto, es indispensable que los hoteles de tres estrellas tomen en cuenta la práctica y el cumplimiento de la Norma A.120, así como también el mejoramiento de la infraestructura que brindan a las personas con dificultad motora.

En cuanto al personal capacitado de los hoteles de tres estrellas de Churín se pudo observar y analizar que la plana administrativa ofrece calidad de servicio para atender a los turistas con discapacidad, mostrando buena actitud colaboradora. A pesar de que los trabajadores no tienen capacitaciones constantes sobre atención especializada al cliente con discapacidad, ellos se muestran y consideran ser amables, pacientes, carismáticos, con tono de voz marcada y precisa, dispuestos a escucharlos y ayudarlos a salir por los espacios. Este análisis coincide con la investigación de Santiana (2013) quien analizo la planta de hoteles de primera categoría de Quito, donde los resultados indican que para conocer las necesidades del turista con discapacidad se debe estudiar su comportamiento brindando capacitaciones al personal hotelero, para conocer las necesidades y facilidades que el turista con discapacidad requiera en su estadía.

## **4.2. Conclusiones**

1. Concluimos que los servicios y áreas públicas de los hoteles de Churín de tres estrellas presentan limitaciones, ya que estas se encuentran en mantenimiento y obsoletas. Lo que genera incumplimiento de la normativa vigente.
2. Podemos concluir que las habitaciones de los hoteles de Churín de tres estrellas cumplen con los elementos de infraestructura, sin embargo, en la práctica no se está cumpliendo la Norma A.120 lo que genera inaccesibilidad en la estadía.
3. Esto nos permite concluir que la plana administrativa de los hoteles de tres estrellas de Churín no tienen capacitaciones constantes sobre atención especializada al cliente con discapacidad, sin embargo, se observa adecuada atención y actitud colaboradora.
4. Respondiendo a la hipótesis planteada nos lleva a concluir que la planta hotelera en Churín de tres estrellas no cumple con las condiciones de accesibilidad.

## **4.3. Recomendaciones**

1. El presente trabajo servirá para futuros estudios sobre la calidad de servicio para personas con discapacidad motriz.
2. Se recomienda crear y potenciar los programas de capacitación al personal.
3. Es necesario que los lineamientos se deban cumplir para la adecuada infraestructura hotelera.

## REFERENCIAS

- Agnes, F. et al. (2010). *Accessible Tourism*, VDM Publishing.
- Albert, M. (2007). *La Investigación Educativa. Claves Teóricas*. España, Mc Graw Hill.
- Arévalo, J. & Mendoza V. (2021). *Análisis del Turismo Accesible para personas con discapacidad motriz en Iquitos. (Tesis de pregrado)*. Universidad científica del Perú, Perú.
- Baker, M. (1989). *Tourism for All: A report of the working party chaired by Mary Baker*, English Tourist Board, London.
- Baquerizo, S. (2020). *Accesibilidad Turística para personas con Discapacidad Motriz en el Centro Histórico de Barranco. (Tesis de pregrado)*. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Blanco, J. y Pérez, J. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes*. España.
- Botero, N., Triana, M. y Ramos C. (2021). *El tratamiento de la accesibilidad en los establecimientos con certificación de calidad turística: estudio de caso en Bogotá, Colombia. Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 5 (1), 113-124.
- Cáceres Pérez, K., & Regalado Ormeño, R. H. (2018). *Factores que limitan a la accesibilidad de los turistas con discapacidad motriz en hoteles 4 estrellas de los distritos de Miraflores y San Isidro ubicados en Lima. (Tesis de pregrado)*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú.
- Cáceres, M. (2021). *Análisis del grado de accesibilidad en el Turismo Hotel Casino de la ciudad de Corrientes (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional del Nordeste, Argentina.
- Congreso de la República (2012). *Ley 29973. Ley de la persona con discapacidad*. Diario El Peruano, normas legales. Recuperado de: [http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13649/PLAN\\_13649\\_Ley\\_General\\_de\\_las\\_Personas\\_con\\_Discapacidad\\_2013.pdf](http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13649/PLAN_13649_Ley_General_de_las_Personas_con_Discapacidad_2013.pdf).

