



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Servicios Turísticos

“ACCESIBILIDAD DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA PARA ASISTIR A EVENTOS EN CADENAS HOTELERAS DE LA CIUDAD DE TRUJILLO – 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Servicios Turísticos

Autor:

Lucymar Brigett Garcia de la Cruz

Asesor:

Dra. Edelmira Leonor Janampa Vidal

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

La presente tesis va dedicada a Dios, que bendice mi vida e ilumina mi camino logrando grandes cosas, porque él me llenó de fortaleza para llegar a la meta trazada y obtener la dicha de poder culminar esta carrera de manera exitosa.

A mi padre, por brindarme su apoyo incondicional, su comprensión y consejos en esta actividad tan importante e impulsarme a terminar.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora Edelmira Leonor Janampa Vidal, por su tiempo, ayuda y dedicación constante, quien me brindó todo su apoyo pudiendo hacer posible la elaboración y culminación del presente trabajo de investigación.

Al señor Carlos Alberto Mendoza Rodríguez presidente de la federación de sordos de la región La Libertad por brindarme su tiempo en la entrevista hecha y por la información recabada gracias a su apoyo.

A los hoteles que me abrieron sus puertas en la etapa de campo para recabar la información necesaria para la elaboración de este informe.

A todas las personas que me brindaron su apoyo de alguna u otra manera, en la etapa de encuesta y recopilación de información.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	22
CAPÍTULO III. RESULTADOS	24
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	31
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 : NIVEL DE ACCESIBILIDAD EN LAS SALAS DE EVENTOS	24
TABLA 2: NIVEL DE ACCESIBILIDAD EN LA COMUNICACION	25
TABLA 3: NIVEL DE LOCALIZACION Y ACCESOS.....	26
TABLA 4: NIVEL DE DISEÑO DE ESPACIOS	27
TABLA 5: NIVEL DE SEGURIDAD	28
TABLA 6: NIVEL DE SERVICIO	29
TABLA 7:DEMANDA AL SEGMENTO DE PERSONAS	30

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N°1: NIVEL DE ACCESIBILIDAD EN LAS SALAS DE EVENTOS.....	24
FIGURA N°2: NIVEL DE ACCESIBILIDAD EN LA COMUNICACION	25
FIGURA N°3: NIVEL DE LOCALIZACION Y ACCESOS	26
FIGURA N°4: NIVEL DE DISEÑO DE ESPACIOS.....	27
FIGURA N° 5: NIVEL DE SEGURIDAD.....	28
FIGURA N° 6: NIVEL DE SERVICIO	29
FIGURA N° 7: DEMANDA AL SEGMENTO DE PERSONAS	22

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo determinar el nivel de accesibilidad que tienen las personas con discapacidad auditiva para asistir a eventos en cadenas hoteleras en la ciudad de Trujillo. Uno de los problemas más habituales que todavía existe en la actualidad es el obstáculo que padece una persona con discapacidad al momento de utilizar los servicios turísticos. Frente a esta problemática se planteó como tema de investigación la accesibilidad de personas con discapacidad auditiva para asistir eventos que hacen uso de los servicios del sector hotelero en las cadenas hoteleras en la ciudad de Trujillo en el año 2019. La presente investigación es de tipo no experimental, de nivel descriptivo, su diseño es de corte transversal y el enfoque de la investigación es de carácter cuantitativo. Se aplicaron las técnicas de observación y la entrevista. Se realizó durante los meses de septiembre a diciembre del año 2019, se aplicó una entrevista al presidente de la federación de sordos de la región La Libertad y se realizó visitas a los hoteles para poder aplicar la lista de cotejo, lo cual permitió conocer si las salas de eventos son accesibles para personas con discapacidad auditiva. El estudio arrojó como resultado, que el 100% carece de accesibilidad y por consiguiente es deficiente, al no contar con accesibilidad a la comunicación, localizaciones, diseño de espacios y seguridad para personas con discapacidad auditiva y sus necesidades de accesibilidad para la asistencia a eventos.

Palabras clave: Accesibilidad, discapacidad auditiva y eventos.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Platicar de accesibilidad es hablar también de oportunidades, sin embargo, es la primera barrera que afrontan las personas con discapacidad, pues ella dificulta su igualdad ante la sociedad. (La Organización Mundial de Turismo, 2014) fundamenta: “La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos” (p.214)

Por lo tanto, es necesario entonces que nuestro entorno, así como los diversos servicios que se prestan en la ciudad, tengan las condiciones adecuadas para ser utilizadas por las personas que presentan limitaciones.

(Huerta, 2006) “Todos, a lo largo de la vida notaremos en algún momento nuestra movilidad o comunicación limitada” (p.17). Por ello, merecemos y esperamos recibir la atención y el respeto que exige nuestra condición humana. Pero, dentro de esta condición común, somos al mismo tiempo individuos con características propias, diferentes unos de otros.

(La Organización Mundial de la Salud, 2017) afirma que más de mil millones de personas, o sea, un 15% de la población mundial, padece alguna forma de discapacidad. Entre 110 millones y 190 millones de adultos tienen dificultades considerables para funcionar. Las tasas de discapacidad están aumentando a causa

del envejecimiento de la población y el aumento de las enfermedades crónicas, entre otras causas.

Como se muestra en los párrafos anteriores, existe un incremento en el número que componen el segmento de las personas discapacitadas debido a que los primeros factores ocasionales de la discapacidad, como la edad avanzada, los accidentes de tránsito o los accidentes laborales, van en aumento año tras año.

(Alern, 2012) Por suerte o por desgracia el mundo es variado y la condición de cada persona también. Hay personas que van en silla de ruedas, que utilizan muletas, ciegos con bastón, ciegos con perro guía, hipoacúsicos que se expresan oralmente, sordos profundos que solo signan, sordos con perros guía, sordos sin perros guía, personas con andadores, personas con discapacidades intelectuales de muchos tipos, y personas con o sin enfermedades diagnosticadas con sus complicaciones. Parece que, en materia de accesibilidad, siempre nos acaba preocupando más una rampa y un baño que todo lo demás, y olvidamos que hay un elevado porcentaje de personas que no necesitan un baño adaptado.

(Pérez, Serrano, Ferriz & Póveda, 2012). Existen varios tipos de discapacidad dentro de los cuales se pueden distinguir que la diversidad en las personas con alguna limitación es muy extensa. Para poder abordar la problemática de forma sencilla se plantea una clasificación, siendo conscientes de que es una aproximación básica a la gran heterogeneidad existente.

La discapacidad física, incluye básicamente pérdida de fuerza y movilidad. La limitación o discapacidad física puede manifestarse en la destreza, la manipulación, el movimiento y/o la fuerza.

En el caso de la discapacidad sensorial, incluye básicamente la pérdida de agudeza visual y auditiva.

La discapacidad visual, tiene dificultades con las que se encuentran y se centran en la identificación de caminos por falta de contraste, en la señalización por las características de los carteles y en los riesgos ocasionados por salientes sin señalizar.

La discapacidad auditiva, tiene entre sus principales características aquellas que se basan en la dificultad para comunicarse con otros usuarios y para recibir correctamente una información. Esta situación aumenta la confusión y disminuye la capacidad de reacción ante una situación de peligro.

El caso de la discapacidad cognitiva supone básicamente pérdida de atención y memoria. Incluye a las personas con limitaciones funcionales en las capacidades de aprendizaje, comprensión y relación con el entorno: intelecto, memoria, lenguaje, lectura, escritura, etc.

(Fraiz, Alén & Domínguez ,2008) las personas con discapacidad permanente y dada la heterogeneidad de este grupo, distinguimos una serie de subdivisiones marcadas por características comunes entre ellas, se encontrarían personas con discapacidades:

- Física: Motora
- Sensorial: Visual y Auditiva
- Mental: Desarrollo intelectual diferente al correspondiente a su edad.
- Otras: del habla, Cognoscitivas, Malformaciones, Gigantismo / enanismo

Además de los tipos anteriormente descritos, hay personas que, sin tener una discapacidad definida como tal, diferentes situaciones las colocan en un estado que podría considerarse, al menos, como una limitación. Nos referimos a personas con necesidades especiales, las que se vinculan con diferentes factores, a saber:

- Personas de la tercera edad
- Niños menores de 5 años
- Embarazadas
- Personas con miembros enyesados y/o con muletas y/o andador
- Cochecitos de bebés, etc. (Ver Anexo N° 01)

(Grünewald, Sebastian, Fernández & Capel, 2011) En el aspecto turístico, referirse a este segmento es hacer mención del Turismo accesible o también denominado Turismo para Todos. Un ejemplo lo constituye San Miguel del Monte, donde fue necesario seleccionar un marco de acción adecuado donde el destino se pueda posicionar firmemente en el turismo para todos. En principio se observó que el eslogan del municipio es “Monte para Todos”, de manera que, es aquí donde el Marketing y la Comercialización del destino debe perseguir la consolidación y crecimiento, contribuyendo de forma sostenida, equilibrada y creciente a su desarrollo y de este modo lograr posicionarse. Para ello, se encontraron e implementaron mecanismos y herramientas como la comunicación, promoción y la forma de distribución del destino, con el objetivo de crecer en el destino turístico.

(OMT, 2005) El Turismo Sostenible puede ser definido como: “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.” (p.11) (Taleb, Duran & Laura, 2014) El Turismo para Todos integra, por tanto, otros subtipos de turismo como el Turismo Accesible, el Turismo Social y el Turismo Sostenible. Al hilo de la preocupación por conseguir un turismo de calidad, la OMT recoge en el artículo 7 del Código Ético Mundial para el Turismo que “es un derecho por igual a todos los habitantes de

nuestro planeta y no se pondrá obstáculo alguno”, esto incluye el Diseño para Todos, la integración sociocultural y la accesibilidad económica como un reto para alcanzar el derecho al turismo para todas las personas.

(López & Dinares, 2006) En los servicios turísticos, la accesibilidad en la organización de la empresa hotelera, debemos contextualizarla, como ya hemos descrito en el presente capítulo, y se deben caracterizar aspectos como la flexibilidad de las condiciones de la demanda en este sector, y con ello establecer cambios en las estrategias de negocio hacia la atención al cliente, incorporando la variable accesibilidad en la organización de la empresa. Sin duda, la respuesta más ambiciosa dice que la accesibilidad debe estar integrada en cualquier actividad del hotel, y más específicamente, en aquellas que tengan una vinculación directa con el cliente: el acceso a cualquier estancia del hotel, las condiciones de accesibilidad en las habitaciones o baños, la comunicación administración-cliente, la señalización, los recorridos interiores y exteriores, el equipamiento, entre otros aspectos. Estos elementos están asociados, no sólo al diseño del hotel, como a menudo se considera, sino en gran medida a la forma de organización y gestión de éste, que puede ser más o menos acorde con las necesidades de accesibilidad integral a cubrir.

