



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS
TURÍSTICOS

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

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Servicios Turísticos

Autoras:

Br. Luz Milagros Arroyo Aguilera

Br. Viviana Madrid Cordova

Asesora:

Mg. Jamy María Hurtado Castañeda

Trujillo – Perú

2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

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

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

Mg. Jamy M. Hurtado Castañeda
ASESORA

Mg. Mónica Denisse Zegarra Alva
JURADO
PRESIDENTE

Mg. Guillermo Torres Machuca
JURADO

Lic. Olenka Sofía Avila Loyola
JURADO

DEDICATORIA

A Dios, por darme la fortaleza para seguir día a día, por todas las bendiciones, por guiar mi camino y nunca dejar que me dé por vencida ante las adversidades.

A mis padres Rodolfina Cordova y Miguel Madrid que son mi fuerza y motivación, por siempre confiar y apostar por mí, porque sin ellos y sin su sacrificio no estaría donde estoy. Este logro es por y para ustedes, por todas las palabras de apoyo, por levantarme todas las veces que me caí y por ser mi sostén en los malos momentos. Son mi vida, los amo.

A Carlos Rodríguez, por estar junto a mí en los buenos y malos momentos, por su apoyo incondicional y motivación para seguir creciendo siempre tanto personal como profesionalmente, pero sobre todo por su sincero y valioso amor.

Viviana Madrid Cordova

A Dios y la Virgen de la Puerta, por permitirme llegar a uno de los momentos más especiales en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorar cada día más.

A mi Madre Maribel Aguilera y Padre Cesar Arroyo, por haberme forjado con valores y ser la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluyo este; por su apoyo incondicional que me brindan.

A mi pequeña hija Luanna, por ayudarme a encontrar el lado dulce y no amargo de la vida. Fuiste y eres mi motivación más grande para concluir este paso tan importante en mi vida. Tu amor y tus alegrías son mi felicidad; de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ti, y aun así a tu corta edad, me has enseñado y me sigues enseñando muchas cosas de esta vida.

A Irvin Cárdenas, mi gran amor, por ser mi compañero de vida, así como mi apoyo incondicional que me brinda día a día y me alienta a alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

Luz Milagros Arroyo Aguilera

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser la guía en nuestro camino.

A nuestros padres por siempre apoyarnos y motivarnos para la realización de esta investigación.

A nuestra Asesora, Miss Jamy Hurtado Castañeda, por su dedicación y paciencia para alcanzar este logro tan importante en nuestra vida.

A los administradores de los hoteles de 3 estrellas del Centro Histórico de la Ciudad de Trujillo, por su apoyo para realizar los instrumentos en sus establecimientos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

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

ÍNDICE DE TABLAS

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

ÍNDICE DE GRÁFICOS

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

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

RESUMEN

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

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

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

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

ABSTRACT

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

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

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

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

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El turismo es un fenómeno sociocultural y económico responsable del desplazamiento momentáneo que realizan las personas de país a país o ciudad a ciudad con fines de ocio, por negocios y otros motivos que no estén relacionados a una actividad remunerada.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994), “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”.

“Hoy en día, el volumen de negocio del turismo iguala o incluso supera al de las exportaciones de petróleo, productos alimentarios o automóviles. El turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional, y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo”. (OMT, 2017)

Este fenómeno se ha convertido en una de las industrias más centralizadas y competitivas del mundo, considerado uno de los principales pilares para el crecimiento económico de cada país o región debido a su incidencia en el desarrollo nacional, beneficiando no solo a aquellas empresas o personas que se encuentren vinculadas directamente con la actividad turística, sino también a empresas de otros sectores de la economía.

El sector turístico se ha sometido a un proceso de cambio y evolución continuo en donde se ha venido integrando diferentes segmentos como los de tercera edad, los turistas LGTB, personas con discapacidad, etc. Unos con más tiempo o más recursos económicos que otros, los cuales las empresas tienen que investigar para satisfacer las necesidades de acuerdo al segmento.

El turismo como fenómeno social concierne a toda la sociedad, por lo que es vital que todos tengan las mismas posibilidades de su disfrute. Las personas con discapacidad restringida es un segmento en el mercado que ha cobrado mayor participación en el ámbito turístico debido al número de personas que lo integran. También es importante considerar que estas personas en su gran mayoría no realizan viajes solos, por lo contrario, suelen viajar con algún acompañante favoreciendo de esta manera al incremento no solo de visitantes que arriban al país sino también al incremento de ingresos económicos. Sin embargo, la demanda de ocio de estas personas se ve frecuentemente truncada por las dificultades que se llegan a presentar en su entorno debido a la escasa accesibilidad tanto de los atractivos turísticos como también las empresas prestadoras de servicios turísticos como los

restaurantes, establecimientos de hospedaje, agencias de viaje, aerolíneas y empresas de transporte terrestre.

Todos los turistas sin importar la discapacidad que presenten sea física, cognitiva, sensorial o intelectual tienen derecho al turismo, a vivir nuevas experiencias y conocer diversos lugares con toda facilidad y sin ningún obstáculo alguno. De acuerdo al Código Ético Mundial para el Turismo en su artículo 7 indica “La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta. La participación cada vez más difundida para el turismo nacional e internacional debe entenderse como una de las mejores expresiones posibles del continuo crecimiento del tiempo libre, y no se le opondrá obstáculo alguno” (1999)

Según el Informe mundial sobre la discapacidad publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011) estima que el 15% de la población mundial vive con un tipo de discapacidad. De acuerdo a las estimaciones de la Organización de la Naciones Unidas (ONU, 2006) el número de personas discapacitadas en todo el mundo asciende a 600 millones. Y según el Banco Mundial, en 2009 había al menos 50 millones de personas con algún tipo de discapacidad en América Latina y el Caribe (Banco Mundial, 2009). Por otro lado, según las estimaciones dadas por la Organización Mundial de la Salud, más de un 5% de la población mundial, 360 millones de personas conviven con alguna discapacidad auditiva (2013)

En Perú, el alto potencial turístico siempre ha sido reconocido a nivel internacional sin embargo a comparación de otros países que son reconocidos por su accesibilidad turística como lo son Brasil, Uruguay y Chile, nuestro país se está quedando atrás. A pesar de contar con agencias de viaje que ofrecen paquetes turísticos especiales para personas con discapacidades no es suficiente si los servicios turísticos no cumplen debidamente con los parámetros de accesibilidad a pesar de contar con una ley para la persona con discapacidad.

Según la Ley general de la persona con discapacidad N° 29973 la cual indica en su artículo 15, La persona con discapacidad tiene derecho a acceder, en igualdad de condiciones que las demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible. El Estado, a través de los distintos niveles de gobierno, establece las condiciones necesarias para garantizar este derecho sobre la base del principio de diseño universal. Asimismo, tiene derecho a gozar de ambientes sin ruido y de entornos adecuados. (Congreso de la República, 2012)

De acuerdo resultados de la Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad (ENEDIS), se estima que en el país 1 millón 575 mil 402 personas padecen de alguna discapacidad y representan el 5,2% de la población nacional. De este total, el 52,1 % son

mujeres y el 47,9% hombres. Según su tipo de limitación, el 3,1% de la población total en el Perú tienen limitación para moverse o caminar y/o para usar brazos o piernas, seguido de la limitación para ver con un 2,7%, el 1,8% con una limitación para oír, el 1,7% para entender o aprender, el 1,0% para relacionarse con los demás y el 0,9% para hablar o comunicarse (2012).

Las personas con discapacidad auditiva enfrentan grandes barreras de comunicación y requieren el servicio de intérpretes para lograr su inclusión en la sociedad. De acuerdo a Malena Pineda (2011), jefa del Programa de Defensa y Promoción de los Derechos de las Personas con Discapacidad, demostró que en Perú solo existen 30 intérpretes para atender a este segmento de la población.

En la Libertad se lanzó en el año 2009 en el Programa de Asistencia Social y Promoción Empresarial de las organizaciones sociales el primer curso gratuito de lenguaje de señas dictado para empresarios, funcionarios públicos, medios y público en general. De esta manera se buscó darle la importancia adecuada para la inclusión de las personas con discapacidad auditiva con el fin de que ellos se puedan desarrollar laboral y socialmente.

El centro histórico de Trujillo constituye el núcleo más importante y característico de la ciudad el cual tiene una gran acogida de turistas, así como también de establecimiento de hospedaje que son en su mayoría de 3 estrellas, actualmente son 18 hoteles de acuerdo a los datos proporcionados por la GERCETUR. Sin embargo, a pesar de estar ubicados en el centro de Trujillo y de contar con un mayor ingreso de turistas, en su mayoría no le toman la debida importancia a ser un hotel totalmente accesible a pesar de contar con una Ley para discapacitados.

En un hotel son múltiples los contextos en los que se debe de actuar para adaptarlo a las necesidades básicas para estas personas como: la comunicación con el personal de recepción, los implementos de la habitación, el restaurante o sala de reuniones y de gran importancia adaptar las condiciones de seguridad en caso de emergencia para personas con dificultades auditivas. La inversión en las medidas de accesibilidad para las personas con esta discapacidad, brinda muchos beneficios a los establecimientos de hospedaje como la mejora de la imagen empresarial, la promoción, captación de nuevos clientes y la repercusión positiva en los clientes con discapacidades diferentes.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de accesibilidad de los servicios en los hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo para personas con discapacidad auditiva, en el año 2018?

1.3. Justificación

Esta investigación tiene como justificación teórica llenar un vacío en la información sobre la accesibilidad turística para personas con discapacidad auditiva, así como también describir la situación en la que se encuentran los hoteles de la ciudad de Trujillo de acuerdo a las medidas que se requieren para su atención. Con respecto a la justificación aplicativa, es necesario describir la situación actual de los hoteles para personas con discapacidad auditiva y de esta manera crear mejores condiciones hoteleras en infraestructura y servicios adecuadas a sus necesidades. Por otro lado, la justificación valorativa es concientizar a los propietarios de los hoteles acerca de turismo accesible y valorar la importancia de este segmento en el nivel económico y social. Finalmente, la justificación académica es que la presente investigación sirva de base para investigaciones futuras y de esta manera profundizar en el tema de turismo accesible y en el segmento de personas con discapacidad auditiva.

1.4. Limitaciones

- Escasa información acerca de la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva en los hoteles.
- Negatividad por parte de los propietarios del Hotel Paraíso para realizar la encuesta y la ficha de observación en sus instalaciones.
- Hotel Mamho Business cerró sus puertas por mantenimiento y Hotel Conquistadores cerró sus puertas debido a remodelación para posteriormente pasar a la cadena de hoteles Casa Andina.
- Negatividad por parte de los propietarios de los hoteles en tomar fotografías a las instalaciones del hotel.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar el nivel de accesibilidad de los servicios ofrecidos por hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo a personas con discapacidad auditiva, en el año 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- Conocer los hoteles de 3 estrellas que cuentan con accesibilidad física para personas con discapacidad auditiva, en el centro histórico de Trujillo.

- Identificar los hoteles de 3 estrellas que cuenten con señalización y comunicación para personas con discapacidad auditiva, en el centro histórico de Trujillo.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En la tesis de Fuentes, F. (2015). "Accesibilidad en los servicios turísticos de hoteles y agencias de viaje de la ciudad de la paz". Tesis para obtener el Título Académico de Licenciado en Turismo, de la Universidad Mayor de San Andrés de La Paz – Bolivia. Plantea como objetivo principal; Identificar las facilidades en instalaciones accesibles, que brindan los servicios turísticos de hoteles y agencias de viaje de la Ciudad de La Paz para la demanda potencial de turistas con capacidades diferentes. La metodología utilizada para esta investigación se rigió a cuestionarios aplicados a los gerentes o administradores de hoteles y agencias de viaje, observación crítica de la realidad en los servicios turísticos de hoteles y agencias de viaje, así mismos datos extraídos del INE, Viceministerio de turismo, libros, periódicos, internet, publicaciones, tesis de turismo y otros documentos.

Señala que se puede evidenciar que las facilidades en accesibilidad turística que brindan los hoteles y agencias de viaje, llegan a ser muy escasas, ya que en la mayoría de los casos no se cuentan con servicios destinados a las personas con capacidades diferentes y que solo se limitan a tener una rampa que muchas veces es improvisada y no cuenta con las características propias para ser usadas efectivamente por las personas que lo necesitan. Así mismo el personal que se encuentra al servicio de las empresas turísticas no cuenta con capacitación para la atención de estas personas, y que no sabe cómo tratar a las mismas cuando estas se presentan en el lugar, lo cual hace caer otra vez en improvisaciones que llegan a deteriorar la imagen del lugar y al destino de la ciudad en general.

En las facilidades en instalaciones brindadas por los hoteles, se puede destacar que la mayoría cuenta con gradas e iluminación requeridas o necesarias para las personas con capacidades diferentes. Sin embargo, por otro lado, desde la recepción y pasando por los diferentes ambientes hasta la atención por el personal, esta llega a ser muy limitada ya que no se cuentan con ciertos mecanismos de ayuda para las personas con capacidades diferentes. Así mismo no se alienta al personal o se lo capacita para la atención a las personas con capacidades diferentes.

En la tesis de Juristi, M. (2016). "Turismo y accesibilidad de personas con discapacidad visual en la ciudad de la Plata". Tesis para obtener la Licenciatura en Turismo, de la Universidad Nacional de la Plata - Buenos Aires – Argentina. Plantea como objetivo principal explorar y describir las posibilidades de acceso a las diferentes actividades turísticas por parte de personas ciegas y con disminución visual en la ciudad de La Plata, a efectos de promover y proponer transformaciones en materia de accesibilidad a personas con discapacidad. La metodología utilizada de la investigación es exploratoria y descriptiva, donde hicieron la recopilación y lectura bibliográfica para investigar acerca de las diferentes

actividades turísticas que incluyan a personas con discapacidad visual. Para ello se analizaron documentos, textos y material relacionado con la presente temática. El material hallado en idioma inglés es de lectura y traducción propia, también entrevistas semi-estructuradas a los directivos de las cinco instituciones platenses destinadas al público con discapacidad visual, y a los representantes.

Se demostró que la investigación del trabajo que se pone en evidencia que, existiendo marcos legales, se hace caso omiso de muchas leyes, por ejemplo, la Ley Menú Braille, La ley de accesibilidad a la información en las páginas webs, la de los perros guías. Sería conveniente realizar campañas de concientización para que las personas con discapacidad visual puedan ejercer sus derechos, las mismas oportunidades y tengan así una mejor calidad de vida.

Además, las personas con discapacidad visual viven en la ciudad rodeados de obstáculos, los más frecuentes son las telecomunicaciones, la escasa señal, la falta de guías con capacitación, la falta de folletería en braille, la ausencia de audio guías, el personal no capacitado. Los entrevistados hicieron mención de la importancia de todo ello, tanto en el sector del turismo, como en cualquier otro. Entre las barreras arquitectónicas se encuentran la falta de barandas, los ascensores sin botoneras en braille y sin altavoces, el suelo con falta de relieve, la existencia de autos ante las rampas.

En la tesis de Patricia, S. (2013). "Accesibilidad en los hoteles de primera categoría de Quito". Tesis para obtener el Título Profesional de Ing. Administración de Empresas Hoteleras, de la Universidad de Especialidades Turísticas de Quito – Ecuador. La presente investigación plantea como objetivo general es: Identificar las condiciones de accesibilidad de las personas con discapacidad física y sensorial en cuanto a infraestructura y servicios que prestan los hoteles de primera categoría de la ciudad de Quito, para conocer la realidad actual de accesibilidad de estos establecimientos hoteleros. La metodología de esta investigación es descriptiva, en donde se aplicarán las técnicas de entrevistas no estructurada a personas de entidades públicas y privadas, así como también una observación directa de campo de los hoteles en los que se entrevistará.

Se demostró en esta investigación que las empresas hoteleras tienen una gran importancia en el tema de accesibilidad, por eso uno de los elementos importante del turismo y por ser el hotel el alojamiento más utilizado por las personas con discapacidad. Sin embargo, en la mayoría de hoteles no existe conocimiento del tema de accesibilidad, por lo tanto, difícilmente tiene un manejo apropiado de las leyes y normativas que se deben de cumplir, por otro lado, el acondicionamiento que se realiza en los hoteles de Quito en la mayoría de los casos con cumplen con lo indicado en las normas. Por ende, existe una falta de control por parte de las entidades que rigen este tema.

En la tesis de Guzmán, C. (2015). "Análisis y diagnóstico de accesibilidad en espacios públicos para personas con discapacidad en Chimbote". Tesis para obtener el Título

Profesional de Arquitecto, de la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote-Perú. Plantea como objetivo principal Diagnosticar la accesibilidad en espacios públicos para personas con discapacidad en Chimbote. Se diagnosticó que el estado actual de accesibilidad en los espacios públicos para personas con discapacidad en Chimbote, está catalogado como “INACCESIBLE – PELIGROSO - MEJORAR”, evidenciándose en el 64.33% de presencia de problemas en los espacios; seguido del 32.92% como “RESTRINGIDO – SUJETO A MEJORAS – ADECUAR” y en un 2.75% como “ACCESIBLE – SEGURO – ADECUADO”, evidenciando los problemas en los componentes hallados en los tres tipos de espacios públicos, que son las plazas, parques y vías de la ciudad. El estado de INACCESIBILIDAD, quiere decir que los espacios públicos de Chimbote no se ajustan a los requerimientos de funciones y dimensiones, es posible su transformación como mínimo a practicable, mediante modificaciones poco significativas; asimismo presenta problemas para todos los tipos de discapacidades; mientras que el estado de RESTRINGIDO, no se ajusta estrictamente a todos los requerimientos de las personas con discapacidad, existiendo la posibilidad de que puedan ser usadas por las personas con movilidad reducida, auditiva y de voz. Los problemas evidenciados son la invasión pública, desniveles, mal emplazamiento de los componentes, el mal dimensionamiento, empleo de materiales inadecuados, la inexistencia de ciertos elementos o mobiliarios, la mala o inexistente señalización, deterioro, inactividad, contaminación visual y sonora, problemas de asoleamiento. Así mismo en estos problemas se refleja la grave falencia del cumplimiento normativo, el cual solo se respeta en un 31.84%, evidenciando un claro problema de anomia, dando lugar al desorden y desestructuración de la sociedad y autoridades chimbotanas.

