

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS TURÍSTICOS**

“INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA QUE PRESENTA
EL HOTEL “EL GRAN MARQUÉS” PARA EL TURISMO
ACCESIBLE EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2019”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración y Servicios Turísticos

Autor:

Ariana Alejandra Lozano Silva

Asesor:

Mg. Guillermo Torres Machuca

<https://orcid.org/0000-0001-7526-0112>

Trujillo - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

| | | |
|---------------|------------------------------------------|------------------|
| Jurado 1 | Mg. Mercy Evelyn Angulo Cortejana | 400999386 |
| Presidente(a) | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|----------------------------------------|-----------------|
| Jurado 2 | Dra. Mónica Denise Zegarra Alva | 18123925 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|---------------------------------------------|-----------------|
| Jurado 3 | Mg. María Soledad Rodríguez Castillo | 18107224 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

INFORME DE SIMILITUD

"INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA QUE PRESENTA EL HOTEL "EL GRAN MARQUÉS" PARA EL TURISMO ACCESIBLE EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2019"

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 | cosechador.siu.edu.ar Fuente de Internet | 1% |
| 2 | www.redalyc.org Fuente de Internet | 1% |
| 3 | sedici.unlp.edu.ar Fuente de Internet | 1% |
| 4 | Submitted to Universidad Pontificia Bolivariana Trabajo del estudiante | 1% |
| 5 | alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 7 | www.eluxuryguide.com Fuente de Internet | 1% |
| 8 | vsip.info Fuente de Internet | 1% |

DEDICATORIA

A mis padres y abuelos, por ser ejemplo de perseverancia, responsabilidad y honestidad.

A mis profesores, por ser una guía e inspiración durante mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

A mis profesores y asesor de tesis, por guiarme durante el proceso de la presente investigación.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--------------------------------------------|----|
| Jurado evaluador | 2 |
| Informe de similitud..... | 3 |
| Dedicatoria | 4 |
| Agradecimiento..... | 5 |
| Tabla de contenido..... | 6 |
| Índice de tablas | 7 |
| Resumen..... | 8 |
| Capítulo I: Introducción | 9 |
| Capítulo II: Metodología..... | 23 |
| Capítulo III: Resultados | 28 |
| Capítulo IV: Discusión y conclusiones..... | 42 |
| Referencias..... | 47 |
| Anexos | 49 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|----------------------|----|
| Tabla 1 | 24 |
| Tabla 2 | 26 |
| Tabla 3 | 36 |

RESUMEN

En la presente investigación, se determinó cómo es la infraestructura turística que presenta el hotel “El Gran Marqués” para el turismo accesible en la ciudad de Trujillo, 2019. El tipo de investigación fue cualitativa – descriptiva, se diseñaron y aplicaron fichas de observación utilizando las recomendaciones básicas de infraestructura y servicios requeridos según estándares internacionales para establecimientos de hospedaje del estudio realizado por Promperú “Turismo para personas con discapacidad: Un segmento en desarrollo”. Por otro lado, el autor encontró que las empresas de turismo tales como hoteles, restaurantes y agencias de viajes se ven en la necesidad y el deber de adecuar su infraestructura turística de tal manera que una persona con discapacidad psicomotriz pueda desplazarse adecuadamente sin exponer al peligro su integridad física. Asimismo, es necesario capacitar a los miembros de equipo para que puedan ofrecer un servicio adecuado a las personas con discapacidad psíquica, visual o auditiva. Al concluir el estudio se puede afirmar que el hotel cumple con el 39.56% de los estándares internacionales según las fichas de observación que fueron aplicadas.

PALABRAS CLAVES: infraestructura turística, turismo accesible, persona con discapacidad.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

Las personas con discapacidad representan un 16% de la población mundial según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) y conforman un segmento que tiene interés y, además; el derecho en adquirir servicios turísticos adaptados a sus condiciones físicas y psíquicas. Sin embargo, existen casos donde las personas con discapacidad suelen encontrar barreras que pueden ser arquitectónicas si se trata de la discapacidad psicomotriz y en el caso de discapacidad auditiva y/o visual se encuentran con barreras actitudinales por parte de las personas que brindan dichos servicios. Según estudios realizados por Neuman y Reuber (2018) afirman que la accesibilidad a los servicios es indispensable para el 10% de la población, necesaria para el 40 % y cómoda para el 100%, donde no solo los turistas se ven beneficiados, sino que también favorece a los ciudadanos: una ciudad amable con sus habitantes va a serlo con todos sus visitantes.

En el contexto Latinoamérica, Uruguay es el país que mayor cantidad de turistas recibe, según un estudio realizado el turismo es una de las actividades económicas del país contribuyendo con 10% al PIB (2015) esto es gracias a los destinos turísticos con los que cuenta tales como playas, campos, ciudades coloniales, etc. Es por ello que el gobierno de Uruguay junto con la sociedad civil y empresas del país han tomado interés en profundizar la accesibilidad al turismo para personas con discapacidad.

Por otro lado, en el caso de Perú el turismo se ha convertido en una de las actividades económicas con mayor importancia, después de la pesca y la minería. Es por ello, que cada día las personas generan mayor interés en desarrollar esta actividad, buscando satisfacer y adaptarse a las necesidades de los turistas. En ese sentido, las empresas de turismo tales como hoteles, restaurantes y agencias de viajes se ven en la necesidad y el deber de adecuar su infraestructura turística de tal manera que una persona con discapacidad psicomotriz pueda desplazarse adecuadamente sin exponer al peligro su integridad física. Asimismo, es necesario capacitar a los miembros de equipo para que puedan ofrecer un servicio adecuado a las personas con discapacidad física, visual o auditiva. Los hallazgos de otras investigaciones permitieron contrastar con nuestro estudio y confirmar que el hotel El gran marqués presenta adaptaciones en su infraestructura que permiten que una persona con discapacidad pueda desplazarse con cierta comodidad, sin embargo, que aún es necesario implementar algunos requerimientos de acuerdo a cada tipo de discapacidad. A nivel mundial, específicamente en España, la ciudad de Ávila fue declarada la primera Ciudad Europea de la Accesibilidad en el año 2011; este reconocimiento motivó impulsar la industria turística a tomar en cuenta el turismo accesible dentro de sus ofertas.