El estudio de la organización y gestión del hotel desde la perspectiva de la accesibilidad es, en consecuencia, una necesidad para la plena incorporación de ésta en el servicio ofrecido por el hotel. (pág. 112)

Los requerimientos mínimos de accesibilidad de un establecimiento hotelero, específicamente para personas con discapacidad auditiva, tanto en mobiliario como equipamiento, indican que la habitación dispondrá de bucles magnéticos para facilitar la comunicación de personas sordas o con hipoacusia en los casos de alarma y avisos.

Se instalarán teléfonos con aviso luminoso y sonoro, dotados con teletexto para facilitar la comunicación de personas sordas o con hipoacusia.

(Paradores de Turismo de España, 2007) El sistema de comunicación mediante interfono se complementará con la instalación de un testigo luminoso que indique el funcionamiento del timbre de emergencia a fin de que en caso de avería informe a las personas sordas atrapadas en su interior de que la señal de alarma se ha activado y ha sido recibida. Además, se recomienda que la cabina del ascensor disponga de una zona transparente que permita la comunicación visual desde la cabina con el exterior, para que en caso de avería y/o emergencia las personas sordas puedan establecer una comunicación.

Respecto al servicio de atención al cliente, se recomienda que en la 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. (Ver Anexo N° 02)

En la medida de lo posible, se subtitularán los vídeos presentados con el fin de hacerlos accesibles a personas sordas o con hipoacusia. Este recurso usualmente utilizado en el caso de grabaciones en otros idiomas puede ser de gran utilidad para todo el público.

(Paradores de Turismo de España, 2007) Se recomienda además reservar la primera fila del público para personas sordas, con hipoacusia (para estos clientes es muy importante la gesticulación y las expresiones de los ponentes que les permitan la lectura labial o por si existen intérpretes en lengua de signos) o con dificultades en la visión. (Ver Anexo N° 03)

(ASZA, 2017) La accesibilidad en la vida diaria de las personas sordas y con discapacidad auditiva, deben contar con ayudas técnicas como:

Audífonos: Aparatos eléctricos que amplifican el sonido y lo transmiten de la forma más eficaz al oído de la persona, ajustándose al rango de la pérdida auditiva. (Ver Anexo N° 04).

Sistemas de Frecuencia Modulada (FM): Amplifican la señal sonora, eliminan el ruido ambiente y reducen la distancia entre la persona que habla y la que escucha. Están compuestos por un emisor y un receptor. (Ver Anexo N° 05)

Despertadores: Relojes despertadores con adaptaciones especiales. Tipología: con luz, con vibración, combinados. (Ver Anexo N° 06)

Bucles Magnéticos: Convierte una fuente sonora en magnética con el objetivo de que puede llegar con mayor claridad a los audífonos (colocados en la opción “T”). Esta ayuda se utiliza en espacios amplios: cines, conferencias, etc. (Ver Anexo N° 07)

Paneles Informativos: Permiten la comunicación de mensajes mediante líneas de texto, en aeropuertos, estaciones de trenes y autobuses, transportes urbanos. (Ver Anexo N° 08)

Teléfonos públicos: Cabinas de teléfonos públicos adaptadas para que las personas sordas las puedan utilizar: SMS, enviar faxes, correos electrónicos, etc. (Ver Anexo N° 09)

(Taleb, Duran & Laura, 2014) Una de las definiciones que complementan la categoría sobre la accesibilidad es el turismo accesible, el cual indica que “La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una

cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.

(Comunidad de Madrid -M, 2004) Así mismo, es necesario identificar al discapacitado para lo cual le es entregado un certificado de discapacidad, es un documento oficial, destinado a personas con discapacidad psíquica, física o sensorial, que acredita la condición de persona con discapacidad. En España, por ejemplo, es necesario tener reconocido un grado mínimo del 33% para que el certificado permita el acceso a ayudas sociales, para la contratación de la persona a través de empleo protegido (Centros Especiales de Empleo) y para el cómputo de estos trabajadores a efecto de cumplimiento de la Ley de Integración Social de los Minusválidos - LISMI. La finalidad de este certificado es compensar las desventajas sociales que la discapacidad implica, proporcionando acceso a derechos y prestaciones, con vistas a equiparar oportunidades.

(López & Dinares, 2006) En el mercado turístico, la mejora de la accesibilidad permite ampliar el mercado potencial del servicio turístico de forma considerable; en la Unión Europea, las personas con algún tipo de discapacidad suponen alrededor de 37 millones, aparte de todos aquellos que por una u otra causa tienen movilidad reducida en un momento dado, o de la creciente Tercera Edad. En este contexto es de esperar que todas aquellas medidas destinadas a mejorar la accesibilidad en un destino o equipamiento turístico contribuirán al mantenimiento del flujo de viajeros en mayor medida a diferencia de otros destinos menos adaptados. La accesibilidad a los alojamientos turísticos, no solo se traduce en la consecución de un derecho fundamental, como es la igualdad a la hora de acceder a los recursos turísticos, sino

que se plantea como un factor esencial para la plena integración de un nuevo segmento de mercado en la industria turística.

(PROMPERU-CONADIS-CONFIEP-KÉROUL-SATH, 2000) Ante ello, debemos tener presente que el turismo es un medio de integración, es decir, salir y viajar como todo el mundo es un placer esencial. El turista discapacitado, utiliza los medios de transporte, come en el restaurante, visita los museos o asiste a un espectáculo, y después trata de reponerse de la diferencia horaria, mediante una buena noche de sueño en el hotel. Los turistas discapacitados participan también en la vida económica y cultural del país que visitan.

En nuestro país, existe la Norma A120 de Accesibilidad Universal en Edificaciones, de aplicación obligatoria para todas las edificaciones donde se presten servicios de atención al público, sean de propiedad pública o privada, sin embargo, no todas las edificaciones cumplen con ello. (Ver anexo N° 10)

En un estudio realizado hace unos años, se demostró que las personas que sufren de algún tipo de discapacidad representan un 15% de la población.

Existe una mayor conciencia a nivel mundial de integrar a las personas con discapacidad, en respeto a sus derechos, al quehacer y las actividades de la población en general. De acuerdo con información proporcionada por el London's Heathrow Airport en setiembre de 1997, las solicitudes para traslados de personas en silla de ruedas aumentaron 70% respecto a 1996. Igualmente, información brindada por Delta y American Airlines indica que alrededor de un millón de personas viaja anualmente en estas aerolíneas llevando su propia silla de ruedas y, adicionalmente, 30 millones requieren traslado en silla de ruedas. En los aeropuertos de países como Estados Unidos han promulgado leyes que amparan el derecho de la persona con discapacidad de tener acceso a cualquier medio de transporte aéreo. La existencia de

programas y servicios públicos y privados de rehabilitación integral dotan a la persona con discapacidad de independencia en el control de sus desplazamientos en el ambiente físico, psíquico y en la adquisición de conocimientos, haciéndolos adquirir independencia en su vida diaria y elevando sus índices de calidad de vida que, entre otras actividades recreativas y de esparcimiento también desembocan en el turismo, alcanzando su inclusión social positiva.

(Fernández, 2009) El segmento de mercado que integran las personas que padecen algún tipo de discapacidad está cobrando relevancia cada vez mayor para el turismo. De allí la importancia del Turismo accesible debido al elevado número de efectivos que integran este segmento de mercado, así como su potencial de crecimiento, unido a su creciente participación en el mercado turístico, que ha llevado a su consideración como oportunidad de negocio para el sector turístico.

Por ello, es importante conocer las necesidades y deseos de las personas discapacitadas en su comportamiento como turistas, tratando de perfilar una oferta turística cuyo contenido esté adaptado a las mismas, a su vez que contribuya a dar una mayor satisfacción a los turistas discapacitados y una mayor competitividad a las empresas turísticas.

(Fernández, 2009) El segmento de los discapacitados en turismo es uno de los segmentos de mercado que mayor protagonismo ha cobrado en los últimos años en este ámbito. La relevancia de este segmento de mercado para el mismo viene justificada por dos razones fundamentales: el número de personas que lo integran, así como su participación cada vez mayor en el mercado turístico. Para el año 2006, la Federación de Enseñanza de CC.OO. de Andalucía, (2010), señala que según las estimaciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización

de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) el número de personas discapacitadas en todo el mundo asciende a 600 millones.

Así mismo, en la encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de la Salud, dentro del segmento de los discapacitados podemos distinguir varios grupos poblacionales, concretamente: 1. Los discapacitados permanentes (motrices, sensoriales y mentales), 2. Las personas mayores de 60 años sin discapacidades 3. Los discapacitados temporales, entre los que se incluyen mujeres embarazadas y personas enyesadas, entre otros.

(Fernández, 2007) en su tesis “Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz”, tiene como objetivo analizar el grado de accesibilidad de los hoteles de la provincia de Cádiz e identificar la conducta de sus directivos en materia de accesibilidad, describiendo la oferta hotelera en la provincia de Cádiz, desde el punto de vista de la accesibilidad física. La población objetivo de la investigación está formada por los establecimientos hoteleros de 3, 4 y 5 estrellas en la provincia de Cádiz, la cual asciende a un total de 133 unidades.

Esta investigación ha puesto de manifiesto que la mitad de los hoteles que integran la oferta hotelera de la provincia de Cádiz posee un nivel de accesibilidad bajo, mientras que en la otra mitad el nivel de accesibilidad es alto. No obstante, ninguno de ellos puede ser considerado completamente accesible, ya que ninguno de ellos alcanza un grado de accesibilidad del 100%.

(Pagano, 2009) en su tesis “La accesibilidad en la hotelería de lujo de la Ciudad de Buenos Aires”, tiene como objetivo general analizar la accesibilidad de los hoteles cinco estrellas de la Ciudad de Buenos Aires para los discapacitados. La población objeto de estudio para la realización de esta investigación son 19 hoteles de cinco

estrellas que se encuentran en la Ciudad de Buenos Aires que a su vez aparecen en el Registro Hotelero. Detectó que la mayoría de los hoteles fallaba en requerimientos básicos, que se podían arreglar con facilidad e invirtiendo poco tiempo y recursos financieros. Algunos establecimientos hoteleros no pueden hacer más accesibles sus instalaciones, no por falta de predisposición, sino porque su construcción no lo permite.

La mayoría de los hoteles en el Perú mantiene el concepto errado de accesibilidad debido a que ni el personal está capacitado y cometen actitudes erróneas que solo generan incomodidad a los turistas discapacitados.