Además los problemas de accesibilidad en los espacios públicos para personas con discapacidad en la ciudad de Chimbote, se producen por la presencia inminente de las barreras sociales y la anomia, evidenciadas en las actitudes sobre todo de omisión por parte de las personas responsables de la gestión local, puesto que los agentes intervinientes en el diseño de la accesibilidad pasan por alto las necesidades de las personas con discapacidad, además de tener una idiosincrasia bastante errada en cuanto a las normas vigentes, pensando que con solo “cumplir” lo especificado en ella no existen problemas, cuando la discapacidad implica la vida plena y participativa en la sociedad, como cualquier persona. Asimismo, los agentes encargados de gestionar y promover la normativa, son los primeros en poseer una actitud imperante sobre los netamente encargados, donde los responsables de dar la venia para su mejora, no contribuyen, ni dejan contribuir a la causa de la mejora de accesibilidad, aun teniendo los recursos para realizarlo. Existe muy poca sensibilización desde los gestores de la ciudad hasta los familiares de las personas con discapacidad.

Según la tesis de Avalos, K. (2016). “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”. Tesis para optar el Título profesional de Licenciado

en Turismo, de la Universidad Nacional de Trujillo-Perú. Plantea como objetivo principal determinar las condiciones de infraestructura y equipamiento que presenta los hoteles de 3 y 4 estrellas de la provincia de Trujillo, para brindar la atención adecuada al segmento de personas con discapacidad. La metodología utilizada fue etnográfica (utilizando técnicas de observación directa, la entrevista, fichaje; libreta de campo, ficha de observación, cuestionario de entrevista, fichas).

Señala que, los hoteles de 4 y 5 estrellas estudiados de la provincia de Trujillo (Hotel Casa Andina Private Collection, Hotel Costa del Sol Wydham, Hotel Libertador y Hotel el Gran Marquez) están debidamente acondicionadas en infraestructura y equipamiento para la atención y libre desplazamiento del segmento de personas con discapacidad en los espacios del establecimiento.

Además, hacen mención a las instituciones públicas que asumen la responsabilidad de supervisar los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la provincia de Trujillo (La GERCETUR, La Sub Gerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo, Defensa Civil), no cumplen con las visitas a los establecimientos, es por ello que los empresarios desconocen con qué frecuencia deberían ser las supervisiones en el establecimiento.

Según la tesis de Zapata, M. (2017). "Capacidades y Actitudes del Recurso Humano que labora en los atractivos del destino Trujillo para la atención del segmento de Turismo Accesible." Tesis para optar el título de licenciada en Turismo, de la Universidad Nacional de Trujillo – Perú. Estudio las capacidades y actitudes que posee el recurso humano participe de la actividad turística de los principales atractivos hacia el segmento de turismo accesible. La metodología utilizada se basó en el uso de los métodos etnográficos, el método analítico-sintético y el método hipotético-deductivo, así como la aplicación de las técnicas de la observación directa, la entrevista, el fichaje y revisión de archivos, además se aplicó el instrumento de cuestionario de entrevista, cuestionario de encuesta, libreta de campo, fichas de observación y cámara fotográfica.

Determinó que el recurso humano que labora en los principales atractivos del destino Trujillo, posee capacidades mínimas para la atención del segmento de turismo accesible, sin embargo, se evidencia una actitud favorable hacia este segmento. El 80% del recurso humano que labora en los principales atractivos del destino Trujillo no tiene condiciones técnicos y profesionales sobre turismo accesible, además de no ser capacitado en su centro laboral (78%) y si bien el 96% tiene la intención de asistir a un curso de Turismo accesible tampoco se capacitan independientemente como iniciativa personal.

Hace mención que los principales atractivos turísticos del distrito Trujillo tienen limitaciones en sus instalaciones y medios de interpretación para la atención del segmento de turismo accesible; el 51% del recurso humano señala que el atractivo donde labora no está preparado para recibir segmento de turismo accesible, haciendo mención a la falta de

medios de interpretación, el acceso limitado a ciertas áreas, infraestructura no acondicionada y a una gestión inadecuada.

Según la tesis de Peredo, D. (2015). "Infraestructura turística para personas con discapacidad físico motriz en los atractivos turísticos del centro histórico de Trujillo". Tesis para optar el título de Licenciada en Administración y Servicios Turísticos, de la Universidad Privada del Norte de Trujillo-Perú. Plantea como objetivo principal Determinar la situación actual de la infraestructura para personas con discapacidad físico motriz con respecto a accesibilidad, en los principales atractivos turísticos del Centro Histórico de Trujillo. La metodología utilizada fue Analítica-Sintética, y además utilizo la técnica de fichaje, observación, descripción y registro fotográfico; para extraer datos de los lugares y describirlos.

Menciona que a través de la investigación establece que algunos atractivos cumplen con ciertas normas, que en efecto son de gran ayuda en cuanto a accesibilidad, pero no a cabalidad, como para ofrecer un atractivo turístico accesible. Así mismo muchos de los atractivos turísticos además de las barreras en cuanto infraestructura, poseen restricciones de apertura o atención al público en general, lo cual aleja a los turistas.

Además hace mención a algo muy importante, que el papel de las personas con discapacidad en la actividad turística es una fuente de beneficios para la comunidad receptora y actualmente es un segmento poco atendido adecuadamente en nuestro país, en la ciudad de Trujillo y su Centro Histórico que posee gran riqueza cultural y puede atender a este segmento de mercado potencial, por tal motivo es importante adecuar y poseer infraestructura óptima para atender a personas discapacitadas; convirtiéndose en una inversión que nos beneficiara en cuanto al número de visitas a la ciudad, intercambio cultural e imagen que propaga a nivel internacional de ser destino inclusivo. Se debe lograr ser un destino inclusivo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La actividad turística

Para comenzar es necesario definir al turismo, el cual según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994), "El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros".

El turismo es una actividad turística que genera diversos beneficios a los distintos niveles de la sociedad puesto que no solo benefician a las empresas turísticas sino también empresas que se encuentran anexadas a estas y este es el efecto multiplicador del turismo. Según Sancho (2001) afirma que "La corriente o flujo de

divisas hacia el área de destino que procede el turismo no sólo constituye una importante fuente de ingresos para aquellas empresas o personas vinculadas directamente con la actividad turística, sino que también beneficia al resto de sectores de la economía”.

El turismo también tiene la participación de diversos componentes en los cuales se encuentra la oferta turística. La OMT (1994) define a la oferta turística como el “Conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo”. La oferta turística está compuesta por todos los bienes y servicios que están puestos a disposición del turista en este caso, que son los recursos turísticos, atractivos, medios de transporte, infraestructura básica, servicios complementarios y la planta turística. La planta turística es el conjunto de instalaciones, equipos, empresas y personas que prestan servicios a turistas en el cual se encuentran los hoteles.

La evolución del segmento hotelero en el Perú

Tratar el tema del sector hotelero en el Perú, no es un tema novedoso. El sector hotelero inicia en todo el Tahuantinsuyo en donde se construían lugares de descanso. Los sacerdotes, autoridades y gran parte de la nobleza inca gozaban de los mejores sitios de descanso, con todos los lujos y servicios que se podían dar en esa época.

En el siglo XIX, la presencia de hoteles en Lima y en las principales provincias de Perú como lo era: Trujillo, Piura, Cajamarca, Arequipa y Cusco era muy escasa, la mayoría de hoteles se ubicaban cerca a la plaza de armas y en las rutas comerciales. A los hoteles se les conocía como hospedaje, alojamientos, casa de reposo o pensión en donde las habitaciones eran rústicas y no contaban con baño propio.

En los años siguiente se han empezado a construir grandes hoteles como lo son El Bolívar, Sheraton y Country Club los cuales se posicionaron como los mejores debido al servicio “A1” que ofrecían, dejando una valla muy alta a las próximas empresas hoteleras y preservando su prestigio hasta la actualidad.

La oferta hotelera en el país se ha incrementado en los últimos años. De acuerdo con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, entre los años 2011 y 2015 a nivel nacional, el número de establecimientos de hospedaje se ha incrementado en 32,6% con más de 4,800 nuevos establecimientos, así la ocupabilidad de las habitaciones se ha elevado de 55% en el año 2011 al 61% en el año 2015; así mismo mencionó que en este periodo fueron 225 nuevos hoteles de 3 estrellas los que se integraron a la oferta turística. De acuerdo con la inversión hotelera, en el

periodo de 2011 a 2016, Perú recibió una inversión hotelera de cadenas y marcas internacionales ascendentes a \$600 millones y se proyecta para los años 2017 a 2021 la ejecución de 62 nuevos hoteles de importantes cadenas hoteleras, la inversión será aproximadamente de \$ 1,141 millones.

Definición y categorización del hotel

Hoy en día, los establecimientos de hospedaje se encuentran en constantes evoluciones y cambios. Siendo en un principio la única preocupación el alojamiento; sin embargo, es algo más que solo brindar alojamiento, es dar un servicio personalizado a cada cliente en donde se priorizan la plena satisfacción de estos y por lo cual estos se clasificaron y categorizaron.

Según el Reglamento de Establecimiento de Hospedaje (2004) define a establecimiento de hospedaje como “Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecidas en las tarifas del establecimiento”.

Los establecimientos de hospedaje se clasifican y/o categorizan en la siguiente forma:

Tabla N°1: Clase y categoría de los establecimientos de hospedaje

Clase	Categoría
Hotel	Una a cinco estrellas
Apart – Hotel	Tres a cinco estrellas
Hostal	Una a tres estrellas
Albergue	-.-

Fuente: Decreto Supremo N° 001 – 2015 – MINCETUR

Según el D.S N° 001-2015-MINCETUR Artículo 4 define a hotel como “Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea”.

2.2.2. La discapacidad

Según la OMS define a la discapacidad como “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 ejercer acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales” (OMS, 2018)

La discapacidad es parte de la condición humana, casi todas las personas tendrán alguna discapacidad ya sea temporal o permanente en algún momento de sus vidas, y los que lleguen a la vejez experimentarán cada vez más dificultades de funcionamiento. La mayoría de los grupos familiares tiene algún integrante discapacitado y muchas personas que no lo son asumen la responsabilidad de cuidar y apoyar a sus parientes que presentan alguna discapacidad.

Los tipos de discapacidad se dividen en 3 grupos los cuales son:

- Discapacidades físicas: Están relacionadas con el cuerpo, miembros y órganos en general. Quienes la padecen ven afectadas sus habilidades motrices.
- Discapacidades sensoriales: Aquí se encuentran aquellas discapacidades relacionadas con la disminución de uno o dos sentidos. Originadas en el aparato visual, oído, garganta y estructuras relacionadas con el lenguaje.
- Discapacidad Psíquicas: Es una discapacidad caracterizadas por limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en la conducta adaptiva. Originadas por el retraso y/o enfermedad mental

Normativa sobre discapacidad en el Perú

En materia de discapacidad en el ámbito legal, la norma más importante en el Perú es la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad publicada en el año 2012 la cual como se menciona en su artículo 1 “La presente Ley tiene la finalidad de establecer el marco legal para la promoción, protección y realización, en condiciones de igualdad, de los derechos de la personas con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica”

En la presente ley indica que la personas con discapacidad tiene los mismos derechos que el resto de la población y por lo que el Estado debe de garantizarle un entorno propicio, accesible y equitativo para su pleno disfrute. (art. 3)

En el capítulo 3 la ley indica que las personas con discapacidad tienen el derecho de acceder al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones en igual de condiciones que el resto de la población. (art. 15)

Las municipalidades tienen el deber de promover, supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas de accesibilidad establecida en la Norma A.120 Accesibilidad para Personas con Discapacidad y de las Personas Adultas Mayores.

También es importante indicar que las universidades, institutos, escuelas superiores, públicos y privados deben incluir asignaturas sobre accesibilidad y principios de diseño universal en los currículos de sus facultades. (art. 25)

La ley señala al Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) como el órgano especializado en cuestiones relativas a la discapacidad, quien es el encargado de fiscalizar el cumplimiento de las normas y de informar a la municipalidad. (art. 63)

Las infracciones que son leves, graves y muy graves, las cuales tienen sanciones como: amonestación, suspensión sin goce por un mes hasta doce meses, destitución de cargo y multas que al ser una infracción leve es de 1 UIT hasta 5 UIT, infracción grave de 5 UIT hasta 10 UIT e infracción muy grave de 10 UIT hasta 20 UIT. El monto recaudado por estas multas será destinado a programas en beneficio de estas personas. (art. 82, 83 y 84)

La Ley General de la Persona con Discapacidad fue realizada el día 14 de junio de 2012.

Discapacidad Auditiva: definición y rangos

Según Hernández. (2003) define a la discapacidad auditiva “Como aquel trastorno sensorial caracterizado por la pérdida de la capacidad de las formas acústicas, producidas ya sea por una alteración del órgano de la audición o bien de la vía auditiva”.

Las personas con discapacidad tienen dificultades en su mayoría a la capacidad de poder establecer, comprender y expresarse correctamente con otras personas durante una conversación. Sin embargo, en muchos casos suelen cubrir esta necesidad desarrollando más otros sentidos como el tacto y la vista para la capacidad de realizar lectura labial.

Según Espinola (2015), la discapacidad auditiva se suele llamar la “discapacidad invisible” ya que no es aparente y sólo es perceptible cuando se interacciona con la persona. Debido a esta invisibilidad, el resto de la sociedad tiende a minimizarla y

olvidarla. Este hecho toma más relevancia debido al gran desconocimiento generalizado que la sociedad tiene sobre este tipo de discapacidad, así como las pautas de actuación y trato adecuado hacia estas personas, ya que son imprescindibles para poder establecer una comunicación cordial.

Por otro lado, de acuerdo al Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS, 2016) “Se dice que alguien sufre pérdida de audición cuando no es capaz de oír tan bien como una persona cuyo sentido del oído es normal, es decir, cuyo umbral de audición en ambos oídos es igual o superior a 25 dB”

La discapacidad auditiva se clasifica en 5 rangos, según el grado de pérdida auditiva.

- Pérdida leve: De 20 a 40 dB.
La persona escucha la mayoría de los sonidos del habla desde muy cerca, pero presenta dificultades en el habla en voz baja o lejana. Deberá usar audífonos y posiblemente algún tipo de ayuda técnica.
- Pérdida moderada: De 40 a 70 dB.
Implica que muchos de los sonidos no son escuchados como sonidos ambientales o del lenguaje, posiblemente solo escuche los sonidos más fuertes del habla por lo que no perciben la voz cuchicheada o lejana. Deberán de usar audífonos y ayudas técnicas.
- Pérdida severa: De 70 a 90 dB.
Posibilidad de que sólo escuche los sonidos fuertes. En estos casos el desarrollo del lenguaje no es espontáneo por lo que la lengua tiene que ser aprendida con ayuda de especialistas.
- Pérdida Profunda: De 90 a 110 dB.
No hay percepción del habla, solo escucha los sonidos que son extremadamente fuertes del medio ambiente. Al igual que el rango anterior no desarrolla espontáneamente el lenguaje por lo que la lectura labial y la lengua de signos se vuelve en su principal medio de comunicación.
- Sordera o cofosis: 120 dB.
Siendo poco frecuente, es la pérdida total de audición. Estas personas presentan déficit de atención y dificultades de aprendizaje y comunicación.

Causas de la discapacidad auditiva

De acuerdo con la OMS (2018) divide las causas en congénitas y adquiridas, las cuales se describirán a continuación:

- Causas congénitas: La OMS (2018) indica que “La pérdida de audición puede obedecer a factores hereditarios y no hereditarios, o a complicaciones durante el embarazo y el parto”
- Causas adquiridas: Estas se puede provocar la pérdida de audición a cualquier edad ya sea por alguna enfermedad después del nacimiento o algún accidente. Otra causa adquirida es la que afecta a los trabajadores expuestos a ruidos de tipo industrial y por último la pérdida auditiva que se relaciona con el envejecimiento.

Consecuencias de la discapacidad auditiva

Las personas con discapacidad auditiva enfrentan problemas adicionales más allá de la dificultad de poder oír con normalidad.

- Consecuencia funcional: Una de las principales consecuencias es la limitación de la persona para comunicarse con los demás, lo cual tendría un efecto perjudicial en el rendimiento escolar de los niños.
- Consecuencia social y emocional: Al tener la limitación de la comunicación, esto genera que las personas con discapacidad auditiva tengan la sensación de soledad, aislamiento y frustración.