Por otro lado, Domínguez et al. (2015), en su investigación “Discapacidad y alojamientos turísticos en España”, el cual tuvo como propósito establecer qué tipo de hospedaje emplean los turistas españoles con discapacidad, y cómo las variables intervienen en su comportamiento a nivel sociodemográfico (sexo, edad, tipo de discapacidad), y conductual (tiempo de estadía, frecuencia anual de viajes, destino seleccionado). Se tomó en cuenta a los turistas españoles con discapacidad como objeto de estudio, del cual se obtuvo una muestra de 404 personas encuestadas con un nivel de confianza del 95.5%. Se concluyó que las personas con habilidades diferentes buscan los alojamientos mejor valorados en cuanto a accesibilidad y también los eligen de acuerdo a su tipo de discapacidad. Los resultados obtenidos en esta investigación permitieron elegir uno de los criterios de inclusión para escoger el objeto de estudio el cual fue el Hotel el gran marqués- Trujillo. Fernández (2009) en su investigación titulada “Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico”, menciona que para que una persona discapacitada pueda y quiera viajar, no sólo es necesario que disponga de tiempo libre y deseos de hacerlo, la ausencia de barreras cuando sale de su entorno habitual se convierte en un aspecto fundamental. La realidad demuestra que son muchas las personas discapacitadas que evitan viajar, no por falta de tiempo o deseos de viajar sino por temor a no encontrar destinos turísticos accesibles. En una de sus conclusiones afirma que la participación es cada vez mayor de los discapacitados en el sector turístico. En consecuencia, los establecimientos de hospedaje deben estar preparados para dar las facilidades de acceso a este segmento de mercado en crecimiento. Este antecedente permite confirmar en nuestro estudio lo relevante que es para la empresa privada adecuarse a las necesidades de la demanda turística.

En el caso de Ecuador, Granda Maldonado (2020) en su investigación titulada “turismo accesible: análisis de la accesibilidad en los hoteles de la ciudad de Loja – Ecuador”. La cual tuvo como finalidad analizar el grado de accesibilidad para personas con discapacidad que poseen los hoteles categorizados como tres, cuatro y cinco estrellas en la ciudad de Loja (Ecuador), a través de la recolección de los datos empleando y diseñando una lista de verificación en base a los requisitos contemplados en las normas NTE-INEN de accesibilidad al medio físico y con la aplicación de una encuesta con temáticas como el turismo accesible, la discapacidad y la accesibilidad en general, en el estudio se obtuvo como resultados, que el sector hotelero de la ciudad de Loja tiene implementado acciones para el mejoramiento de la accesibilidad en sus infraestructuras, especialmente para personas con discapacidad física, siendo los hoteles categorizados como 5 estrellas los que mejor accesibilidad presentan.

El presente antecedente, permitió comparar los resultados obtenidos con los de la presente investigación, pero aplicado a un hotel de 4 estrellas. Por otro lado, en Brasil et al. (2013) en su artículo científico “Turismo accesible en la estructura urbana de las ciudades turísticas, el caso de Santa Cruz, Río Grande del Norte – Brasil”, el cual tuvo como finalidad aportar al debate respecto a el “turismo accesible”, tomando en cuenta el análisis sobre la estructura de accesibilidad para las personas en situación de discapacidad y movilidad reducida de los importantes equipamientos de ocio y atractivos turísticos del municipio de Santa Cruz, RN, Brasil, se llevó a cabo una recolección de datos a través del uso de fichas obtenidas de la página web del Ministerio de Turismo para ejecutar inventarios turísticos en 3 establecimientos de recreación y 2 atractivos turísticos del municipio mediante la observación de estos lugares

realizando un registro por medio de toma de fotografías. Como resultado de la investigación se distinguió que en los lugares indagados es posible confirmar algún tipo de adaptación, sin embargo, sería necesario realizar mejoras significativas en sus estructuras para que el público objetivo pueda acceder a los lugares libremente y con autonomía. Este antecedente nos permitió confirmar que los atractivos turísticos solo cuentan con ciertas adaptaciones de accesibilidad sin embargo aún se encuentran en mejora continua para poder atender todos los tipos de discapacidad que puedan presentar los turistas.

Además, a nivel nacional Guanilo et al. (2018) en su tesis titulada “DISCAPE PERU TRAVEL, Agencia de viajes para discapacitados”, tuvo como objetivo general elaborar una propuesta de agencia de viajes orientada a las necesidades de los turistas con habilidades diferentes. Para su análisis se empleó el Método hipotético-deductivo, porque en base a las necesidades observadas de los turistas, se ha realizado un diagnóstico de las exigencias del mercado actual de visitantes.