(Alva, 2017) en su tesis “Turismo accesible en las cadenas hoteleras: Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca en la ciudad de Puno 2016” tuvieron como objetivo evaluar y analizar el servicio para el turismo accesible en las cadenas hoteleras: Casa Andina y Sonesta Posada del Inca. Menciona finalmente, que los resultados de esta investigación indican que el nivel de accesibilidad que ofrecen las instalaciones de las cadenas hoteleras ha sido confirmado parcialmente. Esto es debido a que, aun no existiendo relación entre el nivel de accesibilidad real y las ventajas percibidas en la mejora de la accesibilidad hotelera en la ciudad de Puno.

(Avalos, 2016) en su tesis “Condiciones de infraestructura y equipamiento de los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la provincia de Trujillo para la atención de segmento de personas con discapacidad, 2015” tuvieron como objetivo determinar las condiciones de infraestructura y equipamiento que presentan los hoteles de 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo. Se mostró que los hoteles de 4 y 5 estrellas no hacen caso omiso al cumplimiento de la normativa, ya que por estándares de calidad están al pendiente de cualquier requerimiento. Sin embargo, recomiendan que se

debe implementar programas de orientación, capacitación y sensibilización a empresarios e inversionista por parte del órgano competente, esto permitirá mejorar los establecimientos hoteleros categorizados desde 1 a 5 estrellas con la infraestructura y equipamiento adecuada para la atención de este segmento.

Por ello, hemos considerado el comportamiento de las personas con discapacidad auditiva, sus necesidades, deseos y exigencias. En este sentido, la investigación llevada a cabo ha puesto de manifiesto dos aspectos importantes: primero, que el hotel es una opción para realizar eventos también para personas discapacitadas y, segundo, que una de sus necesidades básicas más importantes es la accesibilidad.

Por tal motivo, centramos nuestro estudio en la oferta que ofrecen las cadenas hoteleras con relación a los eventos y su ajuste al segmento de personas con discapacidad auditiva desde el punto de vista de la accesibilidad.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de accesibilidad que brindan a las personas con discapacidad auditiva para asistir a eventos en las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva en la sala de eventos en las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de accesibilidad a la comunicación para personas con discapacidad auditiva en la sala de eventos en las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.
- Identificar el nivel de localizaciones y accesos para personas con discapacidad auditiva en la sala de eventos en las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.
- Describir el nivel de diseño de espacios para personas con discapacidad auditiva en la sala de eventos en las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.
- Establecer el nivel de la seguridad para personas con discapacidad auditiva en la sala de eventos en las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.
- Describir el nivel del servicio de atención en eventos brindados en las cadenas hoteleras para personas con discapacidad auditiva.
- Conocer si las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo consideran dentro de su demanda al segmento de personas con discapacidad auditiva.

1.4. Hipótesis

Teniendo en cuenta los objetivos planteados, en la presente tesis consignamos con la siguiente hipótesis.

1.4.1. Hipótesis general

La accesibilidad a eventos que ofrecen las cadenas hoteleras en la ciudad de Trujillo es deficiente en la comunicación, localizaciones y accesos, diseño de espacios, servicio y consideración al limitar la participación de las personas con discapacidad auditiva.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo no experimental porque no hay manipulación de las variables, la cual consiste en realizar la observación sin aplicar ningún elemento que altere el desarrollo del objetivo de estudio.

La investigación es de nivel descriptivo, el enfoque de la investigación es de carácter cuantitativo, incidiendo en la observación de la accesibilidad para las personas con discapacidad auditiva en los eventos en las cadenas hoteleras.

El diseño es de corte transversal, puesto que los datos se recolectan y se analizan en un solo momento y en tiempo real.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población estuvo conformada por todos los hoteles que pertenecen a cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo. Al ser pequeña la población se consideró su totalidad para la muestra, constituida por tres hoteles de dos cadenas hoteleras.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Las técnicas e instrumentos aplicados fueron:

Observación: Con la cual se conoce la situación actual de los salones para eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo con respecto al acondicionamiento y/o accesibilidad para personas con discapacidad auditiva. El instrumento que se utilizó fue la Lista de Cotejo, aplicado para medir las condiciones de accesibilidad

con que cuenta las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo para personas con discapacidad auditiva. (Ver anexo N°11)

Entrevista: Fue aplicada a la entidad como la Federación de Sordos de La Libertad, lo cual permitió obtener información que sirvió para conocer a detalle la población a estudiar. Para así conocer su opinión o perspectiva acerca de las facilidades de accesibilidad a la Sala de eventos en las cadenas hoteleras. El instrumento que se utilizó fue la guía de entrevista para obtener información objetiva de las necesidades que tienen las personas con discapacidad auditiva de tal forma que se pueda contrastar la accesibilidad de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo. (Ver anexo N° 12)

2.4. Procedimiento

El trabajo de investigación siguió el siguiente procedimiento:

- a. Se identificó la ubicación de los hoteles.
- b. Se determinó que los puntos de estudio en cuanto a infraestructura accesible son: acceso exterior, puerta de entrada, recepción y acceso interior.
- c. La recolección de datos siguió los siguientes pasos:
 - Observación a las cadenas hoteleras de la población muestra.
 - Diseño y aplicación del cuestionario al presidente de la Federación de Sordos de la ciudad de Trujillo.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

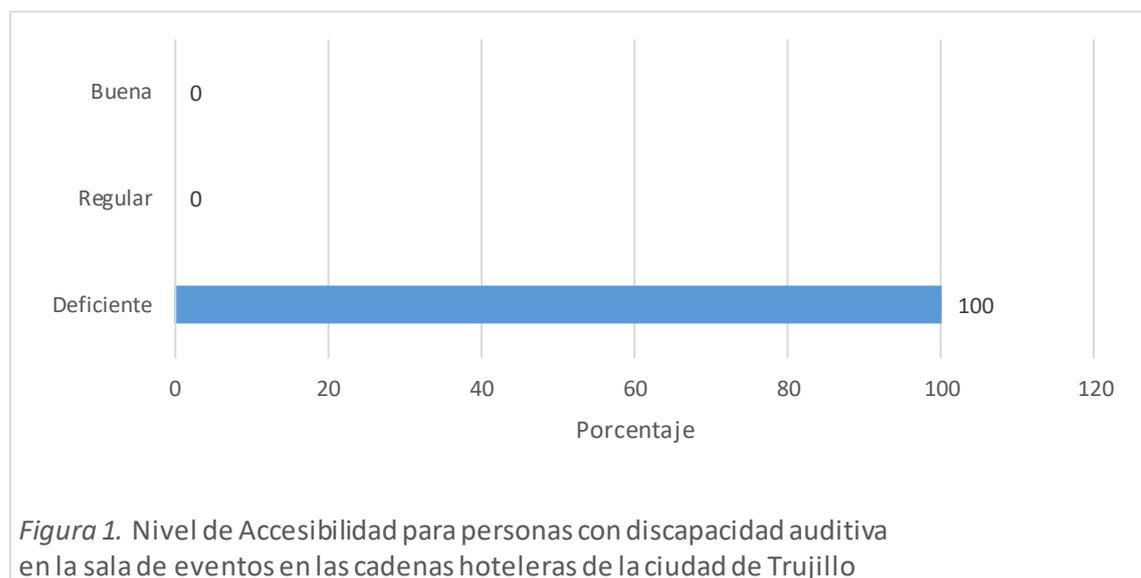
El estudio estuvo como finalidad obtener información sobre la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva en la sala de eventos en las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.

Tabla 1

Nivel de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva en la sala de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.

Nivel de Accesibilidad	N	%
Buena	0	0
Regular	0	0
Deficiente	3	100
Total	3	100

Fuente: Lista de cotejo de evaluación de las salas de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.



En la figura 1, se aprecia una accesibilidad para personas con discapacidad auditiva de nivel deficiente en el 100% de las salas de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.

Tabla 2

Nivel de accesibilidad a la comunicación para personas con discapacidad auditiva en la sala de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.

Nivel de Accesibilidad a la comunicación	N	%
Buena	0	0
Regular	0	0
Deficiente	3	100
Total	3	100

Fuente: Lista de cotejo de evaluación de las salas de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.

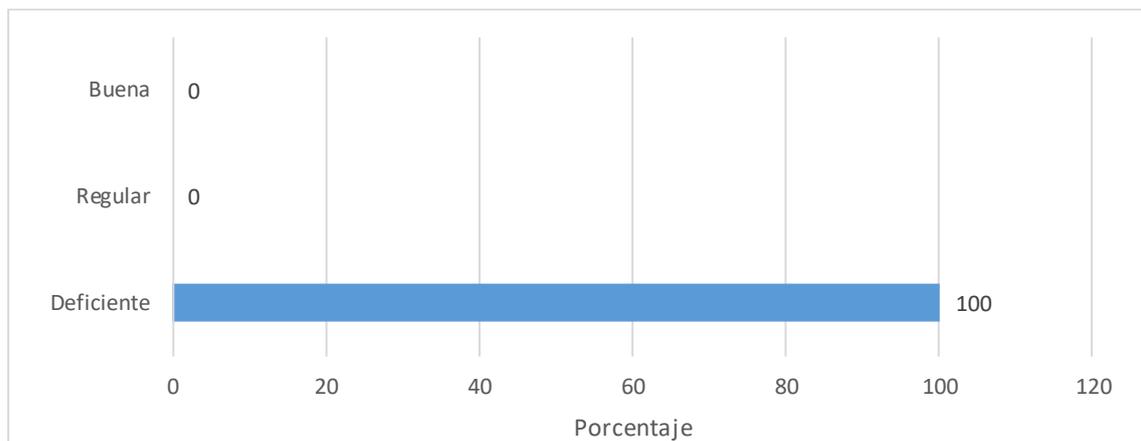


Figura 2. Nivel de accesibilidad a la comunicación para personas con discapacidad auditiva en la sala de eventos en las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo

En la figura 2, se muestra una accesibilidad a la comunicación para personas con discapacidad auditiva de nivel deficiente en el 100% de las salas de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.

Tabla 3

Nivel de Localizaciones y acceso para personas con discapacidad auditiva en la sala de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.

Nivel de Localizaciones y acceso	n	%
Buena	0	0
Regular	0	0
Deficiente	3	100
Total	3	100

Fuente: Lista de cotejo de evaluación de las salas de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.