Lengua de señas

De acuerdo con la Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana N° 29535 (2010) define a lengua de señas como: Es la lengua de una comunidad de sordos, que comprende las lenguas o sistemas lingüísticos de carácter visual, espacial, gestual y manual en cuya conformación intervienen factores históricos, culturales y sociales y que tradicionalmente son utilizados como lengua en un territorio determinado. (art. 2)

Como señala Espínola (2015) “La lengua de signos debe estar presente en todo acto en el que se prevea la participación de personas usuarias de lengua de signos, ya sea en un acto formativos, en la recepción de un hotel, en un supermercado, etc”

Es por ello que es necesario contar con un intérprete de lengua de señas, quienes serán el enlace entre nosotros y la personas con discapacidad auditiva. Gutiérrez (2016) define al intérprete de señas como “El individuo altamente capacitado, educado y preferiblemente certificado, que escucha un discurso y luego lo repite a persona sorda o con deficiencias auditivas a través de la interpretación de lengua de señas, gestos manuales y articulación oral”

En una entrevista realizada al Presidente de la Comisión de la Inclusión Social y Personas con Discapacidad en el presente año, el Congresista Edwin Donayre manifestó que el Perú necesita 5,000 intérpretes de la lengua de señas y que actualmente no se llega ni al 4%. Así también declaró la posibilidad de reglamentar la enseñanza de la lengua de señas en las universidades a todas las profesiones y que este sea un requisito indispensable para graduarse.

Características de la lengua de señas

- La lengua de señas es la lengua natural de las personas con sordera, esta se produce mediante movimiento con las manos y con otros elementos no manuales como lo son el movimiento de los labios, músculos faciales, de los hombros y de la cabeza.
- La lengua de señas no es la misma en todo el mundo, puesto que cada país tiene su propia variante de acuerdo a su propia gramática.
- Es un valor fundamental de la cultura del sordo, puesto que sin ella no hay comunicación.
- Las oraciones que se pueden producir usando la lengua de señas son ilimitadas. Las señas se pueden combinar entre ellas de muchas maneras diferentes y producir oraciones nuevas.
- En la lengua de señas más de un significado puede ser asumido por un símbolo o grupo de símbolos, estos se diferencian a través de la expresión de la persona que dio el mensaje.

2.2.3. Accesibilidad

La accesibilidad es una característica básica del entorno construido. Como concepto, es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar para el objeto con que fueron construidos, las casas, las tiendas, los teatros, los parques y espacio públicos, las oficinas públicas, los lugares de trabajo, etc., y en caso necesario ser evacuado en condiciones de seguridad. (Peralta,2006)

La accesibilidad en el turismo

En el ámbito turístico, se asocia por primera vez la palabra accesibilidad al turismo en el año 1980 a través de la Declaración de Manila (Filipinas).

Esta declaración reconocía el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano, así como recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos apuntando los detalles más importantes

sobre accesibilidad turísticos. Estas recomendaciones quedaron reflejadas en su documento "Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90", aprobado en su Asamblea General de Buenos Aire en el año 1990 (Marcos, D: González, D, 2003)

Turismo accesible además de ser considerado un derecho fundamental de las personas, es también un instrumento de mejora a la economía de los países destinos. De acuerdo con Talef Rifai, secretario General de la OMT señala que el turismo accesible constituye también "Un elemento crucial de toda la política responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio.

La OMT (2011) "El concepto de turismo accesible hace referencia a la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios de Diseño Universal"

Fernández (2009) define a Turismo accesible como "aquella que persigue la supresión de las barreras al turismo realizado por personas con discapacidades"

En el año 2016, la Organización Mundial del Turismo (OMT), dedicaba su día Internacional del Turismo al Turismo Accesible donde aboga por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente.

Los discapacitados representan alrededor del 15% de población del mundo, sin diferencia de clases sociales o niveles económicos. Los mismos que viajan por lo general con acompañantes o su núcleo familiar por lo que cada discapacitado que elige un destino turístico trae el aporte de varias personas que lo acompañan.

La accesibilidad en el turismo por parte de las personas con discapacidad auditiva y su integración representan un aumento en el bienestar de muchas personas, además también de un incentivo económico.

Beneficios de la accesibilidad en el sector hotelero

A continuación, se muestran algunos beneficios de invertir en la accesibilidad:

- Captación del colectivo: Puesto que la oferta de establecimientos hoteleros accesibles es muy reducida para las personas con discapacidad auditiva, el coste del alojamiento deja de ser un elemento importante y solo se enfocan en elegir uno accesible
- Repercusión positiva en la sociedad: Al contribuir en eliminar las barreras, permitiendo a las personas discapacitadas el disfrute y acceso a un establecimiento hotelero, supondría esto un incremento en su calidad de vida.

- Acompañantes: Las dificultades que normalmente enfrenta una persona con discapacidad auditiva propicia que estas viajen muy frecuentemente acompañadas, razón por la cual son considerados multicitientes.
- Mejora de la imagen empresarial: Invertir en accesibilidad constituye un gesto solidario el cual será valorado por la población ajena al colectivo en cuestión.

La accesibilidad auditiva en el sector hotelero

El turismo es un motor económico muy fuerte y contar con un turismo accesible es sinónimo de calidad. El sector hotelero tiene la oportunidad de crecer invirtiendo en infraestructura accesible.

La diversidad de los clientes en cuanto a las necesidades y deseos, es el primer valor que se debe de tener en cuenta para ofrecer un servicio hotelero de calidad.

Las personas con discapacidad auditiva es un segmento de turísticas que está en crecimiento, sin embargo, es dejada de lado al no tener un conocimiento exacto de las medidas en cuanto a infraestructura e implementos con los que debe de contar un hotel para atender a este tipo de personas.

Accesibilidad física

En un establecimiento de hospedaje es necesario que el diseño de las instalaciones sean las adecuadas y estén correctamente adaptadas para la comodidad del huésped. Para las personas con discapacidad auditiva, es necesario tener en cuenta algunos aspectos en las instalaciones tanto para la seguridad de estas personas como su comodidad.

- Iluminación: El nivel de iluminación adecuada en todas las áreas del hotel como la recepción, restaurante, habitaciones y ascensor permitirá a las personas con discapacidad auditiva comunicarse con mayor facilidad con su entorno, sin reflejos ni zonas oscuras para de esta manera la personas con discapacidad auditiva pueda observar a la otra persona correctamente y realizar una lectura labial o lengua de señas sin ningún problema.
- Subtitulado: Consiste en la proyección de texto escrito en la pantalla de la televisión en donde se reflejan los diálogos, los efectos sonoros que se transmiten y la identificación de los personajes. El principal objetivo de los subtítulos es mejorar la accesibilidad de la comunicación a las personas con discapacidad auditiva por ello se debe de tener en cuenta el tipo de letra, tamaño y número de caracteres sean los adecuados, así también la velocidad del subtítulo debe permitir que este sea leído con facilidad.

- Avisador luminoso: El avisador luminoso se conecta con las luces de la habitación de modo que estas se enciendan y se apagan intermitentemente ante cualquier llamada, también se puede adaptar para que se accione un aparato vibrador que tenga el usuario a su alcance.
- Despertador vibratorio y/o luminoso: Dentro de los servicios que se brinda en un hotel es el despertador el cual se conecta a la lámpara de semilla, provocando un encendido intermitente o se incorpora un vibrador el cual se coloca debajo de la almohada; sin embargo, si no se cuenta con un despertador vibratorio este servicio no sería útil para las personas con discapacidad auditiva.
- Sistema de emergencia: En el caso de las personas con discapacidad auditiva, todas las instalaciones del hotel tanto las de uso privado como públicas deben de contar con un sistema de alarma con sirenas con refuerzo sonoro en graves que es el rango de frecuencia que generalmente las personas con discapacidad auditiva mantienen mejor la audición y también contar con un sistema de alarma luminoso, de forma que sea advertible para las personas con sordera. También es importante tener en cuenta que el hotel debe de contar con un plan de prevención con las normas de evacuación y también donde se debe de especificar al personal responsable de la evacuación de personas con discapacidad. Por último, el hotel debe de contar con un plano de situación y salidas de emergencia que este a la vista de todos los huéspedes.
- Ascensor: Es aconsejable que el ascensor señale el momento de llegada, salida y sentido del ascensor para personas con discapacidad auditiva al igual que una alarma luminosa en casos de emergencia. Para que el huésped se pueda comunicar con el exterior en casos de quedarse atascado el ascensor, es necesario que este cuente con un teléfono adaptado con las opciones de subir volumen, así como también con una cámara bidireccional que permita la comunicación visual en caso de que el huésped sufra de sordera.
- Acceso a internet: La ayuda del correo electrónico y otras aplicaciones de comunicación son vitales para establecer una comunicación entre los recepcionistas y las personas con discapacidad auditiva. Esta debe de ser rápida y con precisión en las respuestas acudiendo a todas las dudas y solicitudes de los huéspedes con el fin de evitar alguna incomodidad por lo que es de vital importancia que todas las instalaciones del establecimiento cuenten con una buena señal de internet.
- Bucle magnético: El bucle magnético está diseñado para las personas con discapacidad auditiva, este dispositivo reduce el ruido de fondo de manera

significativa y emite señales magnéticas inalámbricas las cuales son recogidas por el audífono. Consta de un micrófono que registra el sonido, un amplificador que procesa la señal que es enviada por el cable a los audífonos de las personas que se encuentren en la zona delimitada y que hayan colocado sus audífonos en posición T. El bucle magnético debe de ser colocado en lugares específicos donde haya abundante ruido como la recepción o el restaurante.

Señalización y comunicación

- Señalización: Una adecuada señalización de cualquier espacio del hotel supone un gran beneficio para las personas con discapacidad auditiva, ya que facilita la orientación e información sobre cualquier espacio. Por lo tanto, es necesario fomentar la correcta señalización visual mediante iconos de las instalaciones, señalización de seguridad, etc. En el caso del ascensor, para facilitar el uso autónomo y seguro se debe de implementar un indicador luminoso de llegada, salida y sentido del ascensor.
- Material informativo: Es importante incluir a las personas con discapacidad auditiva en todas las actividades que brinda el hotel, el material informativo que generalmente brindan los hoteles con información sobre algunos paquetes turísticos deben de estar también adaptados para las personas en donde se detallen todo el circuito y los lugares turísticos ofrecidos sean aptos para la atención a estas personas. En cuanto a la información del hotel, el establecimiento debe contar con material escrito sobre los precios, tipos de habitaciones, servicios y reglamento del hotel. También es importante que el restaurante del hotel cuente con una carta en donde se describan los ingredientes y características de los platos, así como también su precio. La mayoría de los hoteles también cuentan con materiales audiovisuales para facilitar el turismo cultural, también es importante que la información se transmita mediante subtítulos.

Además de lo ya indicado, es importante que el hotel cuente y capacite a su personal con respecto a todas las pautas que deben de seguir para atender a una persona con discapacidad auditiva.

Según Espínola (2015), cuando se interactúa con una persona con discapacidad auditiva, hay que tener en cuenta unas pautas y recomendaciones básicas de trato adecuado para que no se sienta ofendida o discriminada:

- Asegurarse su atención antes de comenzar a hablar.
- Utilizar un lenguaje sencillo y directo.

- No gritar. Se puede conseguir el efecto contrario, ya que al gritar el rostro se crispa y la persona puede entender mal lo que se pretende transmitir, También se dificulta la lectura labial.
- Mantener la calma, hablar con un ritmo medio e intentar seleccionar la estrategia más adecuada para poder comunicarnos.
- Vocalizar correctamente, sin exagerar.
- Mirar a los ojos a la persona con la que hablamos, hablándole de frente, ya que influirá en la confianza de la relación.
- Tener la boca limpia, sin objetos, ni comida.
- No hacer movimientos que impidan la lectura labial, como girar la cabeza, dar la espalda, etc.
- Apoyarse en gestos sencillos, en demostraciones visuales y en la escritura.
- Comunicarnos con la persona en una zona iluminada para que nos pueda ver bien.
- Si utiliza un intérprete de lengua de signos, dirigirse a la persona con discapacidad, no al intérprete. (pág 62 y 63)

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Operacionalización de variables

Tabla N° 2: Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Accesibilidad	El conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicios para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad (Alonso y Dinares, 2006)	Accesibilidad física	Iluminación homogénea y uniforme en las instalaciones
			Teléfono accesible con la opción de subir el volumen
			Televisor con la opción de subtítulo
			Despertador vibratorio y/o luminoso
			Avisador luminoso en la habitación y puerta de baño
			Dispositivo con cámara en el ascensor
			Acceso a internet en todas las instalaciones
			Bucle magnético
			Planos de evacuación
		Sistema de alarma luminosos	
		Señalización y comunicación	Señalización visual con logotipo de los servicios
			Señalización de seguridad
			Señalización luminosa en el ascensor
			Conocimiento sobre lengua de señas
			Conocimiento de las pautas para la atención a personas con discapacidad auditiva
Material informativo escrito y audiovisual			

Fuente: Elaboración propia

3.2. Diseño de investigación

Para la presente investigación se utilizó el diseño No Experimental, puesto que no se manipuló la variable, se observó la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva en los hoteles de 3 estrellas en su contexto natural, para después ser analizados.

La investigación es de tipo transversal ya que se recolectaron los datos en un solo momento, en tiempo único y descriptiva ya que se tiene como objetivo determinar el nivel de la variable en la población.

Esquema:

Estudio	T1
M	O

Dónde:

M: Muestra

O: Observación

3.3. Unidad de estudio

Un recepcionista de un hotel de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo.

3.4. Población

Para la siguiente investigación, se tiene una población de en total son 15 hoteles de 3 estrellas que cuentan con 42 recepcionistas del centro histórico de la ciudad Trujillo del presente año, los cuales fueron proporcionado por la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo (GERCETUR) de la Libertad. (Ver anexo N° 01 y 02)

3.5. Muestra (muestreo o selección)

Para el siguiente estudio, al tener una población pequeña, se consideró trabajar con el total de la población la cual es 15 hoteles de 3 estrellas que cuentan con 42 recepcionistas del centro histórico de la ciudad de Trujillo del presente año.

3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

En el presente estudio se utilizaron 02 instrumentos: encuesta dirigida al personal de recepción y una ficha de observación para los hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo.

Encuesta dirigida al personal de Recepción de los hoteles de 3 estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Trujillo:

La encuesta se aplicó a los 42 recepcionistas de los diferentes turnos de los hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo puesto que son quienes tienen un contacto directo con el huésped; el cual permitió recoger los datos mediante un cuestionario de 09 preguntas de opción múltiple acerca de la lengua de señas y pautas para atender a una persona con discapacidad auditiva.

Con la aplicación de la encuesta se determinó, la capacidad del personal de recepción para atender a una persona con discapacidad auditiva. (Ver anexo N°03).

Ficha de observación para hoteles de 3 estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Trujillo:

Esta ficha de observación está constituida por 25 ítems; donde se registró la información considerando la accesibilidad física, señalización y comunicación del hotel. (Ver anexo N°04).

El puntaje máximo del cuestionario es de 25 puntos y el mínimo de 0 puntos. A partir del porcentaje obtenido se determinó el nivel de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva de los hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo, para lo cual se establecieron los siguientes rangos:

Excelente: 81% a 100%

Buena: 61% a 80%

Aceptable: 41% a 60%

Deficiente: 21% a 40%

Muy deficiente: 0 a 20%

3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Para la recolección de la información se ubicó los administradores y personal de recepción de los hoteles de 3 estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Trujillo.

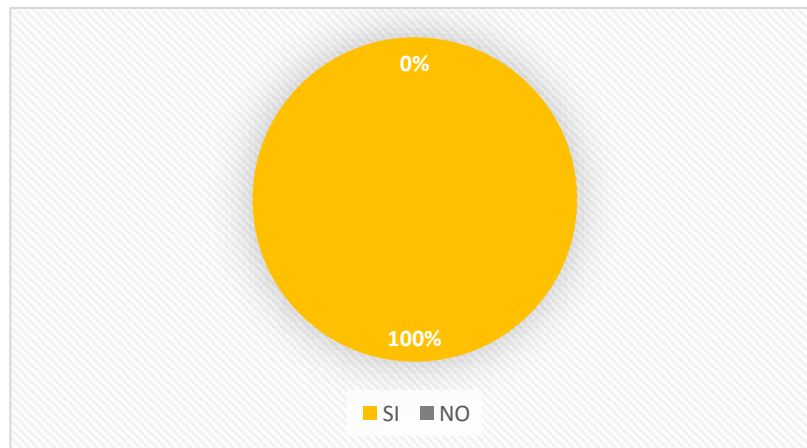
Se explicó los objetivos de la investigación al personal de los hoteles solicitándose por ello su consentimiento para la aplicación de los instrumentos.

Los datos consignados en los instrumentos de recolección de datos serán analizados mediante el programa Excel2016, los cuales se presentarán en los resultados a través de gráficos.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

- **FICHA DE OBSERVACIÓN A LOS 15 HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE TRUJILLO. (Ver anexo N° 05)**

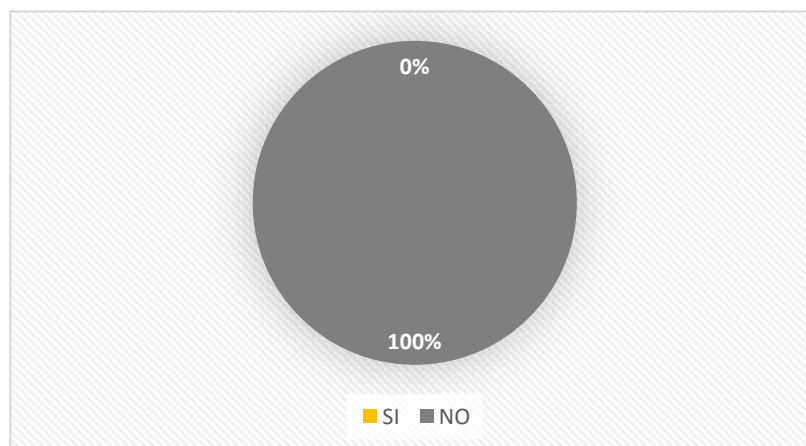
Gráfico N° 1: Iluminación homogénea y uniforme en las habitaciones



Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos, el 100% de las habitaciones de los hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo si cuentan con una adecuada iluminación homogénea y uniforme en sus habitaciones.