- Cortes-López, E. (2020). La investigación etnográfica en diseño. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Darcy, S. y Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*.
- Deusto Salud (2018). El concepto de Discapacidad: diferencias entre discapacidad, deficiencia y minusvalía. Recuperado: <https://www.deustosalud.com/blog/tercera-edad/concepto-discapacidad-diferencias-entre-discapacidad-deficiencia-minusvalia>
- Fabregues, S., Meneses, J., Rodríguez, D. y Pare, M. (2017). Técnicas de investigación social y educativa. Editorial UOC.
- Galán, M. (2009). La entrevista en investigación. Metodología de la investigación. España.
- Grigoletto, R. (2017). Mejora del servicio de alojamiento en hoteles de dos estrellas de Churín para incrementar el turismo. (*Tesis de pregrado*). Universidad San Martín de Porres, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación los enfoques cualitativo y cuantitativo en la investigación científica. México D.F. México. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación los tipos de investigación científica. México D.F. México, McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012). Primera encuesta nacional especializada sobre la discapacidad. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Perú.
- 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. (*Tesis de pregrado*). Universidad San Martín de Porres, Perú.
- Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (2009). Reglamento nacional de edificaciones. Lima, Perú.

Organización Mundial de la Salud (2011). Clasificación internación del funcionamiento de la discapacidad y de la salud. Ginebra.

Organización Mundial de Turismo (2011). La OMT aprueba recomendaciones sobre turismo accesible. Recuperado de <https://media.unwto.org/es/press-release/2013-09-13/la-omt-aprueba-recomendaciones-sobre-turismo-accesible>

Palomino, Y. (2014). Turismo accesible y soluciones normativas en Latinoamérica. Congreso de la Republica Perú. DIDP.

Pérez, M. y González, D. (2003). Turismo Accesible: Hacia Un Turismo Para Todos. Madrid, España. MAZARS.

Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (2013). Guía de buenas prácticas de accesibilidad para los establecimientos turísticos de la Comunitat Valenciana. Madrid, España.

Pumaricra, K. (2017). Condiciones de infraestructura y equipamiento de los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la provincia de Trujillo para la atención del segmento personas con discapacidad. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Real Patronato (2007). Manual de Accesibilidad Universal para hoteles. Paradores de turismo de España, S.A.

Reglamento Nacional de Edificaciones (2014). Norma técnica A.030 Hospedaje. Diario el Peruano. Recuperado: [https://cdn-web.construccion.org/normas/rne2012/rne2006/files/titulo3/01\\_A/DS006-2014\\_A.030.pdf](https://cdn-web.construccion.org/normas/rne2012/rne2006/files/titulo3/01_A/DS006-2014_A.030.pdf)


Santiana, P. (2013). Accesibilidad en los hoteles de primera categoría de Quito. (*Tesis de pregrado*). Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Vásquez, M. (2008). Métodos de investigación. Un enfoque dinámico y creativo. México,

**Esfinge.**

# ANEXOS

**ANEXO 1: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

<b>MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS</b>				
Título de la investigación:	"CONDICIONES DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL DISTRITO DE CHURÍN 2022"			
Línea de investigación:	Salud Publica y Poblaciones Vulnerables			
Apellidos y nombres del experto:	Germani Garcia Jony			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Condiciones del Turismo Accesible			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se menciona la variable de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias: No existen sugerencias ni observaciones al respecto.				
Firma del experto:				
<b>JONY GERMANI GARCIA DNI:15612490</b>				



**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	<b>"CONDICIONES DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL DISTRITO DE CHURÍN 2022"</b>	
<b>Línea de investigación:</b>	Salud Publica y Poblaciones Vulnerables	
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Garcia Mendocilla Gino Fernando	
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Condiciones del Turismo Accesible	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se menciona la variable de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias: No existen sugerencias ni observaciones al respecto.**