Con ello se pudo calcular y conocer las necesidades específicas y los inconvenientes que encuentran las personas discapacitadas actualmente al contratar un servicio turístico que cubra sus expectativas de manera profesional y personalizada. A través de la aplicación de encuestas, se obtuvo que existe un ineficiente servicio en este segmento de mercado y el 100% de entrevistados afirmó que en Perú no existen oportunidades para viajar de manera segura y cómoda. Peña y Ulco (2019) en su tesis titulada “Condiciones de accesibilidad en el desarrollo del turismo para las personas con discapacidad motriz – distrito de Paracas, 2019” el cual tuvo como problema general demostrar cuáles son las condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad motriz

en el distrito de Paracas. A través de la técnica de observación para poder evaluar los aspectos de las vías públicas, plantas y atractivos turísticos y aplicando entrevistas semiestructuradas obtuvieron como resultados condiciones de la accesibilidad para el desarrollo del turismo enfocado para las personas con discapacidad motriz, aún carece de buena infraestructura en las vías públicas y principales atractivos turísticos. Morales y Samanta (2017) en su investigación titulada “Estudio de la Infraestructura física para las personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos en el año 2015” tuvo como objetivo principal estudiar la infraestructura física para personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos a través de la aplicación de encuestas a trabajadores de establecimientos de hospedaje quienes fueron recepcionistas, administradores y conserjes. Se obtuvo como resultado que los hoteles se encuentran preparados para ofrecer sus servicios a una persona con discapacidad. Así mismo Díaz y Wong (2018), en su trabajo de investigación titulado “Turismo Inclusivo aplicado en los Hoteles de 3 y 4 estrellas para las personas con discapacidad del Distrito Trujillo 2018”, el cual tuvo como objetivo general comprobar si el turismo accesible es aplicado en los hoteles de 3 y 4 estrellas para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva del distrito de Trujillo, empleando un tipo de análisis no experimental, transversal y descriptiva donde se tomó una muestra de 18 hoteles de 3 y 4 estrellas, donde se aplicaron encuestas y listas de verificación. Finalmente se llegó a la conclusión de que los 18 hoteles evaluados del distrito de Trujillo, no aplican la norma A.120 debido a que no tienen conocimiento de esta. Teniendo como resultado que las personas con alguna discapacidad no puedan desplazarse eficazmente ya que existen obstáculos arquitectónicos que entorpecen su desenvolvimiento.

Además, se identificó que la infraestructura interna de los hoteles de 3 y 4 estrellas cumple de manera parcial las necesidades de las personas con discapacidad siendo el mayor problema los baños de las habitaciones accesibles, puesto que no cuentan con barandas laterales en las duchas, asientos removibles, accesorios para colocar muletas, alarmas luminosas y el comando push o electrónico para facilitar el ingreso de agua.

En este contexto la justificación teórica de esta investigación parte del análisis realizado de diferentes antecedentes sobre turismo accesible donde coinciden en que los establecimientos de hospedaje aún se encuentran implementando facilidades para el turista con discapacidad y hacen hincapié en la importancia de tomar en cuenta este segmento en desarrollo. En relación a la justificación práctica, tanto el objetivo general como los objetivos específicos permitieron evidenciar cómo se encuentra la infraestructura turística del Hotel El Gran Marqués para personas con discapacidad visual, auditiva, física o motora en la ciudad de Trujillo, con los resultados obtenidos se pretende concientizar y a la vez demostrar a los empresarios hoteleros sobre la importancia de contar con una infraestructura accesible para un segmento de mercado considerado de menos importancia en nuestra sociedad. En cuanto a la justificación metodológica, tiene un enfoque cualitativo descriptivo la cual será de mucha ayuda para otras investigaciones relacionadas al tema y que tengas similares variables de estudio, así como que se orienten a este segmento de mercado. Respecto a la justificación social, esta investigación contribuye a integrar a la sociedad a personas con discapacidad y darles las mismas oportunidades de accesibilidad en los establecimientos de hospedaje y puedan disfrutar igualitariamente de los servicios y condiciones ofertadas.

Teorías relacionadas al tema:

Personas con discapacidad:

La Convención sobre los derechos de las personas con Discapacidad (2006) citado por Díaz y Wong (2018), reconoce que: La discapacidad es un tema que se encuentra en constante desarrollo y evolución respecto a la interacción de las personas con los obstáculos tangibles e intangibles que se presentan en el entorno impidiendo la participación constante y dinámica con la sociedad. (párr. 5).

Además, La ley General de la Persona con Discapacidad Ley N° 29973 (citado por Pinto, 2016) define a la discapacidad como “la pérdida significativa de alguna o algunas de sus funciones físicas, mentales o sensoriales, que impliquen la disminución o ausencia de la capacidad de realizar una actividad dentro de formas o márgenes considerados normales, limitándose en el desempeño de un rol, función o ejercicio de actividades y oportunidades para participar equitativamente dentro de la sociedad”. La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF, 2010) define la discapacidad como un término genérico que engloba deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones para la participación. La discapacidad denota los aspectos negativos de la interacción entre personas con un problema de salud (como parálisis cerebral, síndrome de Down o depresión) y factores personales y ambientales (como actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles, y falta de apoyo social). OMS (2011)

Organización panamericana de la salud (OPS, 2014). Las personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás. Según el Informe Mundial sobre la Discapacidad, alrededor del 15% de la población vive con algún tipo de discapacidad. Las mujeres tienen más probabilidades de sufrir discapacidad que los hombres y las personas mayores más que los jóvenes.

Infraestructura Turística:

“Uno de los elementos más básicos de la construcción es la infraestructura de la región, la cual consiste de toda la superficie y el desarrollo de la construcción sobre ésta. Como son el sistema proveedor de agua, líneas de gas, sistema de drenaje, carreteras, vías de comunicación y muchas facilidades comerciales”. Goeldener y Ritchie (como se citó en Covarrubias, 2015). En nuestra región existen deficiencias en nuestras vías de acceso tales como carreteras, veredas y pistas; lo cual dificulta el tránsito seguro para las personas con discapacidad. Blanco (como se citó en Covarrubias, 2015) define “la infraestructura turística como la dotación de bienes y servicios con la que cuenta un territorio para sostener sus estructuras sociales y productivas y como tal condiciona el desarrollo turístico” (p.18). Esa dotación de bienes y servicios en nuestra sociedad se encuentra en un estado incipiente lo cual no permite un adecuado desarrollo turístico como en otros países, un ejemplo de ello son los establecimientos de hospedaje sin categorizar y/o tomando el nombre de hoteles sin estar acondicionados adecuadamente. Forman parte de la misma los siguientes servicios básicos: Agua, electricidad, teléfono, recolección de basura, red sanitaria, etc.