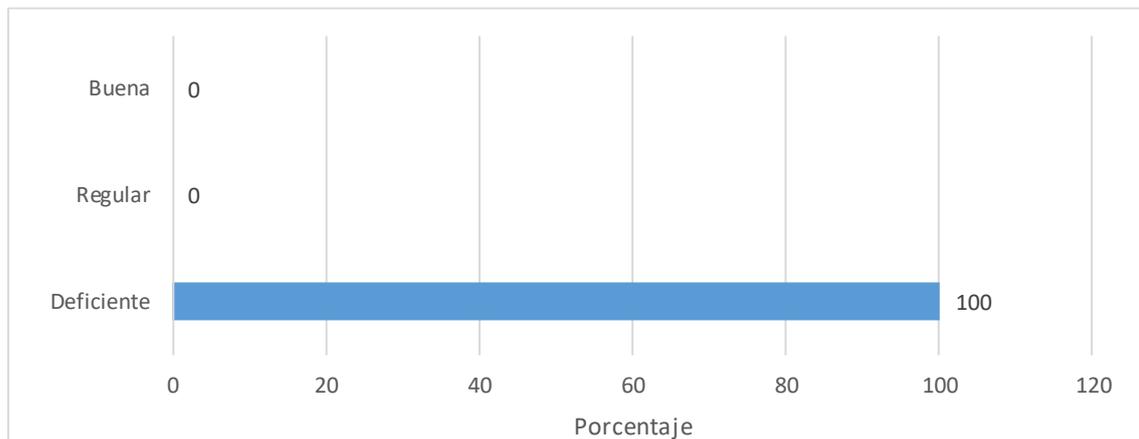


Figura 3. Nivel de Localizaciones y acceso para personas con discapacidad auditiva en la sala de eventos en las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo

En la figura 3, se observan Localizaciones y acceso para personas con discapacidad auditiva de nivel deficiente en el 100% de las salas de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.

Tabla 4

Nivel de Diseño de espacios para personas con discapacidad auditiva en la sala de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.

Nivel de diseño de espacios	N	%
Buena	0	0
Regular	0	0
Deficiente	3	100
Total	3	100

Fuente: Lista de cotejo de evaluación de las salas de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.

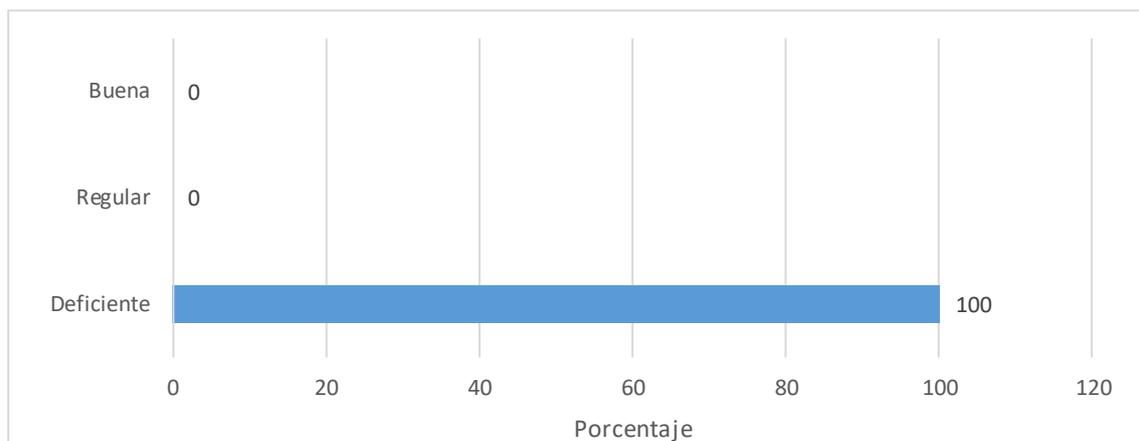


Figura 4. Nivel de Diseño de espacios para personas con discapacidad auditiva en la sala de eventos en las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo

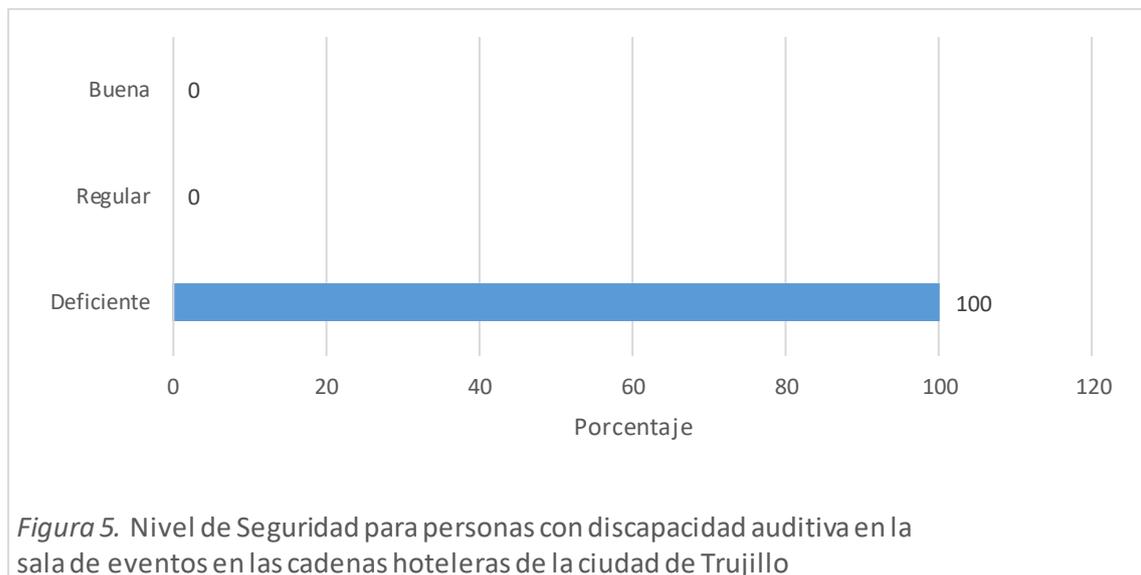
En la figura 4, se aprecia un diseño de espacios para personas con discapacidad auditiva de nivel deficiente en el 100% de las salas de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.

Tabla 5

Nivel de Seguridad para personas con discapacidad auditiva en la sala de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.

Accesibilidad a la comunicación	n	%
Buena	0	0
Regular	0	0
Deficiente	3	100
Total	3	100

Fuente: Lista de cotejo de evaluación de las salas de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.



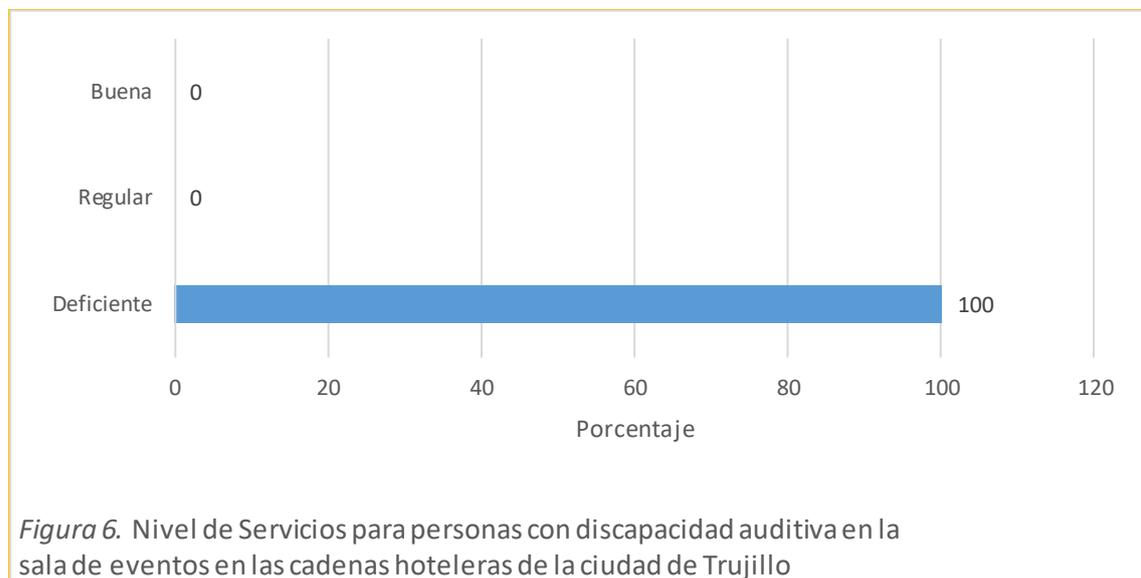
En la figura 5, se evidencia una Seguridad para personas con discapacidad auditiva de nivel deficiente en el 100% de las salas de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.

Tabla 6

Nivel de Servicios para personas con discapacidad auditiva en la sala de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo

Nivel de Servicios	N	%
Buena	0	0
Regular	0	0
Deficiente	3	100
Total	3	100

Fuente: Lista de cotejo de evaluación de las salas de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.



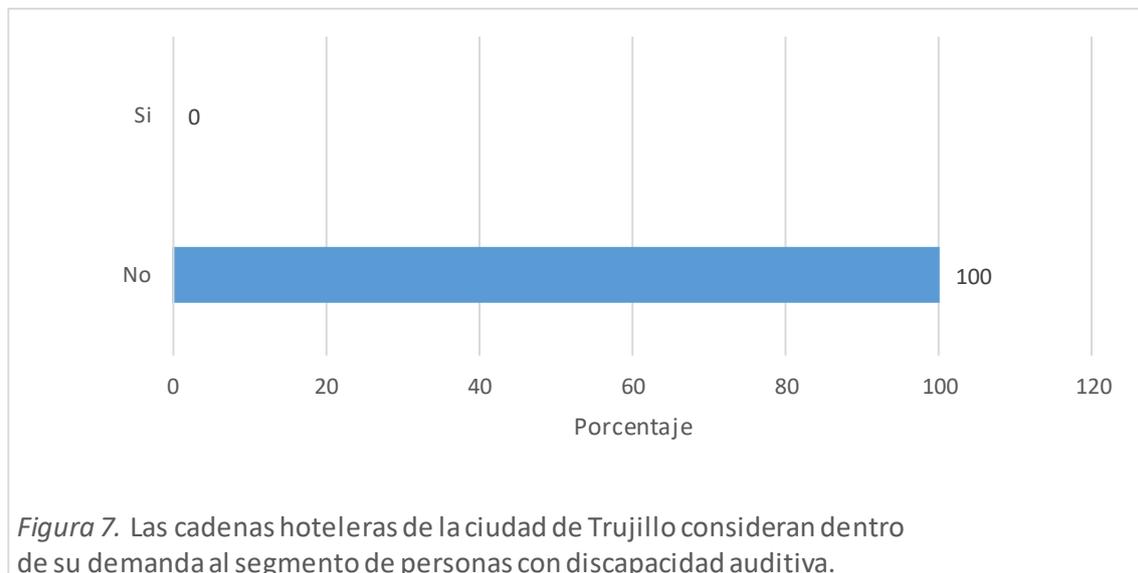
En la figura 6, se muestra unos Servicios para personas con discapacidad auditiva de nivel deficiente en el 100% de las salas de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.