Firma del experto:



**GARCIA MENDOCILLA GINO FERNANDO**  
DNI: 10287485



**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	"CONDICIONES DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL DISTRITO DE CHURÍN 2022"
<b>Línea de investigación:</b>	Salud Publica y Poblaciones Vulnerables
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	RAMOS ARATA JORGE LUIS
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Condiciones del Turismo Accesible

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se menciona la variable de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias: No existen sugerencias ni observaciones al respecto.**

**Firma del experto:**

**RAMOS ARATA JORGE  
LUIS  
DNI:07877707**



## ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Dirigido a:

..... Rocio Torres Valverde .....

Mediante la presente, se le solicita su autorización para participar del estudio de investigación "CONDICIONES DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL DISTRITO DE CHURÍN 2022", perteneciente a la Universidad Privada del Norte, sede Los Olivos - Lima.

Dicha investigación tiene como objetivo principal analizar el cumplimiento de las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad matriz en hoteles de 3 estrellas del distrito de Churín Perú 2022. En función de lo anterior es pertinente su participación en el estudio, por lo que, mediante la presente, se le solicita su consentimiento informado.

Al colaborar usted con esta investigación, deberá brindarnos la mayor información posible del hotel, lo cual se realizará mediante entrevistas, observación, fotografías y grabaciones. Dicha actividad durará aproximadamente 20 minutos.

Los alcances y resultados esperados de esta investigación son netamente confidenciales para fines académicos, además todos los datos que se recojan, serán estrictamente anónimos y de carácter privados. Si presenta dudas sobre este proyecto o sobre su participación en él, puede hacer preguntas en cualquier momento de la ejecución del mismo. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento. Es importante que usted considere que su participación en este estudio es completamente libre y voluntaria.



Firma del Investigador(a)

Miluska Farro Valdivia



Firma del Investigador(a)

Almendra Arellano Ruesta



Firma del trabajador

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Dirigido a:

.....Ysai Rimaicona Surita.....

Mediante la presente, se le solicita su autorización para participar del estudio de investigación "CONDICIONES DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL DISTRITO DE CHURÍN 2022", perteneciente a la Universidad Privada del Norte, sede Los Olivos - Lima.

Dicha investigación tiene como objetivo principal analizar el cumplimiento de las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad matriz en hoteles de 3 estrellas del distrito de Churín Perú 2022. En función de lo anterior es pertinente su participación en el estudio, por lo que, mediante la presente, se le solicita su consentimiento informado.

Al colaborar usted con esta investigación, deberá brindarnos la mayor información posible del hotel, lo cual se realizará mediante entrevistas, observación, fotografías y grabaciones. Dicha actividad durará aproximadamente 20 minutos.

Los alcances y resultados esperados de esta investigación son netamente confidenciales para fines académicos, además todos los datos que se recojan, serán estrictamente anónimos y de carácter privados. Si presenta dudas sobre este proyecto o sobre su participación en él, puede hacer preguntas en cualquier momento de la ejecución del mismo. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento. Es importante que usted considere que su participación en este estudio es completamente libre y voluntaria.



Firma del investigador(a)

Miluska Farro Valdivia



Firma del investigador(a)

Almendra Arellano Ruesta



Firma del trabajador



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Dirigido a:

..... Emerso Rojas Concio .....

Mediante la presente, se le solicita su autorización para participar del estudio de investigación "CONDICIONES DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL DISTRITO DE CHURÍN 2022", perteneciente a la Universidad Privada del Norte, sede Los Olivos - Lima.

Dicha investigación tiene como objetivo principal analizar el cumplimiento de las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad matriz en hoteles de 3 estrellas del distrito de Churín Perú 2022. En función de lo anterior es pertinente su participación en el estudio, por lo que, mediante la presente, se le solicita su consentimiento informado.