- Transportes: Puertos, aeropuertos, autobús, taxi.
- Caminos: Rutas existentes, estado.
- Servicios: Comercio, salud, educación, comunicaciones, etc.

Además, “la infraestructura turística, que es el conjunto de elementos básicos necesarios para el funcionamiento de un centro poblado urbano o rural, su existencia es vital para el desarrollo del turismo”. (Sifuentes, 2011, p. 20). Cardona (2019), define a la infraestructura turística como el entorno artificial, manipulado por el hombre para que cubra aspectos de accesibilidad, seguridad, sanidad, alimentación, proveedores, capital social, e inmuebles fijos en un pensamiento cambiante.

Hotel:

Según Mincetur (2018) un hotel se define como:

El establecimiento que brinda de manera constante el servicio de hospedaje en habitaciones con servicio sanitario privado, otorgando al cliente servicios principales y secundarios, según su modalidad y categoría; siendo su precio de alojamiento diario por tipo de habitación y cantidad de ocupantes. (P.2)

Los establecimientos de hospedaje se clasifican y categorizan en:

Hotel: De 1 a 5 estrellas

Apart Hotel: De 3 a 5 estrellas

Hostal: De 1 a 3 estrellas

Albergue: No cuenta categorización

Hotel: Establecimiento que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Son de categorías de 1 a 5 estrellas.

Apart Hotel: Establecimiento compuesto por departamentos que integran una unidad de administración y explotación. Pueden ser categorizados de 3 a 5 estrellas.

Hostal: Establecimiento de Hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Pueden ser categorizados de 1 a 3 estrellas.

Albergue: Establecimiento fuera de zona urbana cuyo principal giro consiste en brindar servicio de alojamiento a determinado número de clientes que comparten intereses similares, los que determinarán la modalidad del mismo. (P.3)

Turismo Accesible:

Se define como el complemento de actividades, producidas durante el tiempo libre orientado al turista, a la recreación activa y pasiva, que posibilitan la plena integración de cualquier persona, más allá de las capacidades físicas, psíquicas o sensoriales, en un ambiente abierto o cerrado, ya sea en un ámbito cultural o disfrutando de la naturaleza. Gómez. Et al (2004). Por otro lado, la OMS calcula que el 15% de la población mundial (mil millones de personas) tienen algún tipo de discapacidad. Así mismo, la Organización Mundial del Turismo (OMT) está convencida que la accesibilidad a todas las instalaciones, productos y servicios turísticos debería ser un componente esencial de cualquier política de turismo responsable y sostenible.

Asimismo, la propuesta de estudio de Promperú titulada “Turismo para personas con discapacidad: Un segmento en desarrollo”, indica que el turismo accesible se encarga de la problemática de las barreras físicas, psíquicas y sensoriales que encuentran al viajar las personas que tienen dificultad de desplazarse o comunicarse. Esta categoría comprende el turismo de personas con movilidad reducida, que se ocupa únicamente de las barreras físicas. (Promperú, 1999). Ilunion hoteles (2023) también, nos indica que el “turismo para todos” es un concepto global que se centra en garantizar la accesibilidad de las zonas turísticas. El turismo accesible pone el foco en la necesidad de un diseño universal y una infraestructura accesible en hoteles, transporte, actividades de ocio y otros servicios relacionados con el turismo. Este estándar es crucial para proporcionar una experiencia de viaje inclusiva para todas las personas.

Formulación del problema

¿Cómo es la infraestructura turística que presenta el hotel El Gran Marqués” respecto al turismo accesible para personas con discapacidad visual, auditiva, física o motora en la ciudad de Trujillo, 2019?

Objetivos

Objetivo general

Determinar cómo es la infraestructura turística que presenta el hotel “El Gran Marqués “respecto al turismo accesible para personas con discapacidad visual, auditiva, física o motora en la ciudad de Trujillo, 2019.

Objetivos específicos

- Establecer cómo es la infraestructura turística interna orientada a personas con discapacidad visual en el hotel El Gran Marqués Trujillo, 2019.
- Comprobar cómo es la infraestructura turística interna orientada a personas con discapacidad auditiva en el hotel El Gran Marqués Trujillo, 2019.
- Determinar cómo es la infraestructura turística interna orientada a personas con discapacidad física o motora en el hotel El Gran Marqués Trujillo, 2019.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo cualitativa - descriptiva, ya que según Blasco y Pérez (como se citó en Ruiz, 2001) definen a una investigación cualitativa aquella que estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, de tal manera que interpreta fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recolectar información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes. Asimismo, se considera una investigación descriptiva ya que abarca la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza en un escenario actual, así como la composición o procesos de los fenómenos. Se enfoca en conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se comporta en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades en concreto, y su característica primordial es la de presentar una interpretación correcta (Tamayo, 2004).

Esquema:

Tabla 1

Esquema del tipo de estudio realizado.

| Estudio | T1 |
|----------------|-----------|
| M | O |

Nota. Elaborada por el autor.

Dónde:

M: Muestra

T: Observación

Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población: Hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Trujillo

Muestra: La muestra fue determinada a través del muestreo por conveniencia y está conformada por el Hotel El Gran Marqués de la ciudad de Trujillo.