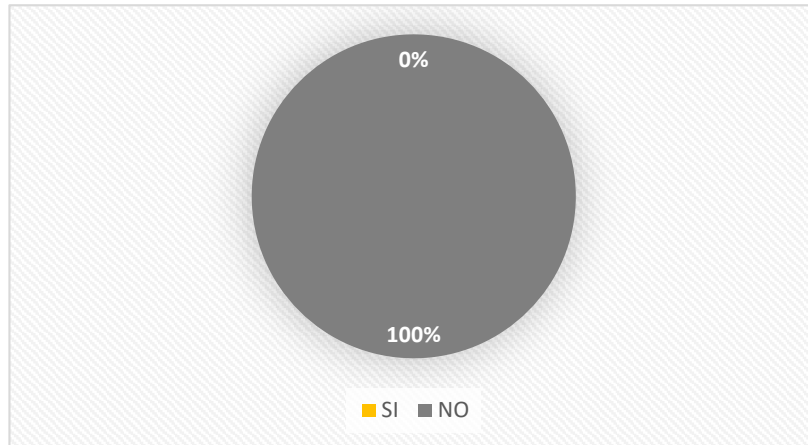
Gráfico N° 2: Sistema de alarma luminoso en casos de emergencia



Fuente: Elaboración propia.

A partir de los resultados se obtuvo que el 100% de los 15 hoteles no cuentan con un sistema de alarma luminoso dentro de las habitaciones para casos de emergencia.

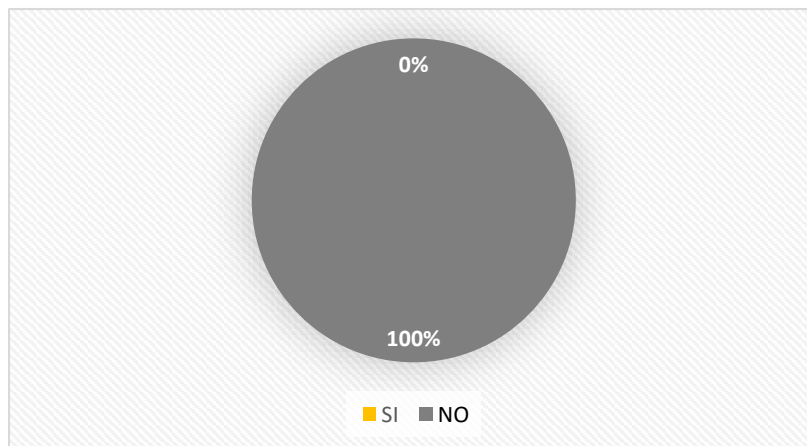
Gráfico N° 3: Despertador vibratorio y/o luminoso



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al ítem de despertador vibratorio, se obtuvo como resultado que el 100% de los hoteles no cuentan con este.

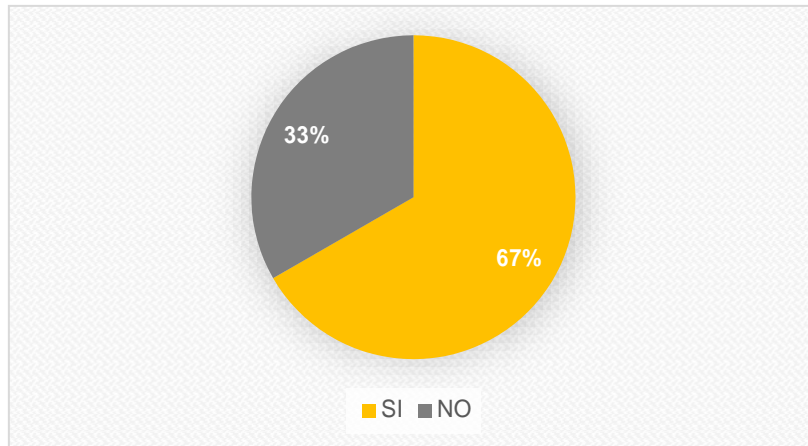
Gráfico N° 4: Avisador luminoso de llamada de timbre



Fuente: Elaboración propia.

De los 15 hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo, el 100% no cuenta con avisadores vibratorio y luminoso de llamada de timbre de la puerta que son colocados en la habitación y en el cuarto de baño.

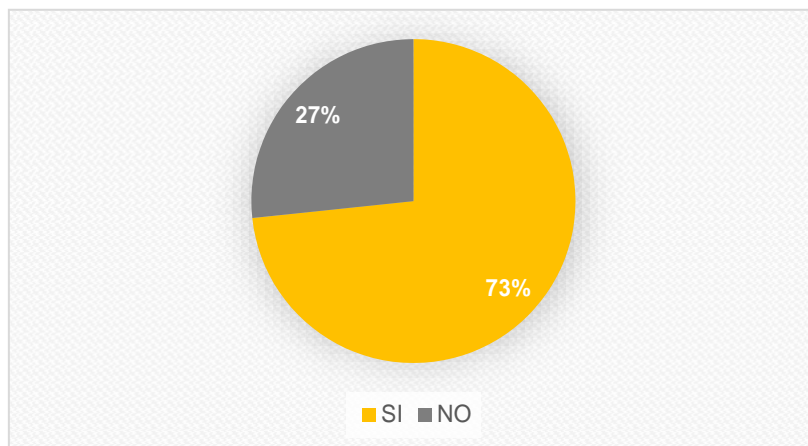
Gráfico N° 5: Televisor con decodificador de teletexto



Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados el 67 % del total de hoteles cuentan con decodificador de teletexto para poder acceder al subtítulo en las habitaciones; mientras que el 33% restante, no cuenta con decodificadores para acceder a los subtítulos.

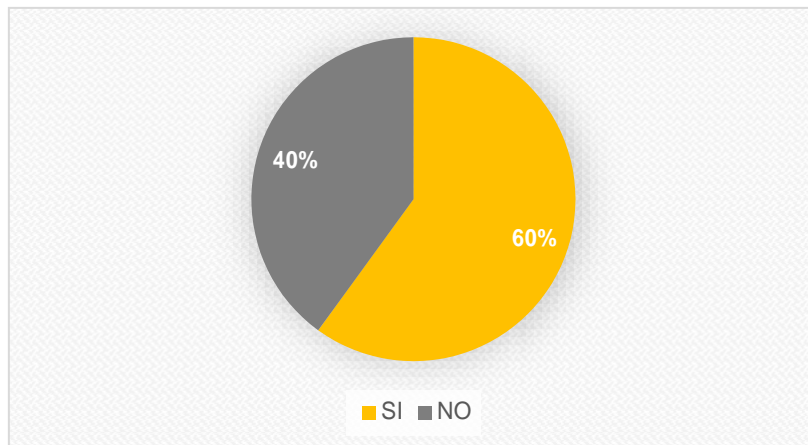
Gráfico N° 6: Buena señal de internet en las habitaciones



Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados el 73% del total de hoteles cuenta con buena señal de internet en sus habitaciones; mientras que el 27% restante, no cuenta con una señal activa de internet.

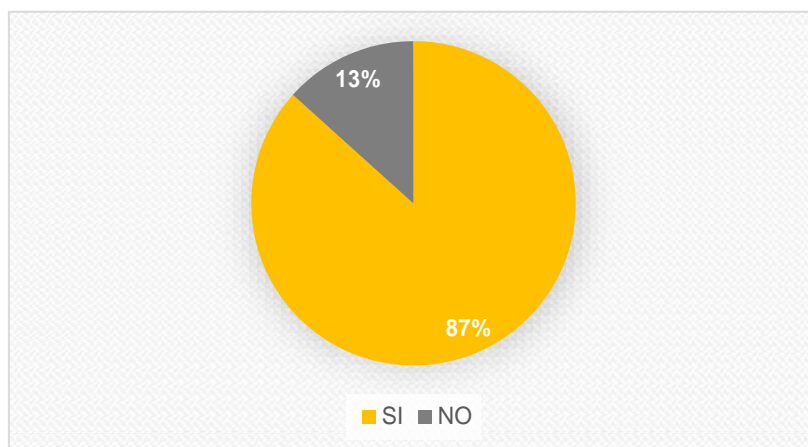
Gráfico N° 7: Teléfono con la opción de subir el volumen



Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos del total de hoteles, el 60% cuentan con teléfonos en su habitación con la opción de subir el volumen para el beneficio de las personas con discapacidad auditiva; mientras que el 40% restante, no cuenta con esta opción en los teléfonos.

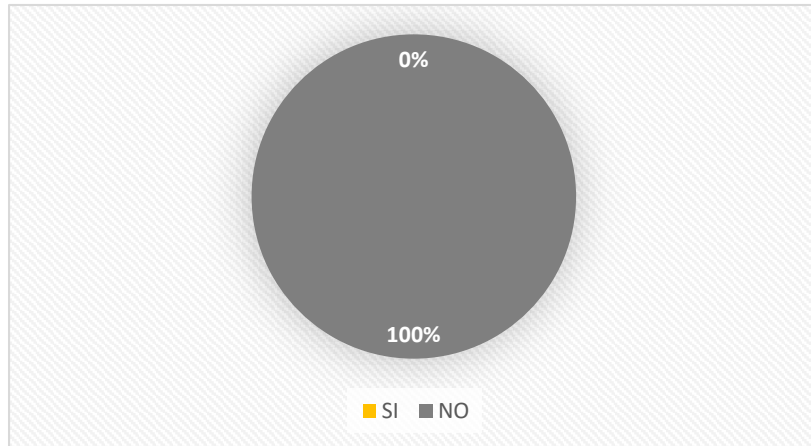
Gráfico N° 8: Iluminación homogénea y uniforme en la recepción



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al área de recepción, el 87% del total de hoteles cuenta con iluminación homogénea y uniforme en el área; mientras que el 13% restante no cuenta con una buena iluminación teniendo espacios oscuros en el área.

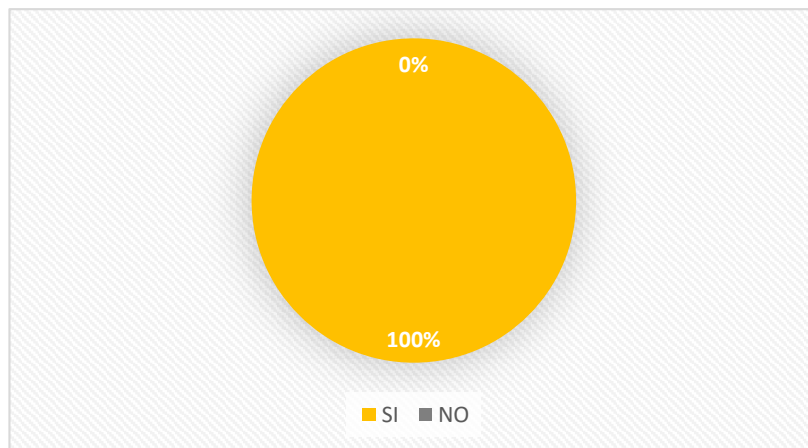
Gráfico N° 9: Recepción con bucle magnético



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 100% de la recepción de los 15 hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo no cuentan con bucle magnético para mejorar la comunicación con los huéspedes con discapacidad auditiva.

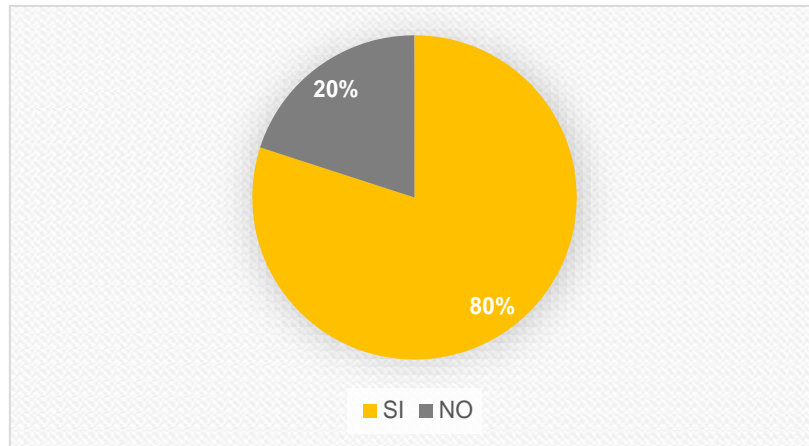
Gráfico N° 10: Buena señal de internet en el área de recepción



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 100% de los 15 hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo cuenta con una buena señal en el área de recepción.

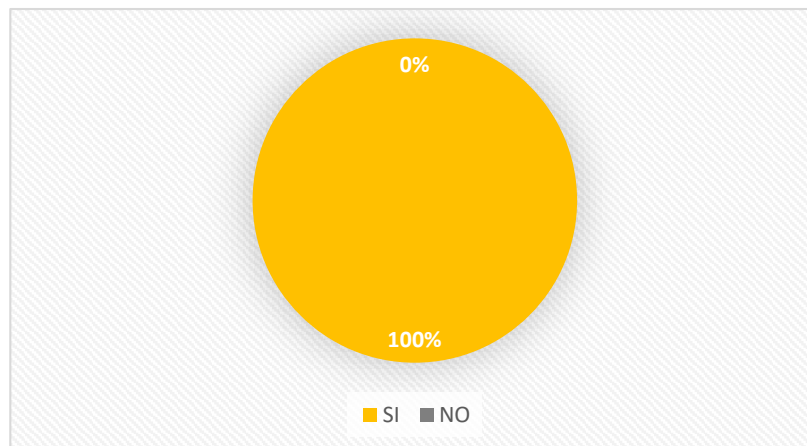
Gráfico N° 11: Señalización de los servicios en el área de recepción



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede apreciar que el 80% del total de la población cuenta con señalización de los servicios en el área de recepción; mientras que el 20% restante, no cuenta con la señalización de sus servicios.

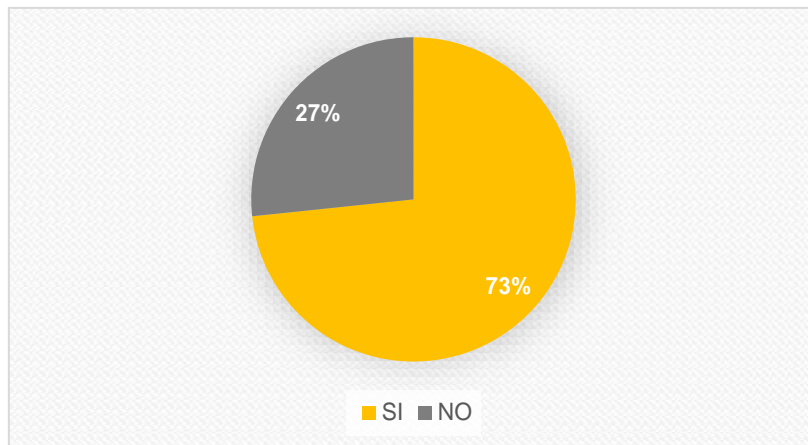
Gráfico N° 12: Información escrita sobre el hotel



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 100% del total de hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo cuentan con información escrita sobre las normas o servicios del hotel al alcance del huésped.

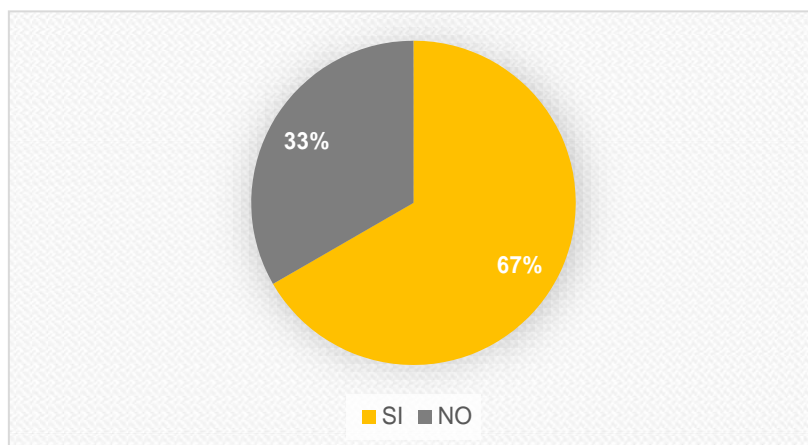
Gráfico N° 13: Información de los paquetes turísticos



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la ficha de observación, el 73% del total de hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo cuenta con información escrita detallada o audiovisual con subtítulos sobre los tours de los paquetes turísticos; mientras que el 27% no cuentan con el material adecuado para personas con discapacidad auditiva.