Al colaborar usted con esta investigación, deberá brindarnos la mayor información posible del hotel, lo cual se realizará mediante entrevistas, observación, fotografías y grabaciones. Dicha actividad durará aproximadamente 20 minutos.

Los alcances y resultados esperados de esta investigación son netamente confidenciales para fines académicos, además todos los datos que se recojan, serán estrictamente anónimos y de carácter privados. Si presenta dudas sobre este proyecto o sobre su participación en él, puede hacer preguntas en cualquier momento de la ejecución del mismo. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento. Es importante que usted considere que su participación en este estudio es completamente libre y voluntaria.

  
Firma del investigador(a)  
Miluska Farro Valdivia

  
Firma del investigador(a)  
Almendra Arellano Ruesta

  
Firma del trabajador

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Dirigido a:

.....*Jonatan Arellan Rojas*.....

Mediante la presente, se le solicita su autorización para participar del estudio de investigación "CONDICIONES DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL DISTRITO DE CHURÍN 2022", perteneciente a la Universidad Privada del Norte, sede Los Olivos - Lima.

Dicha investigación tiene como objetivo principal analizar el cumplimiento de las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad matriz en hoteles de 3 estrellas del distrito de Churín Perú 2022. En función de lo anterior es pertinente su participación en el estudio, por lo que, mediante la presente, se le solicita su consentimiento informado.

Al colaborar usted con esta investigación, deberá brindarnos la mayor información posible del hotel, lo cual se realizará mediante entrevistas, observación, fotografías y grabaciones. Dicha actividad durará aproximadamente 20 minutos.

Los alcances y resultados esperados de esta investigación son netamente confidenciales para fines académicos, además todos los datos que se recojan, serán estrictamente anónimos y de carácter privados. Si presenta dudas sobre este proyecto o sobre su participación en él, puede hacer preguntas en cualquier momento de la ejecución del mismo. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento. Es importante que usted considere que su participación en este estudio es completamente libre y voluntaria.



Firma del investigador(a)

Miluska Farro Valdivia



Firma del investigador(a)

Almendra Arellano Ruesta



Firma del trabajador

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Dirigido a:

..... Hipólito Angel Cueva Echevarria .....

Mediante la presente, se le solicita su autorización para participar del estudio de investigación "CONDICIONES DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL DISTRITO DE CHURÍN 2022", perteneciente a la Universidad Privada del Norte, sede Los Olivos - Lima.

Dicha investigación tiene como objetivo principal analizar el cumplimiento de las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad matriz en hoteles de 3 estrellas del distrito de Churin Perú 2022. En función de lo anterior es pertinente su participación en el estudio, por lo que, mediante la presente, se le solicita su consentimiento informado.

Al colaborar usted con esta investigación, deberá brindarnos la mayor información posible del hotel, lo cual se realizará mediante entrevistas, observación, fotografías y grabaciones. Dicha actividad durará aproximadamente 20 minutos.

Los alcances y resultados esperados de esta investigación son netamente confidenciales para fines académicos, además todos los datos que se recojan, serán estrictamente anónimos y de carácter privados. Si presenta dudas sobre este proyecto o sobre su participación en él, puede hacer preguntas en cualquier momento de la ejecución del mismo. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento. Es importante que usted considere que su participación en este estudio es completamente libre y voluntaria.



Firma del investigador(a)

Miluska Farro Valdivia



Firma del investigador(a)

Almendra Arellano Ruesta



Firma del trabajador



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Dirigido a:

.....Saul.....Sisneros.....Sanchez.....

Mediante la presente, se le solicita su autorización para participar del estudio de investigación "CONDICIONES DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL DISTRITO DE CHURÍN 2022", perteneciente a la Universidad Privada del Norte, sede Los Olivos - Lima.

Dicha investigación tiene como objetivo principal analizar el cumplimiento de las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad matriz en hoteles de 3 estrellas del distrito de Churín Perú 2022. En función de lo anterior es pertinente su participación en el estudio, por lo que, mediante la presente, se le solicita su consentimiento informado.