Criterios de inclusión:

Se consideró al hotel El Gran Marqués por estar ubicado en el área comercial, financiera y turística más importante del distrito de Trujillo. Asimismo, porque según las plataformas web más utilizadas por los turistas, el hotel “El Gran Marqués” se encuentra dentro de la lista de los hoteles más visitados y recomendados por los visitantes, debido a la calidad de atención y a la accesibilidad de los precios. Por otro lado, se consideró como criterio de inclusión que el establecimiento cuente con el servicio de alquiler de sala de reuniones para eventos sociales y restaurante donde podrían acudir personas externas al hotel que presenten alguna discapacidad.

Criterios de Exclusión:

Se consideraron criterios de exclusión aquellos establecimientos de hospedaje no categorizados como hoteles de 4 estrellas que se encuentren ubicados en zonas no turísticas de Trujillo. Asimismo, los hoteles que tienen malas calificaciones con respecto a la calidad del servicio según las plataformas web de turismo y que son poco concurridos por los turistas. Finalmente, se excluyeron los hoteles que no cuentan con salones de eventos y restaurante puesto que no reciben clientes externos que no utilicen el servicio de alojamiento.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para poder cumplir con los objetivos planteados en la presente investigación de tal manera de poder recolectar los datos necesarios, se hizo uso de la siguientes técnicas e instrumentos:

Tabla 2

Técnica es instrumento utilizado en el estudio.

| | |
|--------------------|----------------------|
| Técnica | Observación |
| Instrumento | Ficha de observación |

Nota. Tabla elaborada por el autor.

Procedimiento

Para poder evaluar la infraestructura turística que presenta el hotel “El Gran Marqués” para el turismo accesible en la ciudad de Trujillo, se diseñaron fichas de observación utilizando las recomendaciones básicas de infraestructura y servicios requeridos según estándares internacionales para establecimientos de hospedaje del estudio realizado por Promperú “Turismo para personas con discapacidad: Un segmento en desarrollo”. Dichas fichas se clasificaron de acuerdo a los siguientes indicadores: Entradas y puertas, áreas comunes, restaurantes, sala de reuniones, dormitorios acondicionados para huéspedes con discapacidad y cuartos de baño, en el caso de las habitaciones se consideró una de cada tipo, las cuales fueron de tipo simple, doble y una suite. Posterior a ello se aplicaron las fichas de observación en el establecimiento según el área correspondiente empleando la técnica de observación y llenando en cada indicador si “cumple” o “no cumple” a modo de verificación, asimismo se realizaron toma de fotografías a fin de respaldar la información obtenida posterior a la aplicación de las fichas ya mencionadas. Finalmente, mediante el método analítico, con la información obtenida se pudieron redactar los resultados de esta investigación. Los lineamientos éticos que se siguieron en el presente estudio fueron:

- a. **Transparencia de información:** Toda la información evidenciada en las fichas de observación fue recopilada tal cual como se encontraron en el establecimiento y el sustento de ello son las fotografías adjuntas en cada ítem de las tablas.
- b. **Privacidad de la información:** Según la carta de autorización de uso de información del hotel todos los datos recopilados son únicamente utilizados para fines académicos.




CAPÍTULO III: RESULTADOS



¿Cómo es la infraestructura turística que presenta el hotel El Gran Marqués” respecto al turismo accesible para personas con discapacidad visual, auditiva, física o motora en la ciudad de Trujillo, 2019?

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Determinar cómo es la infraestructura turística interna orientada a personas con discapacidad física o motora en el hotel El Gran Marqués Trujillo, 2019

Tabla 3

Requerimientos de infraestructura para entradas y puertas del establecimiento.




| Requerimientos de Infraestructura para el turismo accesible en un establecimiento de hospedaje | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre de la empresa | "El Gran Marqués" | Observador(a): | Nº Ficha: |
| Clase y Categoría | Hotel 4 estrellas | Ariana Alejandra Lozano Silva | 1 |
| Ubicación Geográfica | | | Fecha |
| Región | Provincia | Distrito | 14/10/19 |
| La Libertad | Trujillo | Trujillo | |
| Dirección | Calle Díaz de Cienfuegos 145 Urb. La Merced, Trujillo | | |
| 1 | Entradas y Puertas | Descripción | Evidencias |
| 1.1 | La entrada principal del hotel debe estar a nivel del suelo o con una rampa de 1:12 o menos. | Cumple |  |
| 1.2 | Las puertas deben tener un espacio libre de 46 cm. por el lado del tirador. | Cumple |  |
| 1.3 | En el vestíbulo debe haber un espacio adecuado (122 cm.) para que la silla de ruedas pueda circular con libertad independientemente de los vaivenes de las puertas. | Cumple |  |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1.4 Las escaleras deben tener pasamanos a ambos lados. Cumple</p> |  |
| <p>1.5 Las entradas no acondicionadas deben tener señales indicando la entrada acondicionada. No cumple</p> | |
| <p>1.6 Las puertas deben ser livianas para que sean abiertas sin necesidad de mucho esfuerzo. Si cumple</p> |  |


Nota. El establecimiento de hospedaje cumple con la mayoría de requerimientos para entradas y puertas a excepción del ítem 1.5 donde no señala una ruta acondicionada para una persona con discapacidad psicomotriz. Elaborada por el autor de la investigación.