Tabla 7

Las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo consideran dentro de su demanda al segmento de personas con discapacidad auditiva.

Consideran	N	%
Si	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: Lista de cotejo de evaluación de las salas de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.



En la figura 7, se aprecia que el 100% de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo no consideran dentro de su demanda al segmento de personas con discapacidad auditiva.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

De acuerdo al resultado de esta investigación, según López & Dinares señala que, debe haber una flexibilidad en las condiciones de la demanda y sobre todo los cambios que se deben incorporar como la accesibilidad en la organización de la empresa. (2016). Con esta afirmación, es así como se desarrolla la investigación con el fin de identificar la accesibilidad en las salas de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo para personas con discapacidad auditiva.

Así mismo, se identificó la carencia en la señalización, tecnología y recurso humano para el desarrollo de un evento, ya que solo consideran que la accesibilidad consiste en colocación de rampas y servicios higiénicos para discapacitados. ya que se encuentran enfocadas en solo un tipo de discapacidad (motora) sin tomar en cuenta que existen varios tipos y las necesidades son distintas o diversas, según la discapacidad que presentan las personas, ignorando las necesidades de las personas con discapacidad auditiva como: páginas web inaccesibles, falta de avisos y señalización, capacitación constante al capital humano entre otros.

Teniendo en cuenta las dificultades que radican las salas de eventos de las cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo, se encontró necesario conocer la realidad del servicio que brindan. Respecto a la figura 1, acerca de la accesibilidad en las salas de eventos para personas con discapacidad auditiva, se obtuvo como resultado que el 100% de los hoteles de las cadenas hoteleras no son accesibles para personas con discapacidad auditiva, además se observó en la lista de cotejo, que las salas de eventos no cuentan con los requisitos mínimos, como: buena iluminación, posibilidad

de comunicación, espacios libres para el uso autónomo. Asimismo, en la figura 2, el 100% de los hoteles de las cadenas hoteleras muestran un nivel deficiente en la accesibilidad de la comunicación, lo cual es una barrera ya que para brindar un servicio es importante la comunicación. En lo señalado respecto a la comunicación, ASZA (2017) acredita que existen ayudas técnicas como: audífonos, despertadores, bucles magnéticos, paneles informativos. Por lo tanto, se concluye que se pueden adaptar en las áreas dentro hotel que no se encuentran acondicionadas para las personas con discapacidad auditiva.

En referencia a la figura 3, el 100% del nivel de localización y acceso para personas con discapacidad auditiva es deficiente lo cual se muestra indiferente con respecto a la señalización dentro de los hoteles. Esto expone Paradores de Turismo de España (2007), donde hace insistencia en que la cabina del ascensor disponga de una zona transparente que permita de la comunicación visual desde la cabina con el exterior, para caso de emergencia. Asimismo, en la figura 4 en el diseño de los espacios para personas con discapacidad auditiva muestra un nivel deficiente ya que no permite el uso autónomo de las instalaciones. Según Fernández (2009), es importante conocer las necesidades y deseos de las personas discapacitadas en su comportamiento como turistas, tratando de perfilar una oferta turística cuyo contenido este adaptadas a las mimas y a su vez contribuya a dar mayor satisfacción. Debido que es importante para las personas discapacitadas poder disfrutar del servicio sin ningún temor a no ser entendido lo cual hará que se sientan como en casa.

Respecto a la figura 5 sobre seguridad para personas con discapacidad auditiva en las salas de eventos muestra que el 100% son deficientes puesto que en caso se presentara un incidente no existe la señalización adecuada para transmitir el mensaje de alerta o por donde evacuar. Según Taleb, Duran & Laura (2014), debemos darnos

cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos. A consecuencia de que nadie está libre que en algún momento de nuestra vida se nos pueda presentar una discapacidad o necesidad lo cual no es impedimento para que se pueda desarrollar en cualquier ámbito.

Por otro lado, en la figura 6 sobre servicio para personas con discapacidad auditiva concluimos que los trabajadores de las cadenas hoteleras no tienen conocimiento del turismo para todos ya que los hoteles no se encuentran acondicionados para todo tipo de segmento de personas con discapacidad. Finalmente, esta investigación beneficiará a las personas con discapacidad auditiva y además servirá de ejemplo para otras ciudades, ya que mejorar la accesibilidad en los hoteles permitirá crear una buena imagen como destino.

4.2 Conclusiones

La accesibilidad a la comunicación para personas con discapacidad auditiva que brindan las cadenas hoteleras en la ciudad de Trujillo para asistir a eventos llega a ser deficiente. Al no contar con disponibilidad de recursos tecnológicos, como emisión de mensajes para personas sordas o con discapacidad auditiva, disponibilidad de despertadores luminosos y televisores con decodificadores de teletexto, que limitan el desenvolvimiento de estas.

La localizaciones y acceso a las cadenas hoteleras en la ciudad de Trujillo son deficientes al ser limitado el servicio de reservas para las habitaciones y eventos, según las necesidades de las personas con discapacidad auditiva.

El diseño de espacios que brindan las cadenas hoteleras en la ciudad de Trujillo para asistir a eventos para personas con discapacidad auditiva es deficiente debido a la falta de información escrita que permita visualizar los espacios, espejos que permitan el control del espacio, las puertas de los servicios higiénicos muestren el estado ocupado o libre, cuente con ranuras en caso de surgir incidencias.

La seguridad que ofrece para la realización de eventos en las cadenas hoteleras no cuenta con dispositivos para casos de emergencia que permitan la comunicación del interior del ascensor y la comunicación visual y las instalaciones del hotel, tanto de uso privado como común, cuentan con señalizadores visuales que advierten de una situación de emergencia para personas con discapacidad auditiva.

Las cadenas hoteleras no cumplen con el servicio a eventos debido a la falta de personal de recepción y atención que cuente con conocimientos de lenguaje de signos para atención y el material impreso que se usa contiene información de interés (precios, normas, indicaciones, horarios de autobuses y servicios adicionales) que garantice a los clientes recibir toda la información necesaria para personas con discapacidad auditiva.

REFERENCIAS

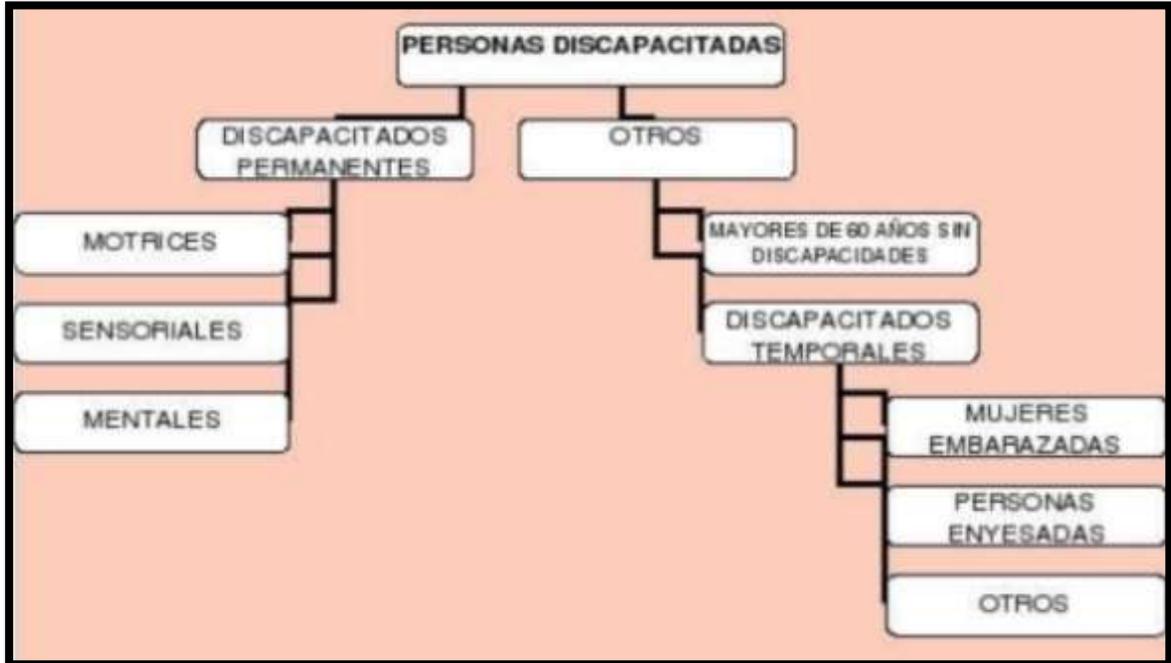
- Alern, S. (06 de Julio de 2012). *Hosteltur*. Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/194830_accesibilidad-como-factor-diferenciacion-hotelera.html#SergiAlern/perfil
- Alva, B. (12 de ENERO de 2017). *Turismo accesible en las cadenas hoteleras: Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca en la ciudad de Puno 2016*. Obtenido de Turismo accesible en las cadenas hoteleras: Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada Del Inca en la ciudad de Puno 2016: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8275/Alva_Tejada_Bency_Karem.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ASZA. (2017). *La Accesibilidad en la Vida Diaria de las Personas Sordas y con Discapacidad Auditiva*. Obtenido de La Accesibilidad en la Vida Diaria de las Personas Sordas y con Discapacidad Auditiva: https://www.aragon.es/documents/20127/674325/2_Javier-accesibilidad_psordas.pdf/3c0c2f25-f37a-6350-7337-fd7422284a9c
- Avalos, K. (2016). *Condiciones de infraestructura y equipamiento de los hoteles de cuatro y cinco estrellas para la atención del segmento de personas con discapacidad 2015*. Obtenido de Condiciones de infraestructura y equipamiento de los hoteles de cuatro y cinco estrellas para la atención del segmento de personas con discapacidad 2015: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8398>
- Comunidad de Madrid -M. (s/d de s/m de 2004). *Guía para conseguir una prevención de riesgos laborales inclusiva en las organizaciones*. Obtenido de “Les desigualtats socials entre la població catalana amb discapacitats”. Colectivo Ioé. 2004.: http://www.madrid.org/cs/BlobServer?blobkey=id&blobwhere=1310853507259&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=ContentDisposition&blobheadervalue1=filename%3D2CONCEPTO+DE+DISCAPACIDAD_2.pdf&blobcol=urldata&blobtable=MungoBlobs
- Federación de Enseñanza de CC.OO. de Andalucía. (marzo, 2010). *Temas para la Educación*. Revista digital para profesionales de la enseñanza. N° 7. España. <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7063.pdf>
- Fernández, M. (2007). *Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cadiz*. Obtenido de Turismo accesible: análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cadiz: <https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/15665/mtfernandezalles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Fernández, M. (Febrero de 2009). *Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico*. Obtenido de Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico: https://www.researchgate.net/publication/46562157_Turismo_Accesible_Importancia_de_la_Accesibilidad_para_el_Sector_Turistico
- Fraiz, Alén & Domínguez (2008). La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos. *Revista de Análisis Turístico*, nº 5, 1 en el semestre 2008, pp. 30-45 <https://aecit.org/jornal/index.php/AECIT/article/download/40/35>.
- Grünewald, Sebastian, Fernández & Capel (2011). (s/d de noviembre de 2011-Santa Fe - Argentina). *Turismo Accesible: Una herramienta para el desarrollo de ciudades turísticas*. <https://www.unl.edu.ar/iberoextension/dvd/archivos/ponencias/mesa3/turismoaccesible-una-herram.pdf>
- Hoteles, C. (s.f.). *Casa Andina Hoteles*. Obtenido de Casa Andina Hoteles : <https://www.casa-andina.com/es/home>
- Huerta, J. (2006). *Discapacidad Y Accesibilidad*. Obtenido de Discapacidad Y Accesibilidad: http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/920_gob422.pdf
- López & Dinares. (2006). *El hotel accesible-guía para su diseño, organización y gestión*. Madrid: Colección Manuales y Guías MYG p.36 Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales-Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).
- Ministerio de Vivienda (07 de Noviembre de 2019). *Norma técnica A.120 “Accesibilidad Universal en Edificaciones” del RNE*. Obtenido de Norma técnica A.120 “Accesibilidad Universal en Edificaciones” del RNE: <http://dgadt.vivienda.gob.pe/Uploads/Norma-A120-Accesibilidad-Universal-en-Edificaciones.pdf>
- Morales, S. (2017). *Estudio de la Infraestructura física para las personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos en el año 2015*. Obtenido de Estudio de la Infraestructura física para las personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos en el año 2015: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/137/MORALES-1-Trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- OMT. (2005). *Desarrollo Sostenible*. <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- OMT. (Noviembre de 2013). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Obtenido de Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991>