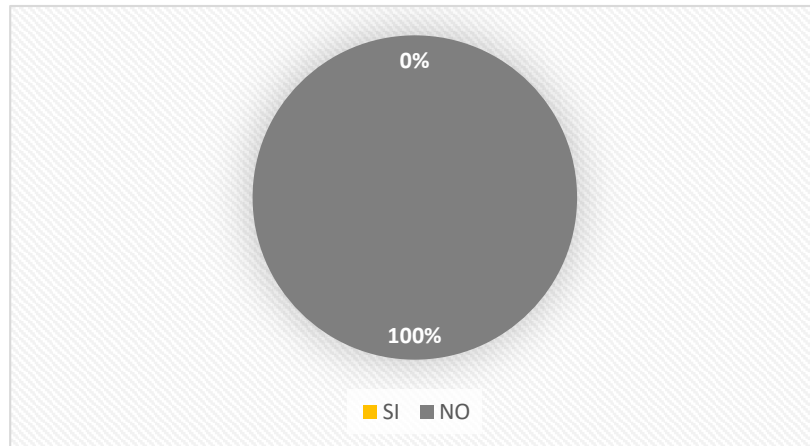
Gráfico N° 14: Iluminación homogénea y uniforme del restaurante



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 67% cuenta con una iluminación homogénea y uniforme en el área del restaurante; mientras que el 33% restante no cuenta con una buena iluminación para las personas con discapacidad auditiva.

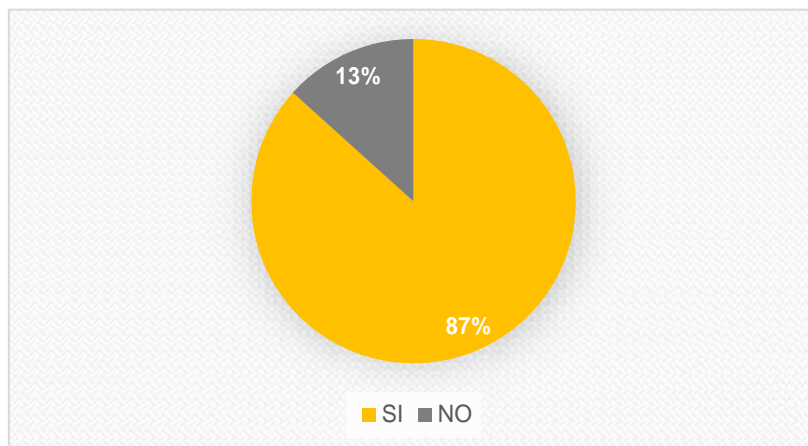
Gráfico N° 15: Restaurante con bucle magnético



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 100% de la recepción de los 15 hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo no cuentan con bucle magnético para mejorar la comunicación con los huéspedes con discapacidad auditiva en el área del restaurante.

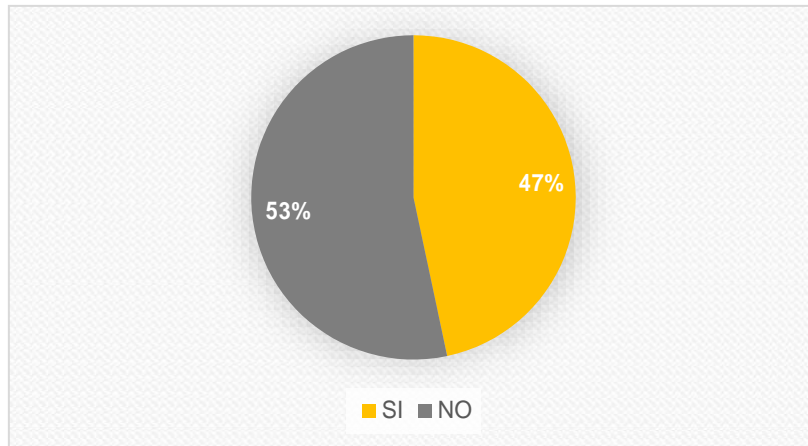
Gráfico N° 16: Buena señal de internet en el restaurante



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al internet, se obtuvo en los resultados que el 87% si cuenta con una buena señal de internet en el área del restaurante; mientras que el 13% restante no cuenta con una buena señal de internet.

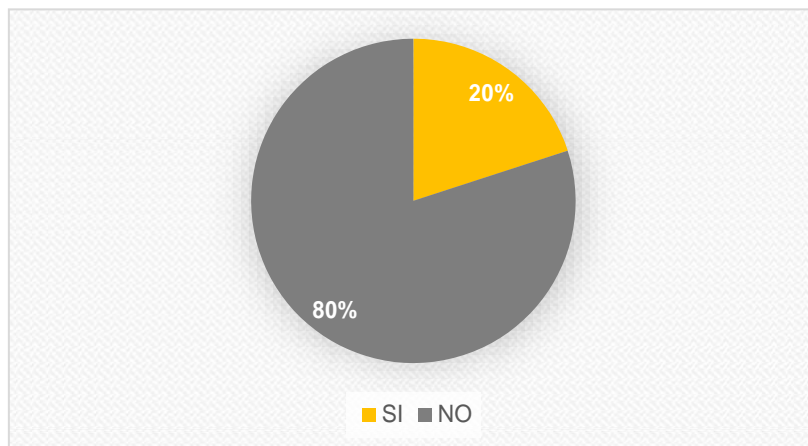
Gráfico N° 17: Señalización de los servicios en el área del restaurante



Fuente: Elaboración propia.

En los resultados obtenidos, se puede observar que el 47% del total de la población cuenta con la señalización de los servicios que se encuentran en el área del restaurante; mientras que el 53% restante, no cuenta con la señalización.

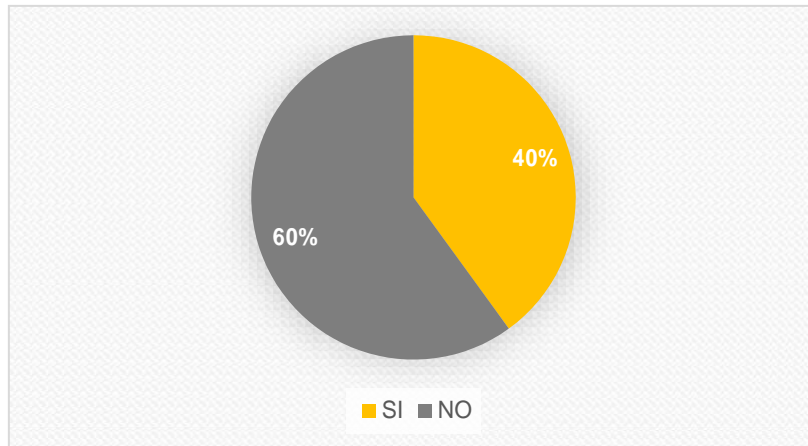
Gráfico N° 18: Carta con información clara, concisa y comprensible



Fuente: Elaboración propia.

De los 15 hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo, el 20% cuenta con una carta con información clara, concisa y comprensible sobre los platos y sus precios; mientras que el 80% del total no cuenta con una carta clara, concisa y comprensible.

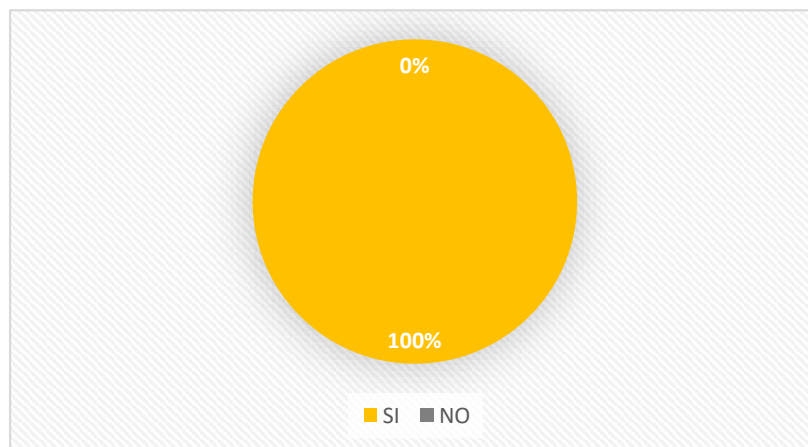
Gráfico N° 19: Sistema de alarma luminoso en los pasillos y áreas públicas



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, de los 15 hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo solo el 40% cuenta con sistema de alarma luminoso en los pasillo y áreas públicas del hotel; mientras que el 60% restante, no cuenta con este tipo de sistema de alarma que beneficiaría a las personas con discapacidad auditiva.

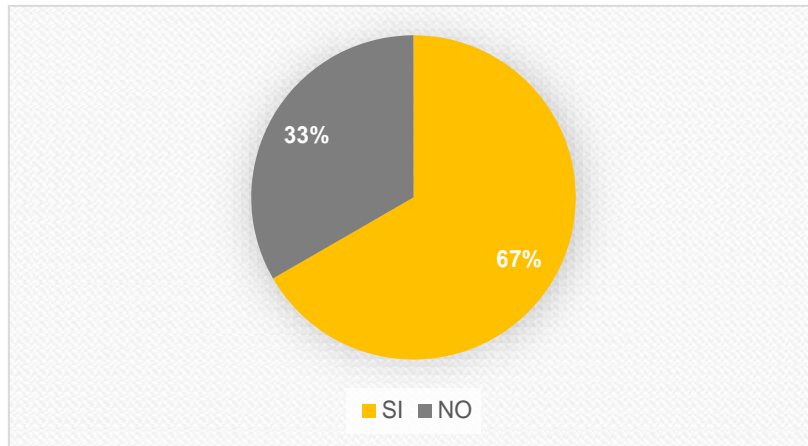
Gráfico N° 20: Señalización visual de dirección y salidas de emergencia



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 100% si cuenta con señalización visual de dirección y salidas de emergencia en los pasillos y las áreas públicas de los hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo.

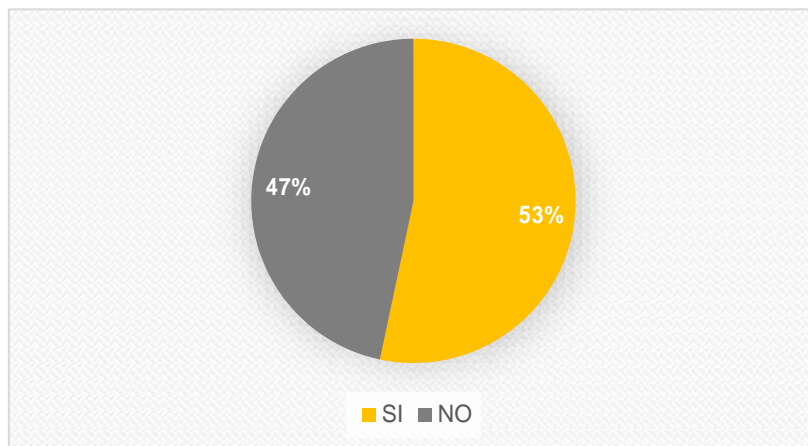
Gráfico N° 21: Planos de evacuación



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 67% de los 15 hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo cuentan con planos de evacuación ubicados en los pasillos de cada piso del hotel; mientras que el 33% restante no cuenta con los planos de evacuación.

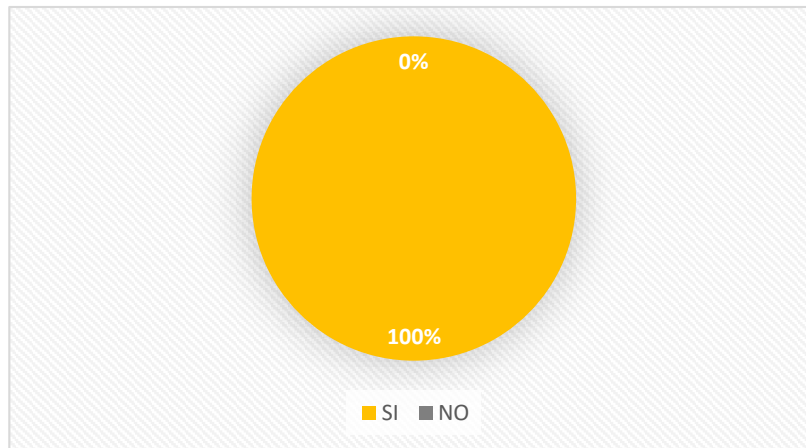
Gráfico N° 22: Cuenta con ascensor



Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos de los 15 hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo, el 53% no cuenta con ascensor en sus establecimientos; mientras que el 47% sí cuenta con ascensor.

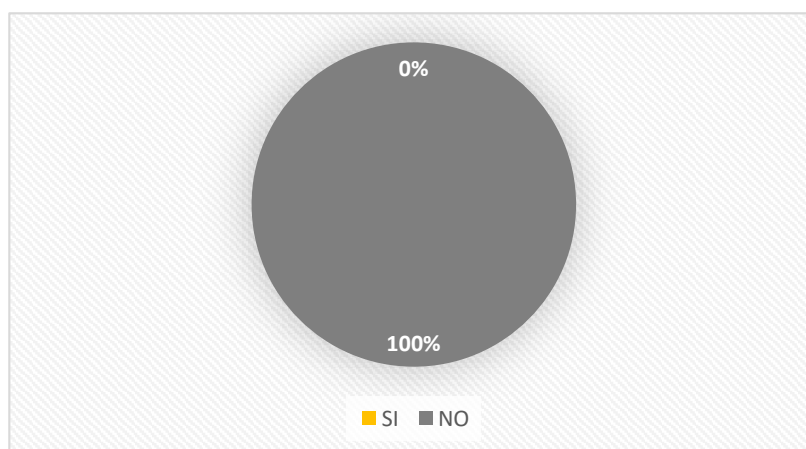
Gráfico N° 23: Iluminación homogénea y uniforme en el ascensor



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 100% de los 8 hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo que cuentan con ascensor y este tiene una iluminación homogénea y uniforme.

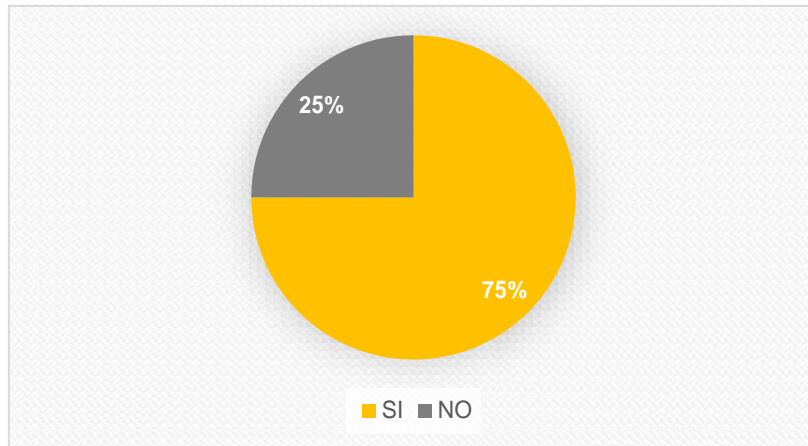
Gráfico N° 24: Teléfono accesible



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos de los 8 hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo que cuentan con ascensor, el 0% no cuenta con un teléfono accesible.

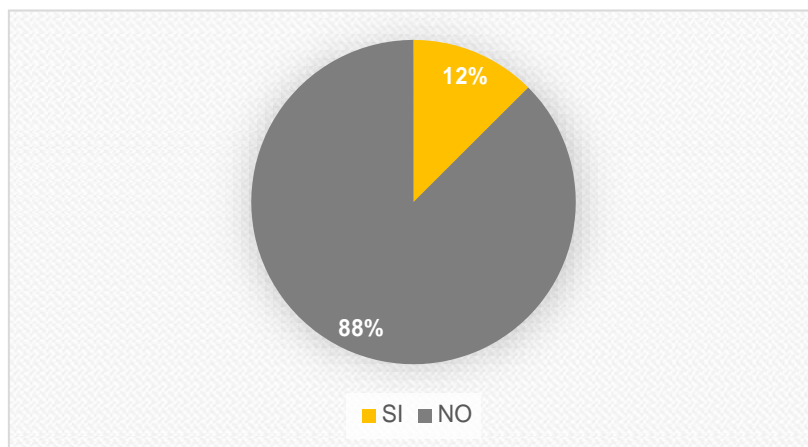
Gráfico N° 25: Indicador luminoso de llegada, salida y sentido del ascensor



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 75% de los 8 hoteles de 3 estrellas que cuentan con ascensor con indicador luminoso de llegada, salida y sentido; mientras que el 25% restante, no cuenta con un indicador luminoso de llegada, salida y sentido del ascensor.

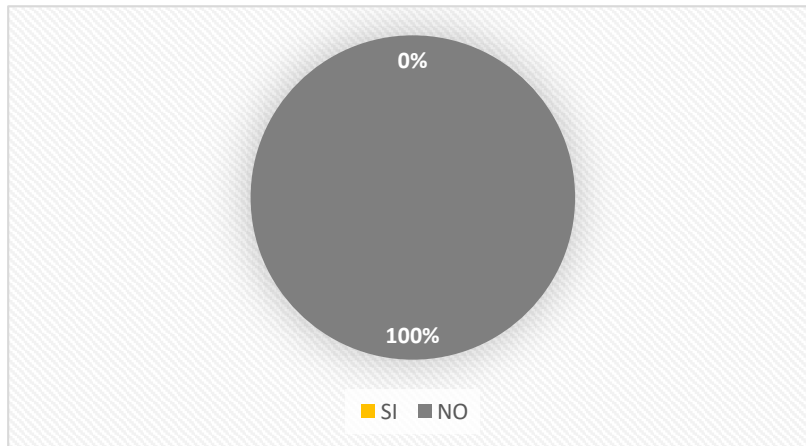
Gráfico N° 26: Sistema de alarma luminoso en casos de emergencia



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 12% de los 8 hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo cuentan con un ascensor con sistema de alarma luminoso para casos de emergencia; mientras que el 88% restante no cuenta con este sistema de alarmas luminoso.