Al colaborar usted con esta investigación, deberá brindarnos la mayor información posible del hotel, lo cual se realizará mediante entrevistas, observación, fotografías y grabaciones. Dicha actividad durará aproximadamente 20 minutos.

Los alcances y resultados esperados de esta investigación son netamente confidenciales para fines académicos, además todos los datos que se recojan, serán estrictamente anónimos y de carácter privados. Si presenta dudas sobre este proyecto o sobre su participación en él, puede hacer preguntas en cualquier momento de la ejecución del mismo. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento. Es importante que usted considere que su participación en este estudio es completamente libre y voluntaria.



Firma del investigador(a)

Miluska Farro Valdivia



Firma del investigador(a)

Almendra Arellano Ruesta



Firma del trabajador

**ANEXO N 3: FICHA DE OBSERVACIÓN**

**CONDICIONES DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL DISTRITO DE CHURÍN 2022.**

<b>“CONDICIONES DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL DISTRITO DE CHURÍN 2022”</b>				IMAGEN		
<b>NOMBRE DEL HOTEL</b>						
<b>DATOS GENERALES</b>	<b>UBICACIÓN</b>				<b>FECHA DE CREACION</b>	
	<b>TELEFONO/ CELULAR</b>				<b>HORARIOS DE ATENCION</b>	
	<b>PAGINA WEB</b>					
<b>CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD</b>						
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
<b>SERVICIOS Y AREAS PUBLICAS ACCESIBLES</b>	Puerta de entrada			IMAGEN		
	Rampas			IMAGEN		
	Barandas			IMAGEN		
	Pasillos			IMAGEN		
	Mostrador de recepción			IMAGEN		
	Ascensor			IMAGEN		
	Señalización			IMAGEN		
<b>HABITACIONES ACCESIBLES</b>	Puertas			IMAGEN		
	Circulación			IMAGEN		
	Mobiliario			IMAGEN		
	Servicios higiénicos			IMAGEN		



## ANEXO N 4: FICHA DE ENTREVISTA

### CONDICIONES DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL DISTRITO DE CHURÍN 2022.

Estimado, la presente entrevista tiene por finalidad describir las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en hoteles de 3 estrellas del distrito de Churín 2022.

Antes de la entrevista, por favor responder lo siguiente:

#### I. DATOS GENERALES:

**Nombre del Hotel:**

**Dirección:**

**Nombre del entrevistado:**

**Cargo:**

#### II. PREGUNTAS:

1. ¿Considera que el hotel es accesible para el turista con discapacidad motriz? ¿Por qué?
2. ¿Conoce el promedio de turistas con discapacidad motriz que ha llegado en estos últimos años al hotel?
3. ¿Con que cantidad de habitaciones para personas con discapacidad motriz cuenta el hotel?
4. ¿Los turistas con discapacidad motriz viajan solos o acompañados?
5. ¿Considera que el mostrador de recepción del hotel se encuentra con las condiciones de accesibilidad en cuanto a la normativa? ¿Por qué?
6. ¿Cuáles son los requerimientos del turista con discapacidad motriz para hospedarse en un hotel de tres estrellas?
7. ¿Cuáles son las condiciones de accesibilidad para los turistas con discapacidad motriz que brinda el hotel?
8. ¿En su gestión como trabajador qué medidas se han tomado en cuenta al mejoramiento de la infraestructura del hotel para mejorar la accesibilidad a las personas con discapacidad motriz?
9. ¿Qué facilidades de acuerdo a la normativa ha considerado usted para las habitaciones del hotel?
10. ¿Cada que tiempo se hacen las visitas por parte de las autoridades para la supervisión y control

de cumplimiento de la normativa?