- OMT. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid: OMT.
- OMT. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid.
- OMS. (16 de Enero de 2018). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/disability-and-health>
- Pagano , F. (24 de Julio de 2009). *La accesibilidad en la hotelería de lujo de la Ciudad de Buenos Aires*. Obtenido de La accesibilidad en la hotelería de lujo de la Ciudad de Buenos Aires: https://www.palermo.edu/dyc/pgraduacion/archivos_bajada/mejores_pg/2009-1/GanadoresCarrera/MPG20091HHPaganoFlavia.pdf
- Paradores de Turismo de España, S. (Diciembre de 2007). *Manual de accesibilidad universal para hoteleS*. Obtenido de Manual de accesibilidad universal para hoteles: <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/socyttec-paradores-01.pdf>
- Pérez, Serrano, Ferriz & Póveda. (2012). *Manual de buenas prácticas sobre turismo accesible-Plan provincia accesible, turismo para todos*. Valencia. Instituto de Biomecánica de Valencia.
- PROMPERU-Conadis-Confiep-Kéroul-Sath. (2000). *Manual para la atención del turista con discapacidad*. Perú: PROMPERU-SATH-Creada en 1976, la Society for the Advancement of Travelers with/ Consejo Nacional de Integración de la Persona con discapacidad Conadis.
- SOL, H. (s.f.). *Hoteles Costa del Sol* . Obtenido de Hoteles Costa del Sol : <https://www.costadelsolperu.com/>
- Taleb, Duran & Laura. (2014). *Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas-Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. Madrid-España.

ANEXOS

ANEXO N° 1. Personas discapacitadas



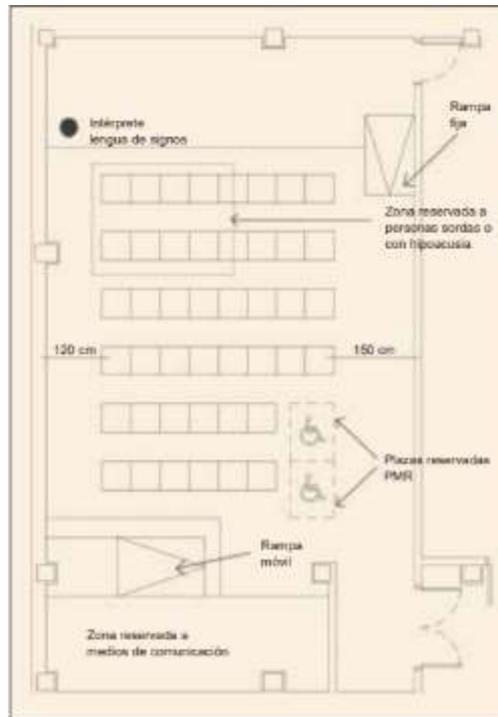
Fuente: Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud (EDDES-99). Instituto Nacional de Estadística (I.N.E., 1999)

ANEXO N° 2. Intérprete de la Lengua de Signos



Fuente: Paradores de Turismo de España. Manual de accesibilidad universal para hoteles

ANEXO N° 3. Reservar Primera Fila del Público Para Personas Sordas



Fuente: Paradores de turismo de España Manual de accesibilidad universal para hoteles.

ANEXO N° 04. Audífonos para sordos



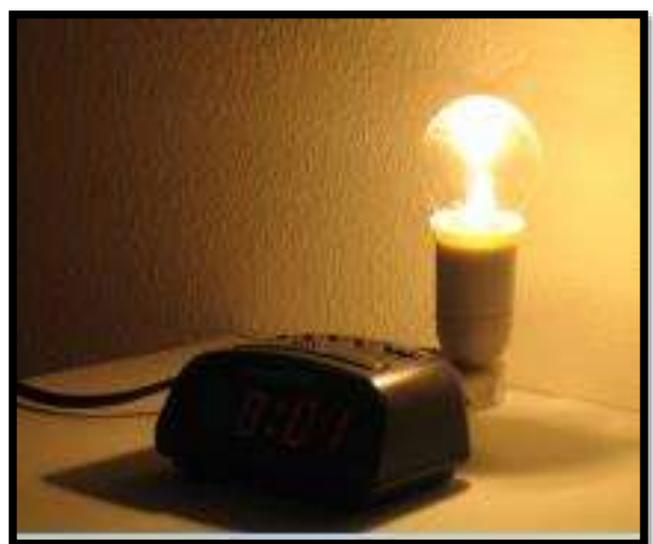
Fuente: ASZA. La accesibilidad en la vida diaria de las personas sordas y con discapacidad auditiva.

ANEXO N° 05. Sistemas de Frecuencia Modulada (FM)



Fuente: ASZA. La accesibilidad en la vida diaria de las personas sordas y con discapacidad auditiva.

ANEXO N° 06. Relojeros despertadores



Fuente: ASZA. La accesibilidad en la vida diaria de las personas sordas y con discapacidad auditiva.

ANEXO N° 07. Bucles Magnéticos



Fuente: ASZA. La accesibilidad en la vida diaria de las personas sordas y con discapacidad auditiva

ANEXO N° 08. Paneles Informativos



Fuente: ASZA. La accesibilidad en la vida diaria de las personas sordas y con discapacidad auditiva.

ANEXO N° 09. Teléfono Públicos



Fuente: ASZA. La accesibilidad en la vida diaria de las personas sordas y con discapacidad auditiva.

ANEXO N° 10 norma técnica A.120 “Accesibilidad Universal en Edificaciones” del Reglamento Nacional de Edificaciones



Fuente: Ministerio de vivienda, construcción y saneamiento

ANEXO N° 11. Lista de Cotejo

Lista de Cotejo			
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:		CATEGORÍA:	
DIRECCIÓN:			
N°	ASPECTO POR EVALUAR	VALORACIÓN	
		CUMPLE	NO CUMPLE
ACCESIBILIDAD A LA COMUNICACIÓN			
01	Recursos tecnológicos existentes para asegurar la emisión de mensajes para personas sordas		
02	Se utilizan canales visuales, mediante la adaptación de la información auditiva a texto		
03	Disponibilidad de despertadores luminosos o a través de vibración.		
04	Se emplean sistemas de aviso de llamada		
05	Se han instalado sistemas de inducción magnética		
06	Cuentan con amplificadores para el teléfono o la televisión		
07	Los teléfonos pueden recibir mensajes de texto y teléfonos móviles		
08	En los eventos se proyecta material subtulado y/o se cuenta con un intérprete para las sesiones, charlas y conferencias.		
09	El acceso a Internet es libre		
10	Los televisores cuentan con decodificador de teletexto		
11	Cuenta con números de centros que gestionan llamadas de personas con discapacidad auditiva.		
12	Disponen de aparatos electrónicos debidamente coordinados, para aumentar el volumen del sonido en un lugar de gran concurrencia.		
LOCALIZACIONES Y ACCESO			
13	Las personas sordas pueden contactar con el hotel para efectuar directamente la reserva.		
14	Las personas sordas pueden hacer reservas por vía telefónica		
15	Las personas sordas pueden realizar reservas, usando el correo electrónico.		
16	Los ascensores tienen dirección de salida variable o la señal de dirección por donde se va a producir la salida.		
DISEÑO DE ESPACIOS			
17	El diseño del hotel es cómodo y facilita el uso autónomo de las instalaciones		
18	Cuentan con información escrita que permita visualizar con comodidad la distribución de espacios en el establecimiento de hospedaje.		
19	La iluminación es adecuada y permite la comunicación visual.		

