



# 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

## TABLA DE CONTENIDOS

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

## ÍNDICE DE TABLAS

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

## ÍNDICE DE FIGURAS

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

## 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.

## **NOTA DE ACCESO**

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

## 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](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](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](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](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](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](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](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.