11. ¿Considera que los servicios higiénicos del hotel están bajo la normativa para las personas con discapacidad motriz? ¿Por qué?
12. ¿Qué beneficios le brinda a las personas con discapacidad motriz para mejorar la calidad de servicio que ofrece?
13. ¿Cuáles son las capacitaciones que se han desarrollado al personal en cuanto a la atención especializada para las personas con discapacidad motriz?

## ANEXO N 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> “CONDICIONES DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL DISTRITO DE CHURÍN 2022”.					
<b>PROBLEMAS U OBJETO DE ESTUDIO</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>CATEGORÍAS O VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES Y INDICADORES</b>	<b>FUNDAMENTOS CIENTÍFICOS</b>	<b>METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN</b>
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>VAR. X</b>	<b>DIM. VAR. X.</b>	<b>Marco Teórico</b>	<b>A.- MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>  <b>Tipo:</b> Cualitativo <b>Nivel:</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> Etnográfico  <b>B.- UNIVERSO Y MUESTRA:</b>  <b>Universo o Población:</b> Tres Hoteles de 3 estrellas del distrito de Churín – Perú.  <b>Muestra:</b> Hotel Acuario, Hotel Real Palace y Hotel Manantial.  <b>C.- UNIDAD DE ANÁLISIS</b> 2 colaboradores y directivos.  <b>D.- TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b>  <b>Técnica:</b> Observación Entrevista  <b>Instrumento:</b> Ficha de Observación Ficha de Entrevista  <b>E.- PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS:</b> Se procederá al uso de Excel, herramienta que va a permitir el análisis de esta información ordenándolos en cuadros y gráficos para poder sistematizar la data.
¿Cómo se cumplen las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en hoteles de 3 estrellas del distrito de Churín, Perú 2022?	Analizar el cumplimiento de las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en hoteles 3 estrellas del distrito de Churín Perú 2022.	<b>CONDICIONES DEL TURISMO ACCESIBLE</b>	<b>SERVICIOS Y ÁREAS PÚBLICAS ACCESIBLES</b> Puerta de entrada Rampas Barandas Pasillos Mostrador de recepción Ascensor Señalización  <b>HABITACIONES ACCESIBLES</b> Puertas Circulación Mobiliario Servicios higiénicos  <b>PERSONAL CAPACITADO</b> Calidad de servicio Capacitaciones	De acuerdo con la Norma Técnica A.120 emitido por MIMP (2009) Accesibilidad Universal en Edificaciones para personas con discapacidad. La presente investigación sigue bajo los lineamientos de dicha norma.  <b>Marco Conceptual</b>  Según Agnes (2010) define el Turismo Accesible como el continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad.	
<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>				
<b>PE 1:</b> ¿Cómo se cumplen las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en cuanto a la infraestructura hotelera de 3 estrellas del distrito de Churín, Perú 2022?  <b>PE 2:</b> ¿Cómo se cumplen las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz de acuerdo a la norma A120 vigente a la fecha?	<b>OE 1:</b> Identificar el cumplimiento de las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz en cuanto a la infraestructura hotelera 3 estrellas del distrito de Churín Perú 2022.  <b>OE 2:</b> Analizar el cumplimiento de las condiciones del turismo accesible para las personas con discapacidad motriz de acuerdo a la norma A120 vigente a la fecha.				

**ANEXO N 6: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE**

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
CONDICIONES DEL TURISMO ACCESIBLE	Según Agnes (2010) define el Turismo Accesible como el continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad.	SERVICIOS Y ÁREAS PUBLICAS ACCESIBLES	Puerta de entrada	1,2,3,4,5,6,7	Ficha de Observación Ficha de Entrevista
			Rampas de acceso		
			Barandas		
			Pasillos		
			Mostrador de recepción		
			Ascensor		
			Señalización		
		HABITACIONES ACCESIBLES	Puertas	8,9,10,11	
			Circulación		
			Mobiliario		
			Servicios higiénicos		
		PERSONAL CAPACITADO	Calidad de servicio	12,13	
			Capacitaciones		