Tabla 4

Requerimientos de infraestructura para áreas comunes del establecimiento.

| Requerimientos de Infraestructura para el turismo accesible en un establecimiento de hospedaje | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|
| Nombre de la empresa | "El Gran Marqués" | Observador(a): | Ariana Alejandra Lozano Silva | N° Ficha: | 2 |
| Clase y Categoría | Hotel 3 estrellas | Ubicación Geográfica | La Libertad | Fecha | 14/10/19 |
| Región | La Libertad | Provincia | Trujillo | Distrito | Trujillo |
| Dirección | Calle Díaz de Cienfuegos 145 Urb. La Merced, Trujillo | | | | |
| 2 | Áreas comunes | Descripción | Evidencias | | |
| 2.1 | Una de las secciones de mesa de registro (recepción) debe tener una altura máxima de 91 cm. | No cumple | | | |
| 2.2 | Debe haber un teléfono con pantalla de texto (Tele-Typewriter o TTY) en la recepción. | Cumple |  | | |
| 2.3 | Todos los espacios comunes que se encuentran a diferentes niveles dentro del hotel deben tener una ruta de acceso sin cambios abruptos de nivel superior a 1.27 cm. (1/2 pulgada). | Cumple |  | | |
| 2.4 | Todas las rutas acondicionadas deben estar libres de objetos y estructuras sobresalientes que puedan ser peligrosos para los huéspedes con dificultades de visión. | Cumple | | | |
| 2.5 | Todas las alarmas de fuego y emergencia deben tener señales sonoras y visuales. | No cumple, solo cuentan con alarmas sonoras | | | |
| 2.6 | Si hay una rampa, debe haber pasamanos a ambos lados. | Cumple |  | | |
| 2.7 | Si hay pasamanos en la rampa, debe tener extensiones al principio y al final. | Cumple | | | |



| | | | |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.8 | Si hay escaleras para áreas a las cuales no se puede acceder por la rampa, ascensor, etc., deben tener pasamanos a ambos lados. | Cumple |  |
| 2.9 | Si hay pasamanos en las escaleras, deben tener extensiones al principio y al final de cada tramo. | Cumple |  |
| 2.10 | Si hay escaleras para áreas a las cuales no se puede acceder por la rampa, ascensor, etc., deben tener escalones a una altura que corresponda con los pasos sin bordes sobresalientes. | Cumple |  |
| 2.11 | Todos los botones para llamar al ascensor deben estar colocados a 107 cm. o menos del suelo. | No cumple, se encuentran colocados a 120 cm. |  |
| 2.12 | El botón de "SUBIR" debe estar ubicado arriba y el botón de "BAJAR" abajo. | Cumple |  |



| | | | |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.13 | El ascensor de lobby debe estar equipado con señales de llegada sonoras y visuales. | No cumple, solo cuenta con señales visuales | |
| 2.14 | Las puertas de los ascensores deben tener por lo menos un espacio libre de abertura de 81 cm. | No cumple, tiene un espacio de 78 cm. | |
| 2.15 | La cabina del ascensor debe tener una plataforma de 122 cm. x 122 cm. o más. | Cumple, sus medidas son de 126 x 127 cm | |
| 2.16 | Todos los botones de control del ascensor deben estar colocados a 137 cm. o menos. | Cumple, están colocados a 129 cm. |  |
| 2.17 | Al costado de cada botón de control del ascensor debe haber letras y números en relieve y en Braille. | Cumple | |
| 2.18 | Dentro del ascensor debe haber una señal sonora que indique por qué pisos se está pasando o a qué piso se está llegando. | No cumple | |

Nota. El establecimiento cumple con la mayoría de requerimientos para discapacidad psicomotriz. Sin embargo, los que menos cumple son los relacionados a discapacidad visual y auditiva como se evidencia en los ítems 2.18, 2.13 y 2.5. Elaborado por el autor de la investigación.

Tabla 5

Requerimientos de infraestructura para el restaurante del establecimiento.

| Requerimientos de Infraestructura para el turismo accesible en un establecimiento de hospedaje | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre de la empresa | “El Gran Marqués” | Observador(a): | N° Ficha: |
| Clase y Categoría | Hotel 4 estrellas | Ariana Alejandra Lozano Silva | 3 |
| Ubicación Geográfica | | | Fecha |
| Región | Provincia | Distrito | 14/10/19 |
| La Libertad | Trujillo | Trujillo | |
| Dirección | Calle Díaz de Cienfuegos 145 Urb. La Merced, Trujillo | | |
| 3 | Restaurantes | Descripción | Evidencias |
| 3.1 | Debe haber una ruta accesible de trayecto para llegar al restaurante. | Cumple |  |
| 3.2 | La puerta de entrada al restaurante debe tener al menos 81 cm. de espacio despejado y 46 cm. de espacio libre del tirador. | Cumple |  |
| 3.3 | 5% de los sitios en las mesas deben tener al menos 69 cm. de espacio para las rodillas y un máximo de 86 cm. de altura de mesa. | Cumple | |
| 3.4 | La ruta para llegar a todas las áreas acondicionadas para sentarse debe tener un ancho de 91 cm. | Cumple | |
| 3.5 | Debe haber un asiento acondicionado tanto en la zona de fumadores como en la de no fumadores. | No cumple | |

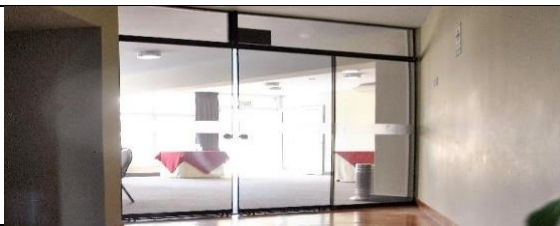

| | | | |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.6 | Si hay áreas elevadas o a desnivel, las áreas a nivel accesible deben tener las mismas amenidades, menús y servicios que las otras. | Cumple | |
| 3.7 | Si hay escaleras para áreas que no son accesibles por la rampa o ascensores, éstas deben estar acondicionadas. | No cumple, solo hay barandas de un lado. |  |
| 3.8 | Debe haber una ruta acondicionada para todas las áreas de autoservicio, como la barra de ensaladas, estantes de condimentos y dispensadores de bebidas. | Cumple | |
| 3.9 | 50% de los artículos en los autoservicios deben estar colocados a una distancia accesible para que sean alcanzados. | Cumple |  |
| 3.10 | Debe haber una ruta acondicionada hacia la caja. | Cumple | |

Nota. El establecimiento cumple con casi todos los requerimientos de infraestructura para el restaurante a excepción de los ítems 3.5 y 3.7. Elaborada por el autor de la investigación.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Determinar cómo es la infraestructura turística interna orientada a personas con discapacidad física o motora en el hotel El Gran Marqués Trujillo, 2019.