Gráfico N° 27: Dispositivo de comunicación con cámara en casos de emergencia

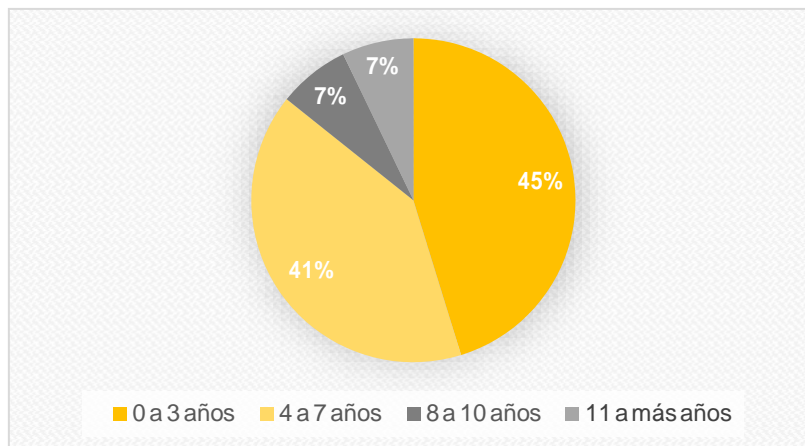


Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 100% de los 8 hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo no cuentan con un ascensor con dispositivo de comunicación con cámara en casos de emergencia.

- **ENCUESTA A LAS 42 RECEPCIONISTAS DE 15 HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE TRUJILLO (Ver anexo N° 06)**

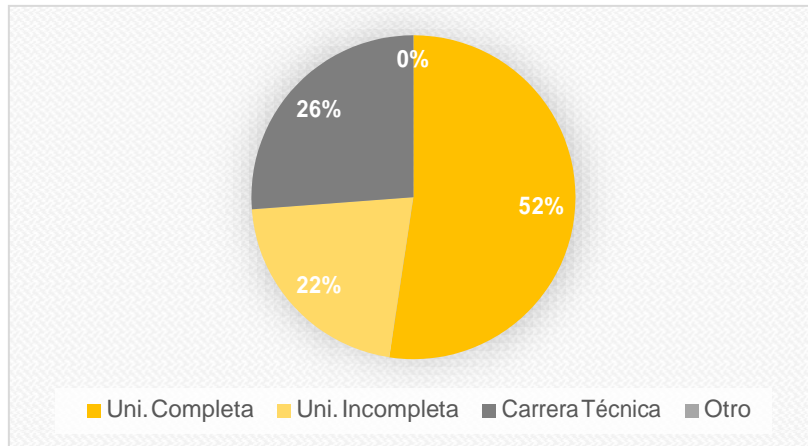
Gráfico N° 28: Años trabajando en el sector turístico hotelero



Fuente: Elaboración propia.

Según las encuestas aplicadas a los 42 recepcionistas de los hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo, se obtuvieron los siguientes resultados de acuerdo a los años trabajando en el sector turístico: el 45% de 0 a 3 años, el 41% de 4 a 7 años, el 7% de 8 a 10 años y por último el 7% de 11 a más años.

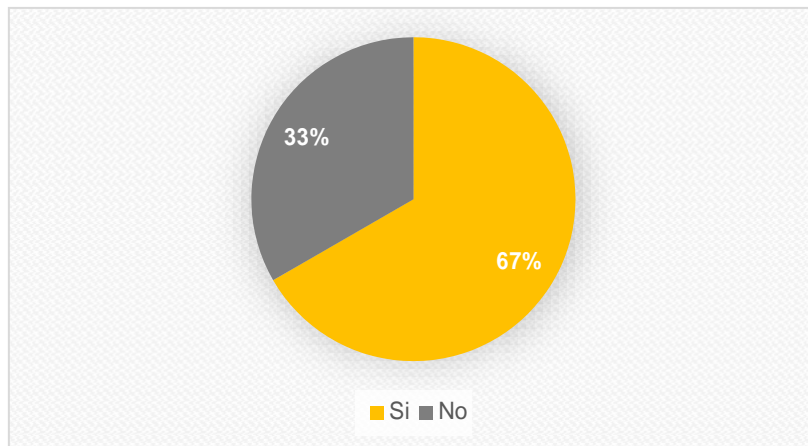
Gráfico N° 29: Grado de formación académica



Fuente: Elaboración propia.

Según las encuestas aplicadas a los 42 recepcionistas de los hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo sobre su formación académica, siendo el mayor grado universidad completa con un 52%, seguido de universidad incompleta con 22% y por último carrera técnica con 26%.

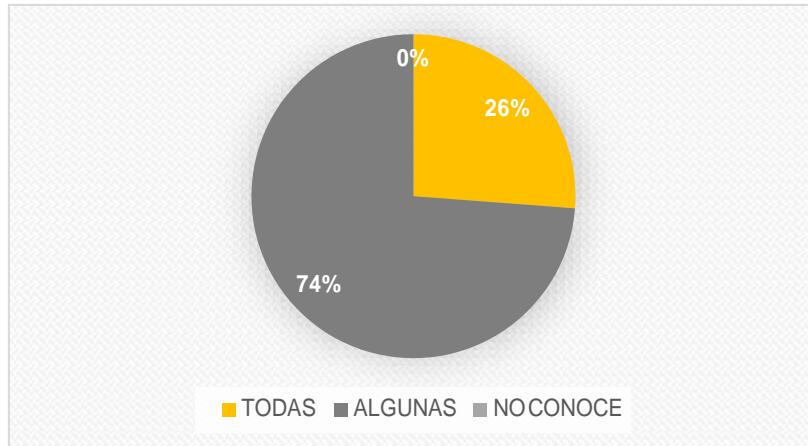
Gráfico N° 30: Recepcionistas que han atendido a una persona con discapacidad auditiva en el hotel donde labora



Fuente: Elaboración propia.

De los 42 recepcionistas encuestados de los hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo, el 67% de ellos han atendido a una persona con discapacidad auditiva; mientras que el 33% restante no ha atendido.

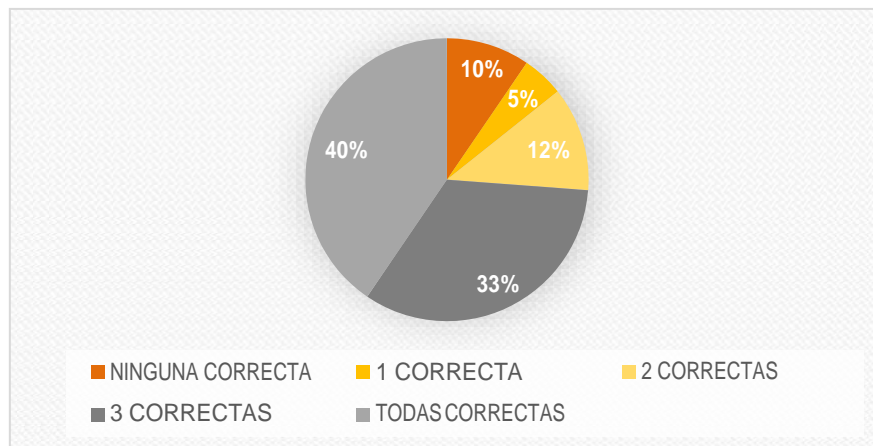
Gráfico N° 31: Conocimiento de los recepcionistas sobre las pautas para atender a una persona con discapacidad auditiva



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 26% de los 42 recepcionistas respondieron que conocen todas las pautas para atender a una persona con discapacidad auditiva; mientras que el 74% solo conoce algunas de estas pautas.

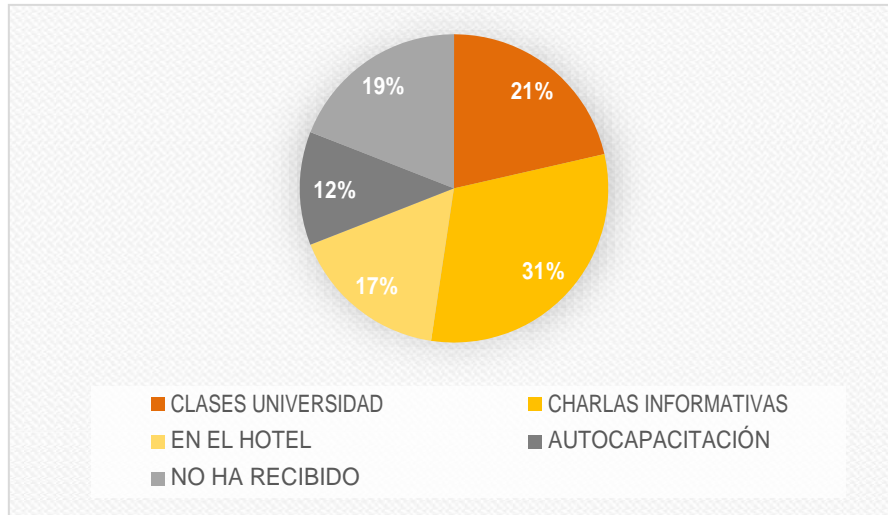
Gráfico N° 32: Pautas para atender a una persona con discapacidad auditiva



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre las pautas para atender a una persona con discapacidad auditiva, el 10% no respondió ninguna pauta correcta, el 5% respondió correctamente de 1 pauta, el 12% respondió correctamente 2 pautas, el 33% respondió correctamente 3 pautas y por último el 40% respondió correctamente todas las pautas.

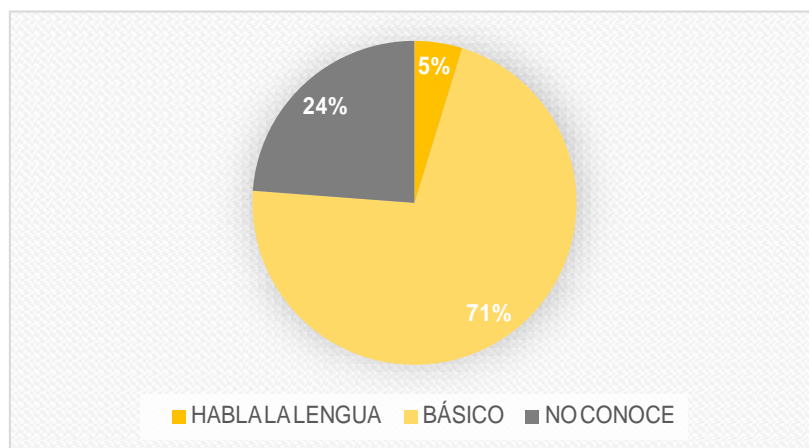
Gráfico N° 33: Lugar donde recibieron capacitación sobre las pautas para atender a una persona con discapacidad auditiva.



Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos, el 21% ha recibido capacitación sobre las pautas para atender a una persona con discapacidad auditiva en clases de la universidad, el 31% en charlas informativas, el 17% en el hotel donde labora, el 12% autocapacitación y por último el 19% no ha recibido ninguna capacitación

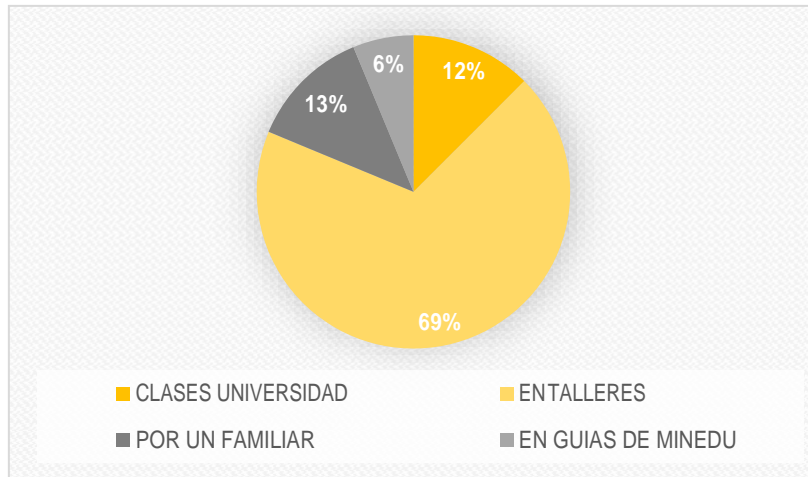
Gráfico N° 34: Conocimiento sobre lengua de señas



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados, el 5% de los 42 recepcionistas habla la lengua de señas, el 71% solo conoce lo básico y por último el 24% no conoce la lengua de señas.

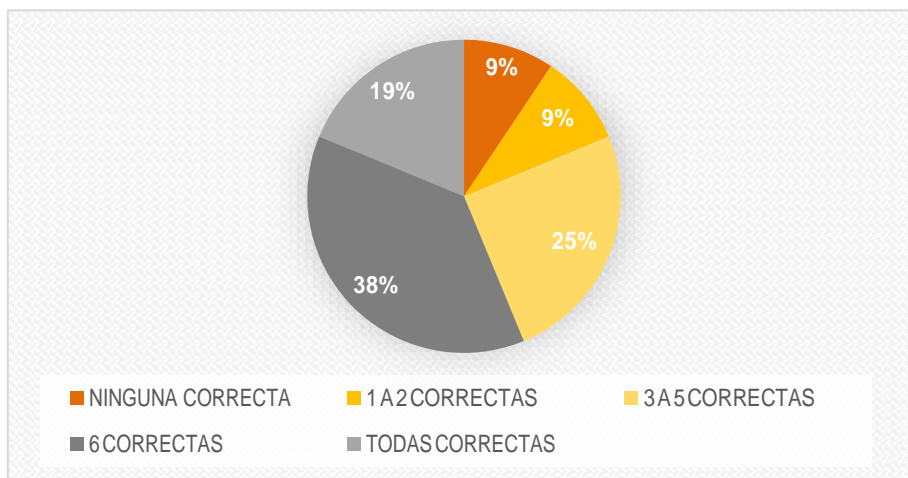
Gráfico N° 35: Lugar donde aprendió la lengua de señas



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados, el 12% de los 42 recepcionistas aprendió la lengua de señas en clases de la universidad, el 69% en talleres de lengua de señas, el 13% aprendió por medio de un familiar y por último el 6% en guías dadas por el Ministerio de Educación.

Gráfico N° 36: Lengua de señas



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre relacionar la palabra o letra con su lengua de señas, el 9% no respondió correctamente ninguna de las alternativas, el 9% relacionó 1 a 2 correctamente, el 25% de 3 a 5, el 38% relacionó 6 correctamente y por último el 19% toda.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

La finalidad del presente estudio de investigación es determinar el nivel de accesibilidad de los servicios de los hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo, para personas con discapacidad auditiva en el año 2018. De acuerdo con los autores (Alonso y Dinares, 2006), “En el departamento de alojamiento cobra mucha relevancia tanto la accesibilidad física como sensorial del espacio que visita el cliente por primera vez. Tanto el diseño de los espacios, como la señalización y comunicación deben estar contemplados desde la perspectiva de la accesibilidad al cliente para facilitar su estadía”.

En cuanto a la accesibilidad física, de acuerdo con el autor (Espínola, 2015), nos menciona que “El nivel de iluminación adecuado permitirá a las personas con discapacidad auditiva poder comunicarse con facilidad con su entorno, puesto que favorece el contacto visual”. Por ello es importante que los hoteles cuenten con la iluminación homogénea y uniforme, no tener espacios oscuros o de baja iluminación en todas las zonas principales del hotel. En cuanto a los resultados obtenidos, el 100 % de los hoteles cuentan con una iluminación homogénea y uniforme en sus habitaciones (Ver anexo N°07, fotografía N° 1, 4, 10, 14 y 16) y el ascensor; sin embargo, en el área de recepción que es la más concurrida solo cumple el 87% de los hoteles (Ver anexo N° 07, fotografía N° 2, 6, 9, 13, 15 y 20) y de igual manera en el restaurante de los hoteles solo cumplen el 67%. (Ver anexo N° 07, fotografía N° 18 y 22)

En situaciones de emergencia, como riesgos de incendios, inundaciones, sísmicos, etc., las personas con discapacidad auditiva deberán reconocer fácilmente estas situaciones mediante recursos luminosos lo cual es de vital importancia para su seguridad. De acuerdo a un informe elaborado por la Agencia Valencia del Turismo y Fesord (2018) indica que “Hay que observar este aspecto con especial celo ya que de lo contrario las personas sordas podrían verse envueltas en situaciones de riesgos innecesario”. Sin embargo, el resultado es muy desalentador, puesto que solo el 40% cuenta con este tipo de alarma luminosa en las áreas públicas y los pasillos del hotel, el 13% en el ascensor y por último el 100% no cuenta con este sistema de alarma dentro de las habitaciones.

Un establecimiento de hospedaje debe contar con la adecuada señalización tanto de direcciones y salidas de emergencia como también de los servicios del hotel, las cuales serían de gran ayuda para una persona con discapacidad auditiva con el fin de evitar accidentes en casos de emergencia y su adecuada movilización por las áreas. El resultado es muy favorecedor puesto que el 100% cuenta con la señalización visual de direcciones y salidas (Ver anexo N° 07, fotografía N° 11 y 19); en cuanto a la señalización de los servicios del hotel, el 80% a través de logotipos en el área de recepción y el 47% en el área del restaurante. Otro factor importante para tener en cuenta en casos de emergencia es que el hotel presente los planos de evacuación en los pasillos, de los observados solo el 67% posee este factor.