20	Se han colocado espejos que permitan a las personas sordas el control del espacio.		
21	Las puertas de los servicios higiénicos tienen indicador exterior que permita saber con facilidad si está ocupado o libre.		
22	Las puertas de los servicios higiénicos cuentan con ranura o zona libre en la parte superior o inferior para posibilitar la comunicación con personas sordas es caso de surgir incidencias.		
SEGURIDAD			
23	Se cuentan con dispositivos para casos de emergencia que permitan la comunicación del interior del ascensor y la comunicación visual.		
24	Todas las instalaciones del hotel, tanto de uso privado como común, cuentan con señalizadores visuales que advierten de una situación de emergencia.		
SERVICIOS			
25	El personal de recepción y atención cuenta con conocimientos de lenguaje de signos para atención a personas sordas.		
26	El material impreso que se usa contiene información de interés (precios, normas, indicaciones, horarios de autobuses, servicios adicionales...) que garantice a los clientes recibir toda la información necesaria.		
27	Las cartas y menús impresos, tienen los precios, para que la persona sorda pueda identificar la oferta con facilidad.		
28	El personal del hotel cuenta con la formación para atención a personas sordas.		
	Puntaje final		

Fuente: Elaboración propia. Setiembre - 2019

ANEXO N° 12. Evaluaciones de la Lista de Cotejo sobre la accesibilidad a las salas de eventos de las cadenas de Hoteles de la ciudad de Trujillo

Dimensiones / Indicadores		Cadenas de Hoteles		
ACCESIBILIDAD A LA COMUNICACIÓN		Casa Andina	Costa del Sol (Centro)	Costa del Sol (El Golf)
1	Recursos tecnológicos existentes para asegurar la emisión de mensajes para personas sordas	0	0	0
2	Se utilizan canales visuales, mediante la adaptación de la información auditiva a texto	1	1	1
3	Disponibilidad de despertadores luminosos o a través de vibración.	0	0	0
4	Se emplean sistemas de aviso de llamada	0	0	0
5	Se han instalado sistemas de inducción magnética	0	0	0
6	Cuentan con amplificadores para el teléfono o la televisión	0	0	0
7	Los teléfonos pueden recibir mensajes de texto y teléfonos móviles	0	0	0
8	En los eventos se proyecta material subtitulado y/o se cuenta con un intérprete para las sesiones, charlas y conferencias.	0	0	0
9	El acceso a Internet es libre	0	0	0
10	Los televisores cuentan con decodificador de teletexto	0	0	0
11	Cuenta con números de centros que gestionan llamadas de personas con discapacidad auditiva.	0	0	0
12	Disponen de aparatos electrónicos debidamente coordinados, para aumentar el volumen del sonido en un lugar de gran concurrencia.	1	1	1
LOCALIZACIONES Y ACCESO				
13	Las personas sordas pueden contactar con el hotel para efectuar directamente la reserva.	0	0	0
14	Las personas sordas pueden hacer reservas por vía telefónica	0	0	0
15	Las personas sordas pueden realizar reservas, usando el correo electrónico.	0	0	0
16	Los ascensores tienen dirección de salida variable o la señal de dirección por donde se va a producir la salida.	0	0	0
DISEÑO DE ESPACIOS				
17	El diseño del hotel es cómodo y facilita el uso autónomo de las instalaciones	0	0	0
18	Cuentan con información escrita que permita visualizar con comodidad la distribución de espacios en el establecimiento de hospedaje.	0	0	0
19	La iluminación es adecuada y permite la comunicación visual.	0	0	0
20	Se han colocado espejos que permitan a las personas sordas el control del espacio.	0	0	0
21	Las puertas de los servicios higiénicos tienen indicador exterior que permita saber con facilidad si está ocupado o libre.	0	0	0
22	Las puertas de los servicios higiénicos cuentan con ranura o zona libre en la parte superior o inferior para posibilitar la comunicación con personas sordas es caso de surgir incidencias.	1	1	1
SEGURIDAD				

23	Se cuentan con dispositivos para casos de emergencia que permitan la comunicación del interior del ascensor y la comunicación visual.	0	0	0
24	Todas las instalaciones del hotel, tanto de uso privado como común, cuentan con señalizadores visuales que advierten de una situación de emergencia.	0	0	0
SERVICIOS				
25	El personal de recepción y atención cuenta con conocimientos de lenguaje de signos para atención a personas sordas.	0	0	0
26	El material impreso que se usa contiene información de interés (precios, normas, indicaciones, horarios de autobuses, servicios adicionales...) que garantice a los clientes recibir toda la información necesaria.	1	1	1
27	Las cartas y menús impresos, tienen los precios, para que la persona sorda pueda identificar la oferta con facilidad.	0	0	0
28	El personal del hotel cuenta con la formación para atención a personas sordas.	0	0	0

Fuente: Elaboración propia. Setiembre - 2019

Baremo de los puntajes de la lista de cotejo:

Variable / Dimensión	Deficiente	Regular	Buena
Accesibilidad	0 – 9	10 – 18	19 - 28
Accesibilidad a la comunicación	0 – 3	4 – 8	9 - 12
Localizaciones y acceso	0 – 1	2 – 2	3 - 4
Diseño de espacios	0 – 1	2 – 4	5 - 6
Seguridad	0 – 0	1 – 1	2 - 2
Servicios	0 – 1	2 – 2	3 - 4

Fuente: Elaboración propia. Setiembre - 2019

ANEXO N.º 13. Guía de entrevista al presidente de la Federación de Sordos de la región La Libertad

Buenas tardes y mi agradecimiento por permitirme hacerle algunas preguntas que serán de suma importancia para la realización de mi tesis sobre la atención de personas con discapacidad auditiva durante la organización de eventos en hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Trujillo.

1. ¿Tienen un registro de la cantidad de personas con sordera en nuestro país y en la región La Libertad? Toda esta cifra corresponde a empadronados en la federación o también están incluidos los no empadronados.
2. La federación abarca a toda la región o solo a la provincia de Trujillo, ¿podría decirme, ¿cuál es la cantidad de sordos en la ciudad de Trujillo, y cuál sería el distrito que alberga la mayor cantidad de ellos?
3. En su caso, ¿cómo se le detectó esta discapacidad? ¿Cuáles son las causas de la sordera?
4. Existe algún otro tipo de comunicación o solo se limitan al lenguaje de señas
5. ¿Hace qué tiempo que asistió a un evento?, puede ser en nuestra ciudad o fuera de ella.
6. ¿Cómo se sintió al participar en un evento así?
7. ¿Qué tipos de eventos generalmente son los que asisten y en qué tipo de escenario se realizan?
8. En su opinión ¿cómo debería ser el acondicionamiento de la sala de eventos para que sea considerada adecuada para un segmento como el de ustedes?
9. ¿Qué tipo de infraestructura debería tener este tipo de salas o ambientes para eventos? y sean accesibles para todos.
10. Cuando asiste a algún de evento, ¿qué tipo de facilidades le brindan, en los lugares donde se desarrollan eventos cuentan con la tecnología adecuada para atención a personas con las limitaciones auditivas u otras necesarias? Podría mencionarlas por favor.
11. ¿Qué medios y materiales necesitan las personas con discapacidad auditiva para sentirse satisfechos en la atención durante el desarrollo de un evento?
12. ¿Tienen programación de eventos semanales, mensuales o anuales?
13. ¿Existe algún evento próximo a realizarse y en el cual participarán un número considerable de personas con discapacidad auditiva?
14. ¿En qué lugar se desarrollará o se desarrolló el evento?
15. ¿Ha asistido a un evento en las salas o ambientes de hoteles de nuestra ciudad?, podría mencionar en qué hoteles.
16. ¿Por qué no asisten a eventos realizados en hoteles de 4 y 5 estrellas?

ANEXO N.º 14. Entrevista al presidente de la Federación de Sordos de la Región La Libertad

Buenas tardes y mi agradecimiento por permitirme hacerle algunas preguntas que serán de suma importancia para la realización de mi tesis sobre la accesibilidad de personas con discapacidad auditiva para eventos en cadenas hoteleras de la ciudad de Trujillo.

Nombres y Apellidos: Carlos Alberto Mendoza Rodríguez.

- 1. ¿Tienen un registro de la cantidad de personas con sordera en nuestro país y en la región La Libertad? Toda esta cifra corresponde a empadronados en la federación o también están incluidos los no empadronados.**

En la región La Libertad hay aproximadamente 800 sordos, de los cuales 53 están empadronados, la diferencia está registrado en la asociación y algunos que no están inscritos.

- 2. La federación abarca a toda la región o solo a la provincia de Trujillo, ¿podría decirme, ¿cuál es la cantidad de sordos en la ciudad de Trujillo, y cuál sería el distrito que alberga la mayor cantidad de ellos?**

La federación abarca toda la región La Libertad, siendo Trujillo la ciudad con mayor índice de personas con discapacidad auditiva.

- 3. En su caso, ¿cómo se le detectó esta discapacidad? ¿Cuáles son las causas de la sordera?**

Mi discapacidad es de nacimiento, la causante fue que al momento del parto natural utilizaron un instrumento tipo cucharón, el cual presionó demasiado mi cabeza produciendo daño en el sentido del oído.

- 4. Existe algún otro tipo de comunicación o solo se limitan al lenguaje de señas**

Los tipos de comunicación que empleamos son: lenguaje oral (leer los labios), de signos y el bimodal (lenguaje oral apoyado en signos).

Yo con el tiempo mejoraré mi lenguaje y utilizo audífono.

- 5. ¿Hace qué tiempo que asistió a un evento?, puede ser en nuestra ciudad o fuera de ella.**

No asistí a ningún evento en estos últimos meses, solo a actividades, pero en el mes de febrero del presente año se está organizando una feria gastronómica en nuestra ciudad para ello pediremos apoyo a nuestras autoridades y público en general, con la finalidad de recaudar recursos para la federación.

- 6. ¿Cómo se sintió al participar en un evento así?**

Contento y capaz ya que queremos mejorar la calidad de vida de todas las personas que sufren este tipo de discapacidad con ese objetivo se fundó esta federación.

- 7. ¿Qué tipos de eventos generalmente son los que asisten y en qué tipo de escenario se realizan?**

En la actualidad realizamos y promovemos actividades, reuniones, charlas, talleres y ferias para lo cual necesitamos apoyo de nuestras autoridades y todas las personas que deseen ayudar. Estos eventos los realizamos en la casa de la juventud de la municipalidad de Trujillo y en algunas oportunidades en salones de la Universidad Privada del Norte.

- 8. En su opinión ¿cómo debería ser el acondicionamiento de la sala de eventos para que sea considerada adecuada para un segmento como el de ustedes?**

La sala de eventos debería contar con lo siguiente: laptop, proyector, pizarra, plumones, sillas, intérprete e iluminación.

- 9. ¿Qué tipo de infraestructura debería tener este tipo de salas o ambientes para eventos? y sean accesibles para todos.**

Los ambientes deben ser amplios con buena iluminación contar con un intérprete y estar debidamente señalizados para llegar sin ningún problema a la sala.

- 10. Cuando asiste a algún evento, ¿qué tipo de facilidades le brindan, en los lugares donde se desarrollan eventos cuentan con la tecnología adecuada para atención a personas con las limitaciones auditivas u otras necesarias? Podría mencionarlas por favor.**

Recientemente no asistí a ningún evento, pero la tecnología es importante para una charla, evento o capacitación. Aunque considero que no es bueno utilizar el celular en un evento porque es un medio distractor.

11. ¿Qué medios y materiales necesitan las personas con discapacidad auditiva para sentirse satisfechos en la atención durante el desarrollo de un evento?