Tabla 3

Requerimientos de infraestructura para sala de reuniones del establecimiento.

| Requerimientos de Infraestructura para el turismo accesible en un establecimiento de hospedaje | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre de la empresa | "El Gran Marqués" | Observador(a): | N ° Ficha: |
| Clase y Categoría | Hotel de 3 estrellas | Ariana Alejandra Lozano Silva | 4 |
| Ubicación Geográfica | | | Fecha |
| Región | Provincia | Distrito | 14/10/19 |
| La Libertad | Trujillo | Trujillo | |
| Dirección | Calle Díaz de Cienfuegos 145 Urb. La Merced, Trujillo | | |
| 4 | Sala de reuniones | Descripción | Evidencias |
| 4.1 | Debe haber una ruta acondicionada para llegar a la sala de reuniones. | No cumple | |
| 4.2 | <i>Puertas</i> | | |
| 4.2.1 | La sala de reuniones debe tener puertas que dejen por lo menos una amplitud libre de 81 cm. cuando se abre una hoja. | Cumple |  |
| 4.2.2 | Debe tener 46 cm. de espacio libre en el lado del tirador. | Cumple | |
| 4.3 | <i>Rampas</i> | | |
| 4.3.1 | Si hay un escalón o plataforma permanente, debe tener una pendiente de rampa máxima de 1:12. | No cumple, no tiene rampa. | |
| 4.3.2 | Debe tener pasamanos a ambos lados, con extensiones al principio y a final | No cumple, no tiene rampa. | |
| 4.3.3 | Debe tener una protección para que las ruedas de la silla no giren fuera del borde. | No cumple, no tiene rampa. | |
| 4.4 | <i>Escaleras</i> | | |
| 4.4.1 | Deben tener pasamanos a ambos lados, con extensiones al inicio y al final. | No cumple |  |
| 4.4.2 | Las gradas deben estar a una altura que corresponda con los pasos y no tengan bordes sobresalientes. | Cumple | |

Nota. El establecimiento no cumple con la mayoría requerimientos para sala de reuniones a excepción de los ítems 4.2.1, 4.2.2 y 4.4.2 obstaculizando el desplazamiento de huéspedes con discapacidad psicomotriz, auditiva y/visual. Elaborada por el autor de la investigación.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Establecer cómo es la infraestructura turística interna orientada a personas con discapacidad visual en el hotel El Gran Marqués Trujillo, 2019.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Establecer cómo es la infraestructura turística interna orientada a personas con discapacidad auditiva en el hotel El Gran Marqués Trujillo, 2019.

Tabla 7

Requerimientos de infraestructura para dormitorios acondicionados para huésped con discapacidad.

| Requerimientos de Infraestructura para el turismo accesible en un establecimiento de hospedaje | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|-----------|
| Nombre de la empresa | | "El Gran Marqués" | Observador(a): | | N° Ficha: |
| Clase y Categoría | | Hotel 3 estrellas | Ariana Alejandra Lozano Silva | | 5 |
| Ubicación Geográfica | | | | Fecha | |
| Región | | Provincia | | Distrito | |
| La Libertad | | Trujillo | | Trujillo | |
| Dirección | | Calle Díaz de Cienfuegos 145 Urb. La Merced, Trujillo | | | |
| 5 | Dormitorios acondicionados para huéspedes con discapacidad | Hab. Simple | Hab. Doble | Hab. Suite | |
| <i>Los dormitorios acondicionados disponibles deben estar distribuidos entre los de tipo simple, doble y las suites.</i> | | | | | |
| 5.1 | Señalización (Indicaciones válidas para todos los dormitorios, especialmente importantes para huéspedes con problemas de visión) | | | | |
| 5.1.1 | La señalización del corredor para todos los dormitorios debe ser de alto contraste. | Cumple. | Cumple | Cumple | |
| 5.1.2 | Las letras deben ser en relieve para poder leerse al tacto. | Cumple. | Cumple | Cumple | |
| 5.1.3 | Debe haber equivalentes en Braille para las letras colocadas en relieve. | No cumple. | No cumple | No cumple | |
| 5.1.4 | La señal debe localizarse en el corredor a 152 cm. del suelo en la pared cerca del picaporte. | No cumple, se encuentra a 164 cm. del suelo. | No cumple, se encuentra a 1.65 cm | No cumple | |
| 5.2 | Puerta de entrada para dormitorios acondicionados para sillas de ruedas | | | | |
| 5.2.1 | Debe tener un mínimo de 81 cm. de espacio libre de abertura. | Cumple | Cumple | Cumple | |
| 5.2.2 | Debe tener 46 cm. de espacio libre en el lado del tirador. | Cumple | Cumple | Cumple | |
| 5.2.3 | La puerta del dormitorio debe tener manija tipo palanca. | Cumple | Cumple | Cumple | |
| 5.2.4 | La llave del dormitorio debe manejarse fácilmente con una mano sin tener que apretar o girar. | Cumple | Cumple | Cumple | |
| 5.2.5 | La cerradura de seguridad debe manejarse fácilmente con el puño cerrado y estar ubicada en un lugar de fácil alcance. | Cumple | Cumple | Cumple | |