Uno de los aspectos claves para la accesibilidad a las personas con discapacidad auditiva, es el sistema de inducción magnética o más conocido como bucle magnético que permite a las personas usuarios de audífonos o implantes la posibilidad de mejorar su comunicación reduciendo el ruido externo. Esta tecnología de ayuda aún no es considerada por los establecimientos de hospedaje observados, puesto que el 100% de ellos no cuenta con bucle magnético en sus instalaciones como la recepción y restaurante que son zonas con ruidos más frecuentes. Otra tecnología de ayuda es el acceso a internet, la cual es de gran utilidad para estas personas puesto que podrán comunicarse con el recepcionista para algún requerimiento, de acuerdo con la Asociación Clave (2017) “La popularización del correo electrónico ha permitido que personas con discapacidad auditiva puedan comunicarse con las empresas con bastante facilidad. Dado que la comunicación telefónica será evitada por este tipo de cliente, merece la pena procurar la máxima rapidez y precisión en las respuestas”. De los hoteles observados, el 73% tiene una buena señal de internet en sus habitaciones, el 100% en el área de recepción y el 87% en el área del restaurante.

Una herramienta fundamental para las personas con discapacidad auditiva es que los hoteles cuenten con televisores con decodificador de teletexto en sus habitaciones y de esta manera el huésped pueda acceder a todas las programaciones televisivas que se ofrece sin tener ningún obstáculo. Mediante los resultados observados, el 67% si cumple con decodificador para subtítulos. El teléfono de la habitación con la opción de subir el volumen con el fin de que el huésped lo adecue a su necesidad también es una gran herramienta de apoyo para las personas con discapacidad auditiva, lo cual el 60% de los hoteles lo cuentan. Estas tecnologías o herramientas de apoyo para las personas con discapacidad auditiva a pesar de estar en un costo reducido, como se puede apreciar en los resultados, son pocos los hoteles que deciden invertir en estos.

Uno de los servicios más requeridos por los huéspedes en su habitación es el de despertador, es importante que en los establecimientos de hospedaje se consideren los despertadores vibratorios y/o luminosos para el beneficio de las personas con discapacidad auditiva y posibilitar su autonomía. Sin embargo, en los establecimientos hoteleros observados el 100% de estos no cuenta con este tipo de servicio.

Como indica la Agencia Valencia del Turismo y Fesord (2018), “El personal del hotel debe prestar especial atención cuando necesita acceder a una habitación de una persona sorda”. Es de vital importancia contar un avisador luminoso que es ubicado en el interior de la habitación, así como también en el baño y de esta manera no invadir la intimidad del huésped. Hasta el momento ninguno de los hoteles observados cuenta con un avisador luminoso de llamada de timbre, siendo un gran problema al momento de realizar algún servicio a la habitación.

Para facilitar el uso autónomo y seguro por parte de las personas con discapacidad auditiva en un establecimiento de hospedaje; es necesario que los hoteles cuenten con un ascensor accesible que disponga de un teléfono el cual tenga la opción de subir el volumen, lo cual ningún hotel

observado cuenta. Otro aspecto a tener en cuenta según la Agencia Valencia del Turismo y Fesord (2018) “A nivel de seguridad, sería aconsejable instalar algún dispositivo para casos de emergencia que permitan la comunicación del interior de la cabina al exterior”, es por ello que los ascensores deben de contar con una cámara que permita la comunicación bidireccional y que de esta manera facilite la lectura labial; sin embargo, de acuerdo a los resultados obtenidos ningún hotel cuenta con este dispositivo. (Ver anexo N° 07, fotografía N° 8 y 21). Por último, para asegurarse el uso eficaz del ascensor por partes del huésped con discapacidad auditiva, es importante que el ascensor cuente con un indicador luminoso de llegada, salida y el sentido del ascensor, lo cual el 75% de los hoteles si cuenta. (Ver anexo N° 07, fotografía N° 5 y 17).

Con frecuencia los hoteles brindan material informativo sobre los paquetes turísticos con el fin de potenciar el turismo, es por ello que para incluir a las personas con discapacidad auditiva se debe de procurar contar con este material de manera impresa detallando los tours y lugares a visitar o de manera audiovisual con subtítulos; de los cuales el 73% cuenta con cualquiera de los dos. También es importante que el hotel tenga la información escrita del establecimiento detallando las normas, los tipos de habitaciones y sus precios, los servicios adicionales y otra información relevante para la estadía del huésped; de acuerdo a los resultados obtenidos, todos los hoteles observados brindan esta información detallada y al alcance del huésped. (Ver anexo N° 07, fotografía N° 3, 7 y 12). Para poder ofrecer un servicio inclusivo al huésped con discapacidad auditiva, el área del restaurante debe de contar con una carta clara, concisa y comprensible en donde se detallen los platos, sus ingredientes y sus precios para que el huésped pueda identificar el servicio con claridad; sin embargo, solo el 20% de los hoteles cuenta con este tipo de carta en sus restaurantes.

El personal de recepción también cumple un papel muy importante dentro de la empresa y la imagen que desea dar a sus clientes. De acuerdo con Alonso y Dinares (2006), “El recepcionista deberá identificar cualquier tipo de necesidad especial que pueda tener el cliente. Es el primero que le atiende y debe asegurarse de que los posibles problemas de accesibilidad del cliente estén resueltos”. La experiencia laboral y la formación académica es siempre un factor importante dentro del servicio brindado, el cual debería asegurar una mejor atención a todos los huéspedes y en especial a las personas con discapacidad auditiva; según los resultados obtenido de la encuesta, el 45% tiene entre 0 a 3 años laborando en el sector hotelero, el 40% tiene entre 4 a 7 años, el 7% entre 8 a 10 años y el 7% de 11 a más años. De acuerdo su grado académico el 52% universidad completa, 21% universidad incompleta y el 26% carrera técnica. De los cuáles el 67% ha atendido a alguna persona con discapacidad auditiva en establecimiento de hospedaje.

El tipo de atención que un recepcionista brinde a los huéspedes va a depender mucho del conocimiento que estos tengan sobre las pautas de cómo atender a una persona con discapacidad auditiva. Según Alonso y Dinares (2006), “El personal que atienda a las personas alojadas en el hotel deberá disponer unas pautas elementales, comunicativas y de sensibilización sobre cómo dirigirse a las personas sordas”. Los recepcionistas encuestados, el 26% indica que conoce todas

las pautas para atender a una persona con discapacidad auditiva y el 74% solo conoce algunas de las pautas. Lo cual se corroboró al momento de seleccionar las pautas correctas, puesto que el 40% marco correctamente todas las pautas, el 33% marco correctamente 3 pautas, el 12% solo 2 pautas, el 5% solo 1 pautas y el 10% no marco ninguna correcta.

Para lograr que un hotel sea accesible en su totalidad también es importante contar con un personal con las capacidades necesarias para lograr una atención de calidad, los cuales deben de estar en constante capacitación y aprendizaje. Como lo indica Alonso y Dinares (2006), “El departamento de personal debe garantizar instrumentos adecuados a los empleados para que el servicio final que se ofrece sea de calidad. El principal instrumento es la formación mediante la realización de cursos especializados de accesibilidad y atención al cliente, sobre todo, dirigido a aquellos empleados que tiene una relación directa con él”. Siendo el resultado muy desalentador, puesto que solo el 17% de los recepcionistas encuestados han recibido capacitaciones sobre las pautas en el establecimiento de hospedaje donde labora, destacando el 31% en charlas informativa, siguiendo el 21% en clases de la universidad, el 19% no ha recibido ninguna capacitación y por último el 12% se ha autocapacitado mediante manuales virtuales.

De acuerdo con Paradores de Turismo de España (2007), “Se recomienda que en recepción no sólo se dominen varios idiomas, sino que haya, siempre que ello sea posible y compatible con las necesidades del servicio, una persona intérprete de la lengua de signos para que pueda comunicarse adecuadamente con personas sordas”. Según los resultados de los recepcionistas encuestados, el 5% habla la lengua de señas, el 71% solo conoce lo básico mientras que el 24% no conoce la lengua de señas. De los cuales el 69% lo aprendió en talleres, el 13% en clases de la universidad y por medio de un familiar, y por último el 6% en guías de Ministerio de Educación. Esta información se corroboró al momento de seleccionar la palabra con su lengua de señas; puesto que, el 19% relacionó correctamente todas las alternativas, el 38% relacionó correctamente 6, el 25% tuvo de 3 a 5 correctas, el 9% de 1 a 2 correctas y el 9% restante ninguna correcta.

CONCLUSIONES

De acuerdo con nuestros objetivos y a los instrumentos realizados en los hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo, se pueden sacar las siguientes conclusiones:

- Los hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo, se encuentran en un nivel aceptable puesto que en su mayoría cuentan con las medidas necesarias en cuanto a accesibilidad física, señalización y comunicación, para hospedar a personas con discapacidad auditiva.
- Dentro de lo que implica accesibilidad física, se pudo conocer que solo el 47% de los hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo que cumplen con lo necesario para facilitar la estadía del huésped con discapacidad auditiva, que son la iluminación, alarmas luminosas, despertadores luminosos, televisión con subtítulos, buena señal de internet, teléfono con opción de subir el volumen y otras tecnologías de apoyo.
- Los hoteles de tres estrellas del centro Histórico de Trujillo se pudieron identificar que, en cuanto a señalización y comunicación, el promedio el 76% de los hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo cumplen con la señalización de salidas de emergencia y de los servicios. En cuanto a comunicación, se pudo identificar que el 74% conoce algunas pautas para atender a un huésped con discapacidad auditiva y el 71% conoce solo lo básico de la lengua de señas.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo investigado los hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo se consideran las siguientes recomendaciones:

- Formular nuevas políticas en donde se considere la accesibilidad para la persona con discapacidad auditiva en los establecimientos de hospedaje por medio del El Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS).
- Proponer programas de capacitación para los administradores de los establecimientos de hospedaje en donde se detallen las medidas necesarias para atender a las personas con discapacidad auditiva en cuanto a las instalaciones, programas de apoyo y la atención a cargo del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) de la mano con la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo (GERCETUR) y de esta manera ellos podrán capacitar a su personal
- Incorporar a las currículas académicas talleres o cursos sobre la lengua de señas y capacitaciones sobre la adecuada atención que se debe de brindar a las personas con discapacidad auditivas través de las entidades a cargo y de esta manera eliminar las barreras de comunicación que se presentar usualmente en los establecimientos de hospedaje.

REFERENCIAS

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

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

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

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

ANEXOS

Anexo N° 01: Directorio de los hoteles de 3 estrellas del Centro Histórico de Trujillo

N°	Nombre Comercial	Dirección	Email	Teléfono
1	Colonial	Jr. Independencia 610 - 618	hostcolonialtruji@hotmail.com	(044) 258261
2	Continental	Jr. Gamarra 663	h.continental.t@gmail.com	(044) 241607
3	Chimor	Jr. Almagro 631	hotelchimor@hotmail.com	(044) 202252
4	El brujo centro	Jr. Independencia 978	reservas@elbrujohotel.com	(044) 208120
5	Gran Bolivar Hotel	Jr. Bolivar 957	granbolivarhotel@yahoo.com	(044) 262200
6	Korianka	Jr. Independencia 808	informes@korianka.com	(044) 295931
7	Labrador	Jr. Gamarra 210	-	(044) 320338
8	Los conquistadores	Jr. Diego de Almagro 586	reservas@losconquistadoreshotel.com	(044) 481650
9	Mamho Business	Jr. Grau 722	repcion@mbh.pe	(044) 208313
10	Paraiso	Jr. San Martin 240 - 246	reservastru@hotelesparaiso.com.pe	(044) 200073
11	Presidente	Jr. Bolognesi 368	hotelpresidentetrujillo@hotmail.com	(044) 224789
12	Pullman	Jr. Pizarro 871 – 879 - 883	contacto@pullmanhoteltrujillo.com.pe	(044) 223589
13	Real Hotel Pizarro	Jr. Pizarro 651	reservas@hotelrealpizarro.com	(044) 257416
14	Recreo	Jr. Estete 647	reservas@hotelrecreo.com.pe	(044) 220055
15	Saint German	Jr. Junin 585	hotelsangermain@hotmail.com	(044) 250574
16	Suite Plaza	Jr. Bolognesi 358 - 360	reserva@suiteplazahotel.com	(044) 298383
17	Turismo	Jr. Gamarra 747	hotelturismo7@gmail.com	(044) 244181
18	Victoria's Suite	Jr. Almagro 327	reservas@victoriasuitehotel.com.pe	(044) 201183

Fuente: Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (2018)

**Anexo N° 02: Relación de recepcionistas de los hoteles de 3 estrellas del Centro
Histórico de Trujillo**

N°	HOTEL	N° DE RECEPCIONISTAS
1	HOTEL PIZARRO	2
2	GRAN BOLIVAR HOTEL	3
3	HOTEL PULLMAN	3
4	HOTEL KORIANKA	3
5	HOTEL CONTINENTAL	3
6	HOTEL SAINT GERMAN	3
7	HOTEL TURISMO	3
8	HOTEL EL PRESIDENTE	2
9	HOTEL SUITE PLAZA	2
10	HOTEL LABRADOR	3
11	HOTEL VICTORIA SUITE	3
12	HOTEL COLONIAL	3
13	HOTEL RECREO	3
14	HOTEL EL BRUJO	3
15	HOTEL CHIMOR	3
TOTAL		42

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 03: Encuesta al personal de recepción de los hoteles de 3 estrellas del Centro Histórico de Trujillo.

Hotel: _____

Esta encuesta tiene como finalidad conocer las capacidades con las que cuenta el personal de Recepción acerca de la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Trujillo

1. ¿Hace cuántos años trabaja en el sector turístico hotelero?
 - a) 0 a 3 años
 - b) 4 a 7 años
 - b) 8 a 10 años
 - d) 11 a más años

2. ¿Cuál es el grado de formación académica que usted tiene?
 - a) Carrera Universitaria Completa
 - b) Carrera Universitaria Incompleta
 - c) Carrera Técnica
 - d) Otros (Especifique)

3. ¿Ha atendido alguna persona con discapacidad auditiva en el establecimiento hotelero?
 - a) Si
 - b) No

4. ¿Conoce las pautas que se debe de tener en cuenta para atender a una persona con discapacidad auditiva? Si su respuesta es la letra "c", por favor pasar a la pregunta N° 7.
 - a) Conoce todas las pautas
 - b) Conoce algunas pautas
 - c) No conoce las pautas

5. ¿Cuáles son las pautas que se debe de tener en cuenta para atender a una persona con discapacidad auditiva? Puede seleccionar una o más opciones:
 - a) Mantener contacto visual al momento de hablar.
 - b) Hablar con voz alta para darse a entender.
 - c) Apoyarse en gestos sencillos o demostraciones visuales
 - d) Vocalizar exageradamente para facilitar la lectura labial
 - e) Utilizar un lenguaje sencillo y directo.
 - f) Comunicarse en una zona iluminada.

6. ¿En dónde recibió capacitación sobre las pautas para atender a una persona con discapacidad auditiva?
 - a) En clases de la universidad
 - b) En charlas informativas sobre accesibilidad
 - c) En el hotel donde labora
 - d) Autocapacitación, leyendo manuales
 - e) No ha recibido capacitación

7. ¿Conoce la lengua de señas? Si su respuesta es la letra "c", la encuesta ha finalizado.

- a) Habla la lengua de señas
- b) Conoce lo básico
- c) No conoce la lengua de señas

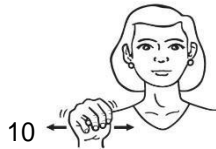
8. ¿En dónde aprendió lengua de señas?

- a) En clases de la universidad
- b) En talleres de lengua de señas
- c) Por medio de un familiar
- d) En guías del Ministerio de Educación

9. Relaciona cada palabra o letra de acuerdo a su lengua de señas



Perú



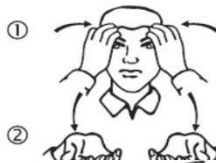
Q



Obedecer



Mamá



G



Libro

¡Gracias por su participación!

Fuente: Elaboración propia

**Anexo N° 04: Ficha de observación para los hoteles de 3 estrellas del Centro
Histórico de Trujillo.**

**FICHA DE OBSERVACIÓN PARA HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE
TRUJILLO**

DATOS GENERALES	
NOMBRE DEL HOTEL	
DIRECCION	
PROPIETARIO O REPRESENTANTE	
TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	
FECHA DE LA EVALUACIÓN	

Esta ficha de observación tiene como finalidad conocer el nivel de accesibilidad para la atención a personas con discapacidad auditiva que cuentan los hoteles de 3 estrellas del centro histórico de Trujillo

INSTALACIONES			
HABITACIONES		SI	NO
1	La habitación cuenta con iluminación homogénea y uniforme		
2	Sistema de alarma luminoso en casos de emergencia		
3	Despertador vibratorio y/o luminoso		
4	Avisadores luminosos de llamada de timbre de la puerta en la habitación y en el cuarto de baño		
5	Televisión con decodificador de teletexto para poder acceder al subtítulo		
6	Buena señal de internet		
7	Teléfono con la opción de subir el volumen		
RECEPCIÓN			
8	Iluminación homogénea y uniforme		

9	Recepción con bucle magnético para mejor la comunicación con los huéspedes con discapacidad auditiva		
10	Buena señal de internet		
11	Señalización de los servicios con logotipos		
12	Información escrita sobre el hotel como las normas o servicios adicionales.		
13	Información escrita detallada o audiovisual con subtítulos sobre los paquetes turísticos		
RESTAURANTE			
14	Iluminación homogénea y uniforme		
15	Bucle magnético para mejor la comunicación con los huéspedes con discapacidad auditiva		
16	Buena señal de internet		
17	Señalización de los servicios con logotipos		
18	Carta con información clara, concisa y comprensible sobre los platos y los precios escritos		

SEGURIDAD		SI	NO
19	Sistema de alarma luminoso en los pasillos y áreas públicas del hotel		
20	Señalización visual de dirección y salidas de emergencia		
21	Planos de evacuación en los pasillos del hotel indicando las salidas.		