Los materiales que se necesitan son: audífono, separatas, interprete y videos subtitrados.

12. ¿Tienen programación de eventos semanales, mensuales o anuales?

Semanalmente realizamos reuniones con las personas de la federación y para este año estamos planificando realizar charlas y ferias de manera mensual.

13. ¿Existe algún evento próximo a realizarse y en el cual participarán un número considerable de personas con discapacidad auditiva?

Se está organizando una feria gastronómica que se va a realizar en el mes de febrero donde se venderá comida de la costa, selva y postres.

14. ¿En qué lugar se desarrollará o se desarrolló el evento?

Se va a solicitar a la casa de la juventud y ojalá nos pueda brindar un ambiente para desarrollar este evento.

15. ¿Ha asistido a un evento en las salas o ambientes de hoteles de nuestra ciudad?, podría mencionar en qué hoteles.

No he asistido a ningún evento de nuestra ciudad.

16. ¿Por qué no asisten a eventos realizados en hoteles de 4 y 5 estrellas?

En la actualidad no escuchado que los hoteles de 4 y 5 estrellas realicen eventos para personas con discapacidad, pero en países como Colombia y Brasil si lo hacen por lo que sería excelente si en nuestro país se hiciera lo mismo. Es más, estos hoteles están equipados y diseñados para poder desplazarse sin ningún problema y su personal está capacitado.

ANEXO N° 15. Integrantes de la Federación de sordos de la región La Libertad



Fuente: Elaboración propia. Octubre – 2019

ANEXO N° 16. Integrantes de la Federación de Sordos de la región La Libertad



Fuente: Elaboración propia. Octubre - 2019

ANEXO N° 17. Recepción y personal del hotel Casa Andina



Fuente: Elaboración propia. Octubre - 2019

ANEXO N° 18. Vista del ascensor del hotel Casa Andina



Fuente: Elaboración propia. Octubre - 2019

ANEXO N° 19. Láminas visibles sobre seguridad del ascensor del hotel Casa Andina



Fuente: Elaboración propia. Octubre - 2019

ANEXO N° 20. Carta del restaurante Alma



Fuente: Elaboración propia. Octubre - 2019

ANEXO N° 21. Sala de eventos hotel Casa Andina



Fuente: Elaboración propia. Octubre - 2019

ANEXO N° 22. Paneles visibles en el hotel Casa Andina



Fuente: Elaboración propia. Octubre - 2019

ANEXO N° 23. Información escrita de servicio a ofrecer



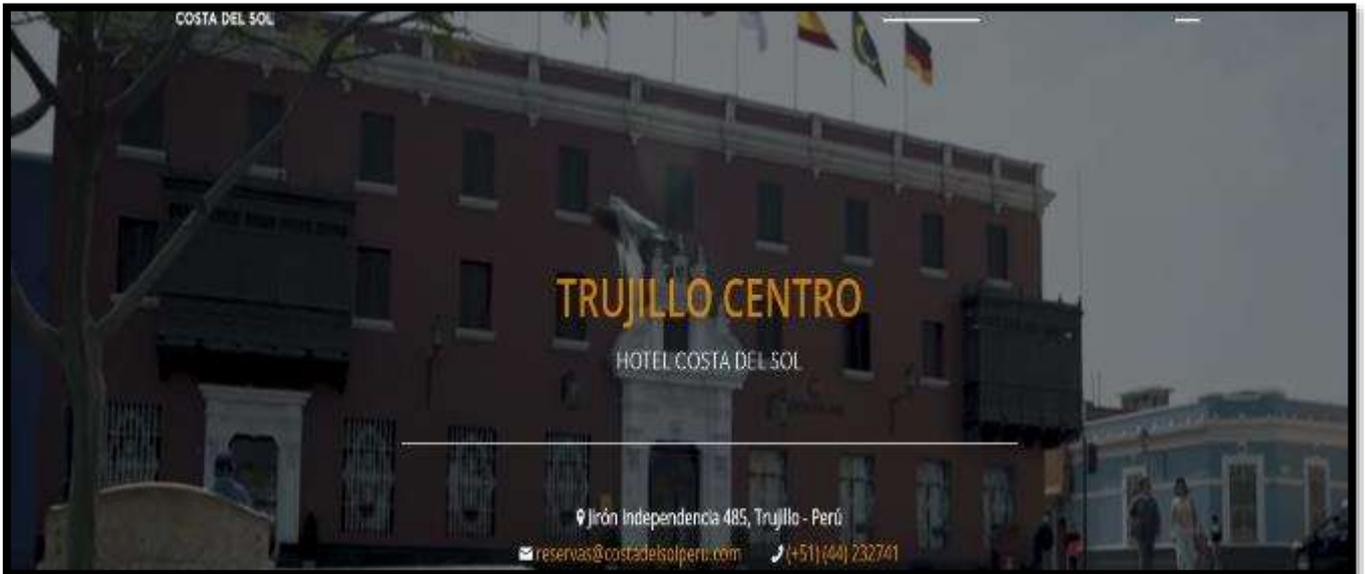
Fuente: Página web del hotel Casa Andina Trujillo

ANEXO N° 24. Página web del hotel Casa Andina Trujillo



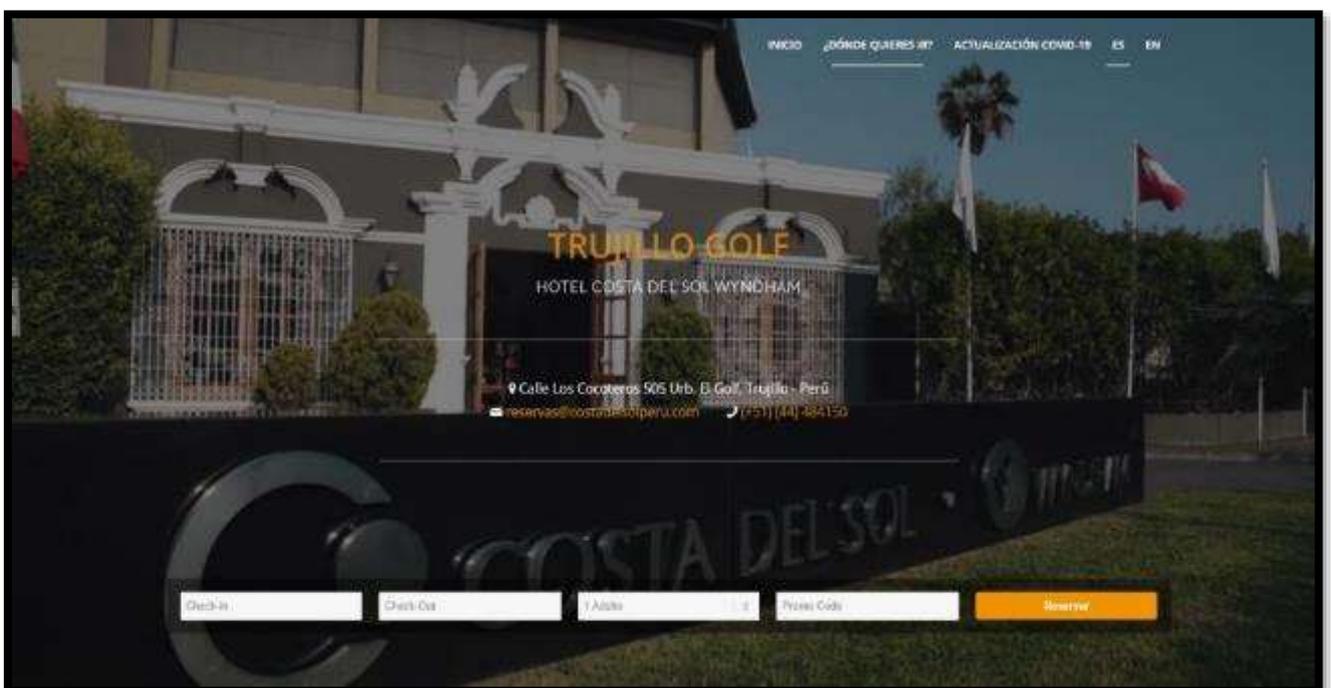
Fuente: Página web del hotel Casa Andina Trujillo

ANEXO N° 25. Página web del hotel Costa del sol Trujillo Centro



Fuente: Página web del hotel Casa Andina Trujillo

ANEXO N° 26. Página web del hotel Costa del Sol Wyndham Trujillo Golf



Fuente: Página web del hotel Casa Andina Trujillo

ANEXO N° 27 Tipos de sala en hotel Costa del Sol Wyndham Trujillo Golf

Sala	Auditorio	Clase	U	Banquete	Cóctel	Directorio	Ambiente	Tamaño (Mts)	Área (Mts)
Cáctel	-	-	-	-	-	12	3er. piso	17.65 largo x 7.56 ancho	29m ²
Trujillo	20	16	35	14	-	12	1er. piso	9.60 largo x 4.60 ancho	40.40 m ²
El Brujo	130	80	30	56	80	36	1er. piso	17.23 largo x 9.9 ancho	163 m ²
El Golf	-	400	-	230	220	-	1er. piso	16.8 largo x 19 ancho	321 m ²
Aerón Principal	1000	400	-	1400	520	-	1er. piso	80 largo x 70 ancho	5600 m ²
Huaca Ancocha	40	40	18	30	25	18	2do. piso	8 largo x 9 ancho	89 m ²
Huaca Esmeralda	70	48	23	35	30	18	2do. piso	9.13 largo x 9 ancho	102 m ²
Huaca de la Luna	300	48	34	42	33	24	2do. piso	17 largo x 11 ancho	113.25 m ²
Huaca del Sol	60	44	34	36	30	34	2do. piso	17.65 largo x 7.56 ancho	133.43 m ²
Golf	-	-	-	80	80	-	2do. piso	10 largo x 15 ancho	150 m ²
Chan Chan	300	110	50	160	120	36	2do. piso	15.36 largo x 15.36 ancho	275 m ²
Chino	300	110	50	160	120	36	3er. piso	16 largo x 17 ancho	271 m ²
Muche	300	110	70	230	120	50	1er. piso	23 largo x 19 ancho	405 m ²

Fuente: Página web del hotel Casa Andina Trujillo

ANEXO N°28. Tipos de sala en hotel Costa del sol Trujillo Centro

Salón	Cóctel	Teatro	Banquete	Escuela	Tipo U	Directorio	Área
Directorio 1	254	-	-	60	-	8	23.5
Directorio 2	209	-	-	95	-	10	37.5
Huanaco	110	80	40	60	25	20	71
Orquídeas	150	140	72	60	40	40	93

Fuente: Página web del hotel Casa Andina Trujillo