¿Cuenta con ascensor?. De ser su respuesta afirmativa, complete lo siguiente		SI	NO
--	--	-----------	-----------

ASCENSOR		SI	NO
22	Iluminación homogénea y uniforme		

23	Teléfono accesible		
24	Indicador luminoso de llegada, salida y sentido del ascensor		
25	Sistema de alarma luminoso en casos de emergencia		
26	Dispositivo de comunicación con cámara en casos de emergencia		

RESULTADOS	
PORCENTAJE	
PORCENTAJE OBTENIDO	
CALIFICACIÓN	
De acuerdo al porcentaje de cumplimiento obtenido, el establecimiento podrá estar en los rangos:	
EXCELENTE: 81% a 100%	
BUENA: 61% a 80%	
ACEPTABLE: 41% a 60%	
DEFICIENTE: 21% a 40%	
MUY DEFICIENTE: 0 a 20 %	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N°5: MATRIZ DE RESULTADOS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

N°	HOTEL/ITEMS	HABITACIONES							RECEPCIÓN						RESTAURANTE				SEGURIDAD			ASCENSOR						PUNTAJE	%	CALIFICACIÓN	
		ILUMINACIÓN HOMOGÉNEA Y UNIFORME	SISTEMA DE ALARMA LUMINOSO	DESPERTADOR VIBRATORIO Y/O LUMINOSO	AVISADORES LUMINOSOS	TELEVISIÓN CON SUBTÍTULO	BUENA SEÑAL DE INTERNET	TELEFONO CON OPCIÓN DE SUBIR VOLUMEN	ILUMINACIÓN HOMOGÉNEA Y UNIFORME	RECEPCIÓN CON BUCLE MAGNETICO	BUENA SEÑAL DE INTERNET	SEÑALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	INFORMACIÓN ESCRITA SOBRE EL HOTEL	INFORMACIÓN DE PAQUETES TURÍSTICOS	ILUMINACIÓN HOMOGÉNEA Y UNIFORME	BUCLE MAGNETICO	BUENA SEÑAL DE INTERNET	SEÑALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	CARTA CLARA, CONCISA Y COMPRESIBLE SOBRE LOS PLATOS	ALARMA LUMINOSA	SEÑALIZACIÓN VISUAL DE DIRECCIÓN Y SALIDAS	PLANOS DE EVACUACIÓN	¿CUENTA CON ASCENSOR?	ILUMINACIÓN HOMOGÉNEA Y UNIFORME	TELEFONO	INDICADOR DE LLEGADA, SALIDA Y SENTIDO	SISTEMA DE ALARMA LUMINOSO				DISPOSITIVO DE COMUNICACIÓN CON CÁMARA
1	HOTEL PIZARRO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	13	50%	ACEPTABLE
2	GRAN BOLIVAR HOTEL	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	16	62%	BUENA	
3	HOTEL PULLMAN	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	14	54%	ACEPTABLE	
4	HOTEL KORIANKA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	-	-	-	-	-	10	48%	ACEPTABLE
5	HOTEL CONTINENTAL	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	9	35%	DEFICIENTE	
6	HOTEL SAINT GERMAN	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	17	65%	BUENA	
7	HOTEL TURISMO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	-	-	-	-	-	6	29%	DEFICIENTE
8	HOTEL EL PRESIDENTE	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	-	-	-	-	-	10	48%	ACEPTABLE
9	SUITE PLAZA	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	-	-	-	-	-	11	52%	ACEPTABLE
10	HOTEL LABRADOR	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	-	-	-	-	-	12	57%	ACEPTABLE
11	HOTEL VICTORIA SUITE	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	15	58%	ACEPTABLE
12	HOTEL COLONIAL	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	-	-	-	-	-	14	67%	BUENA
13	HOTEL RECREO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	16	62%	BUENA
14	HOTEL EL BRUJO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	14	54%	ACEPTABLE
15	HOTEL CHIMOR	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	-	-	-	-	-	13	62%	ACEPTABLE

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 6: MATRIZ DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

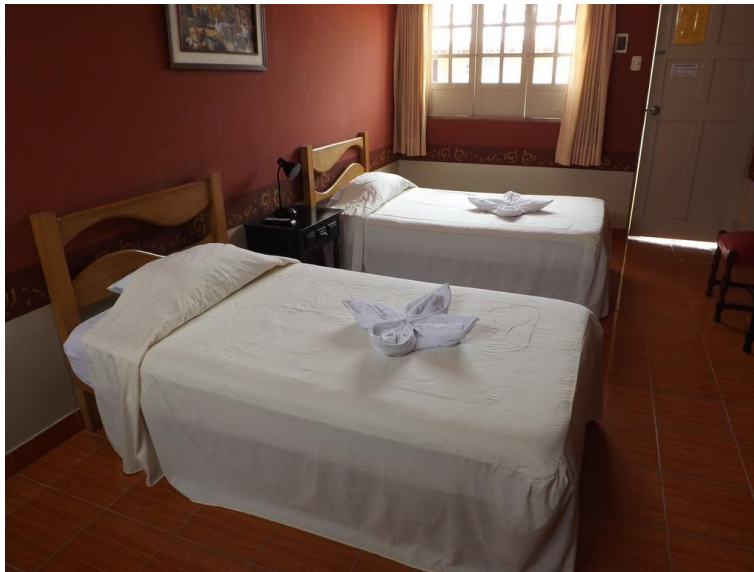
N°	HOTEL	RECEPCIONIST A/ PREGUNTA	AÑOS EN EL SECTOR HOTELERO	GRADO DE FORMACIÓN	¿HA ATENDIDO A ALGUNA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA?	¿CONOCE LAS PAUTAS?	PAUTAS PARA ATENDER A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA:					¿EN DONDE RECIBIÓ CAPACITACIÓN SOBRE LAS PAUTAS?	¿CONOCE LA LENGUA DE SEÑAS?	¿EN DONDE APRENDIÓ LENGUA DE SEÑAS?	LENGUA DE SEÑAS				
							1 CORRECTA	2 CORRECTA	3 CORRECTA	TODAS	NINGUNA				1 A 2 CORRECTA	3 A 5 CORRECTA	6 CORRECTA	TODAS	NINGUNA
1	HOTEL PIZARRO	Recepcionista 1	0 a 3 años	Uni. completa	NO	ALGUNAS	1					EN EL HOTEL	BASICO	EN TALLERES		1			
		Recepcionista 2	0 a 3 años	Uni. completa	NO	ALGUNAS			1			EN EL HOTEL	BASICO	POR UN FAMILIAR			1		
2	GRAN BOLIVAR HOTEL	Recepcionista 1	4 a 7 años	Uni. completa	SI	ALGUNAS			1			CLASES UNIVERSIDAD	BASICO	EN TALLERES	1				
		Recepcionista 2	0 a 3 años	Uni. Incompleta	SI	ALGUNAS				1		CHARLAS INFORMATIVAS	BASICO	EN TALLERES				1	
		Recepcionista 3	0 a 3 años	Uni. completa	SI	ALGUNAS				1		CLASES UNIVERSIDAD	BASICO	EN TALLERES			1		
3	HOTEL PULLMAN	Recepcionista 1	0 a 3 años	Carrera técnica	SI	TODAS				1		CHARLAS INFORMATIVAS	BASICO	EN TALLERES			1		
		Recepcionista 2	0 a 3 años	Uni. completa	NO	ALGUNAS					1	CLASES UNIVERSIDAD	BASICO	CLASES UNIVERSIDAD		1			
		Recepcionista 3	0 a 3 años	Uni. completa	NO	TODAS				1		AUTOCAPACITACIÓN	HABLA LA LENGUA	POR UN FAMILIAR				1	
4	HOTEL KORIANKA	Recepcionista 1	0 a 3 años	Uni. completa	NO	ALGUNAS				1		NO HA RECIBIDO	NO CONOCE	-	-	-	-	-	-
		Recepcionista 2	4 a 7 años	Uni. completa	NO	ALGUNAS					1	NO HA RECIBIDO	HABLA LA LENGUA	EN TALLERES				1	
		Recepcionista 3	0 a 3 años	Uni. Incompleta	NO	ALGUNAS				1		CLASES UNIVERSIDAD	BASICO	EN TALLERES				1	
5	HOTEL CONTINENTAL	Recepcionista 1	11 a más años	Uni. completa	SI	ALGUNAS				1		EN EL HOTEL	BASICO	CLASES UNIVERSIDAD			1		
		Recepcionista 2	4 a 7 años	Uni. Incompleta	SI	TODAS				1		EN EL HOTEL	BASICO	EN TALLERES				1	
		Recepcionista 3	11 a más años	Carrera técnica	SI	ALGUNAS		1				EN EL HOTEL	NO CONOCE	-	-	-	-	-	-
6	HOTEL SAINT GERMAN	Recepcionista 1	4 a 7 años	Uni. completa	SI	TODAS				1		CLASES UNIVERSIDAD	BASICO	EN TALLERES	1				
		Recepcionista 2	0 a 3 años	Uni. completa	SI	TODAS				1		AUTOCAPACITACIÓN	BASICO	GUÍAS DE MINEDU			1		
		Recepcionista 3	4 a 7 años	Carrera técnica	NO	ALGUNAS				1		CHARLAS INFORMATIVAS	BASICO	EN TALLERES			1		
7	HOTEL TURISMO	Recepcionista 1	0 a 3 años	Carrera técnica	NO	ALGUNAS				1		NO HA RECIBIDO	BASICO	EN TALLERES	1				
		Recepcionista 2	4 a 7 años	Uni. completa	SI	ALGUNAS				1		CHARLAS INFORMATIVAS	BASICO	EN TALLERES			1		
		Recepcionista 3	4 a 7 años	Uni. Incompleta	NO	ALGUNAS		1				CHARLAS INFORMATIVAS	NO CONOCE	-	-	-	-	-	-
8	HOTEL EL PRESIDENTE	Recepcionista 1	11 a más años	Carrera técnica	NO	ALGUNAS				1		AUTOCAPACITACIÓN	NO CONOCE	-	-	-	-	-	-
		Recepcionista 2	8 a 10 años	Uni. Incompleta	NO	ALGUNAS	1					AUTOCAPACITACIÓN	BASICO	EN TALLERES		1			
9	HOTEL SUITE PLAZA	Recepcionista 1	4 a 7 años	Uni.incompleta	SI	ALGUNAS				1		CLASES UNIVERSIDAD	BASICO	GUÍAS DE MINEDU					1
		Recepcionista 2	4 a 7 años	Uni. completa	SI	ALGUNAS					1	NO HA RECIBIDO	NO CONOCE	-	-	-	-	-	-
10	HOTEL LABRADOR	Recepcionista 1	0 a 3 años	Uni. completa	SI	ALGUNAS				1		CHARLAS INFORMATIVAS	BASICO	EN TALLERES				1	
		Recepcionista 2	0 a 3 años	Uni. completa	SI	ALGUNAS				1		CHARLAS INFORMATIVAS	BASICO	CLASES UNIVERSIDAD					1
		Recepcionista 3	4 a 7 años	Carrera técnica	SI	ALGUNAS				1		CHARLAS INFORMATIVAS	BASICO	EN TALLERES			1		
11	HOTEL VICTORIA SUITE	Recepcionista 1	4 a 7 años	Carrera técnica	NO	ALGUNAS				1		CHARLAS INFORMATIVAS	BASICO	POR UN FAMILIAR		1			
		Recepcionista 2	4 a 7 años	Uni. completa	SI	ALGUNAS					1	NO HA RECIBIDO	NO CONOCE	-	-	-	-	-	-
		Recepcionista 3	0 a 3 años	Uni. Incompleta	SI	TODAS				1		CLASES UNIVERSIDAD	BASICO	CLASES UNIVERSIDAD			1		
12	HOTEL COLONIAL	Recepcionista 1	4 a 7 años	Uni. completa	SI	TODAS				1		CHARLAS INFORMATIVAS	BASICO	EN TALLERES		1			
		Recepcionista 2	4 a 7 años	Uni. completa	SI	ALGUNAS				1		CLASES UNIVERSIDAD	BASICO	EN TALLERES		1			
		Recepcionista 3	0 a 3 años	Carrera técnica	SI	TODAS				1		CHARLAS	BASICO	EN TALLERES			1		

												INFORMATIVAS								
13	HOTEL RECREO	Recepcionista 1	0 a 3 años	Uni. Incompleta	SI	ALGUNAS		1				NO HA RECIBIDO	NO CONOCE	-	-	-	-	-	-	
		Recepcionista 2	0 a 3 años	Uni. Incompleta	SI	ALGUNAS			1			CHARLAS INFORMATIVAS	BASICO	EN TALLERES				1		
		Recepcionista 3	0 a 3 años	Carrera técnica	NO	TODAS				1		AUTOCAPACITACIÓN	BASICO	POR UN FAMILIAR				1		
14	HOTEL EL BRUJO	Recepcionista 1	4 a 7 años	Uni. completa	SI	TODAS			1			CHARLAS INFORMATIVAS	BASICO	EN TALLERES			1			
		Recepcionista 2	8 a 10 años	Carrera técnica	SI	TODAS			1			NO HA RECIBIDO	NO CONOCE	-	-	-	-	-	-	
		Recepcionista 3	8 a 10 años	Uni. completa	SI	ALGUNAS					1	CLASES UNIVERSIDAD	NO CONOCE	-	-	-	-	-	-	
15	HOTEL CHIMOR	Recepcionista 1	4 a 7 años	Uni. completa	SI	ALGUNAS		1				EN EL HOTEL	BASICO	EN TALLERES					1	
		Recepcionista 2	4 a 7 años	Uni. completa	SI	ALGUNAS			1			EN EL HOTEL	BASICO	EN TALLERES			1			
		Recepcionista 3	0 a 3 años	Carrera técnica	SI	ALGUNAS				1		NO HA RECIBIDO	NO CONOCE	-	-	-	-	-	-	

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 07: Fotografías de los hoteles de 3 estrellas del Centro Histórico de Trujillo.

Fotografía N° 1: Habitación del Hotel Colonial



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 2: Recepción de Hotel Continental



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 3: Material informativo del Hotel Continental



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 4: Habitación del Hotel Continental



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 5: Ascensor del Hotel Continental



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 6: Recepción de Hotel Gran Bolívar



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 7: Recepción de Hotel Gran Bolívar



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 8: Ascensor del Hotel Gran Bolívar



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 9: Recepción de Hotel Korianka



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 10: Habitación del Hotel Korianka



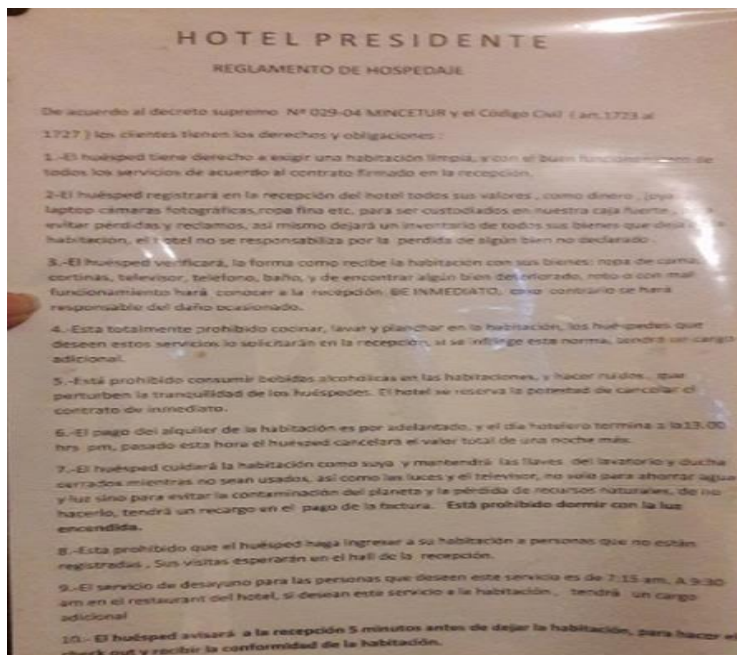
Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 11: Señalización del Hotel Korianka



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 12: Reglamento del Hotel Presidente



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 13: Recepción de Hotel Pullman



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 14: Habitación del Hotel Pullman



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 15: Recepción de Hotel Real Pizarro



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 16: Habitación del Hotel Real Pizarro



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 17: Ascensor del Hotel Real Pizarro



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 18: Restaurante del Hotel Real Pizarro



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 19: Señalización del Restaurante de Hotel Real Pizarro



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 20: Recepción de Hotel Saint Germain



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 21: Ascensor del Hotel Saint Germain



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía N° 22: Restaurante del Hotel Saint Germain



Fuente: Elaboración propia.