| 5.3 Baños en los dormitorios acondicionados para sillas de ruedas | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|
| 5.3.1 | El lavatorio debe tener 74 cm. de espacio libre por debajo. | No cumple, mide 62,2 cm. | No cumple, mide 63 cm. | No cumple, mide 64 cm. |
| 5.3.2 | El caño tiene que poder manejarse con un puño cerrado. | Cumple. | Cumple | Cumple |
| 5.3.3 | El baño debe proporcionar un espacio de giro adecuado (153 cm. de diámetro o giro en "T") | No cumple. | No cumple | No cumple |
| 5.3.4 | Debe haber barras de apoyo colocadas a lo largo y detrás del inodoro, a aproximadamente 76 cm. por encima del suelo. | No cumple. | No cumple | No cumple |
| 5.3.5 | El asiento del inodoro debe estar ubicado entre 43 cm. y 48 cm. a partir del suelo. | No cumple. | No cumple | No cumple |
| 5.3.6 | Debe haber un espacio adecuado para maniobrar frente y al costado del inodoro. | No cumple. | No cumple | No cumple |
| 5.3.7 | Debe haber barras de apoyo en la pared lateral de la tina. | No cumple. | No cumple | No cumple |
| 5.3.8 | Debe haber un asiento fijo de transferencia a la tina (o debe haber un asiento de tina portátil). | No cumple. | No cumple | No cumple |
| 5.3.9 | Debe haber una ducha de mínimo 76 cm. x 152 cm. sin divisiones con el resto del baño para que ingrese una persona en silla de ruedas. | No cumple. | No cumple | No cumple |
| 5.3.10 | La ducha debe tener un asiento plegable, el cual debe ser de material resistente pero suave. | No cumple. | No cumple | No cumple |
| 5.3.11 | Debe de haber una ducha de teléfono con manguera y una barra de altura regulable. | No cumple. | No cumple | No cumple |
| 5.3.12 | El control de la ducha debe manejarse con el puño cerrado. Debe estar ubicado en la pared lateral para que esté al alcance desde el asiento. | Cumple. | Cumple | Cumple |
| 5.3.13 | Las toallas y otros artículos deben estar colocados en un lugar de fácil alcance. | Cumple. | Cumple | Cumple |

| 5.4 Puertas | | | | |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|
| 5.4.1 | Debe tener un mínimo de 81 cm. de amplitud de espacio libre de abertura. | No cumple, tiene una amplitud de 67 cm. | No cumple, tiene una amplitud de 70 cm. | No cumple, tiene una amplitud de 63 cm. |
| 5.4.2 | Debe poder abrirse hacia afuera y tener 46 cm. de espacio libre en el lado del tirador. | No cumple. | No cumple | No cumple |
| 5.4.3 | La puerta del baño debe tener manija tipo palanca. | Cumple. | Cumple | Cumple |
| 5.5 Interior de las habitaciones | | | | |
| 5.5.1 | Los controles del aire acondicionado, los interruptores de luz, los controles de televisión y de la lámpara individual deben estar colocados dentro del área de alcance (Ver figura 32). Especialmente el interruptor de la luz y el teléfono deben estar accesibles desde la cama. | cumple. | Cumple | Cumple |
| 5.5.2 | Todos los controles deben poder manejarse sin apretar ni girar. | Cumple | Cumple | Cumple |
| 5.5.3 | Debe haber una ruta acondicionada desde la puerta a ambos lados de la cama, teléfono, armario, ventana y cortinas. | Cumple | Cumple | Cumple |
| 5.5.4 | Las barras del armario deben estar a una altura adecuada para una persona en silla de ruedas | No cumple. | No cumple | No cumple |
| 5.5.5 | Los controles de las cortinas deben estar ubicados en una ruta acondicionada. | Cumple | No cumple | Cumple |
| 5.5.6 | Los controles de las cortinas deben ser fácilmente manejables con una mano sin apretar ni girar. | Cumple | No cumple | No cumple |
| 5.5.7 | Los cajones deben abrirse fácilmente con una mano sin apretar ni girar. | Cumple | Cumple | Cumple |
| 5.6 Habitaciones para huéspedes con problemas de audición | | | | |
| 5.6.1 | Debe haber o estar a disposiciones un televisor con sistema de subtulado. | No cumple. | Cumple | Cumple |
| 5.6.2 | Debe haber o estar a disposición un teléfono con pantalla de texto | No cumple. | No cumple | No cumple |
| 5.6.3 | Debe haber espacio en la mesa y una toma de electricidad al costado del teléfono para un teléfono con pantalla de texto. | No cumple. | No cumple | Cumple |
| 5.6.4 | Debe haber dispositivos de alarma sonoros y visuales. | No cumple. | No cumple | No cumple |
| 5.6.5 | Debe haber dispositivos de aviso visual de timbre de la puerta y del teléfono. | No cumple. | No cumple | No cumple |

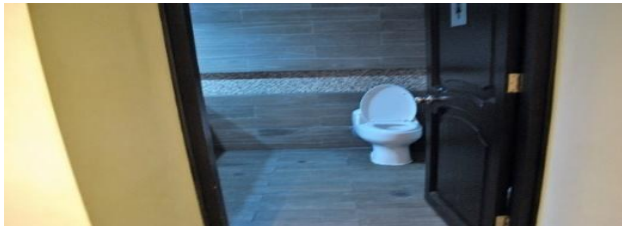

Nota. Esta tabla evalúa los requerimientos de infraestructura para personas con discapacidad según el tipo de habitación del hotel, simple, doble y suite. Elaborada por el autor de la investigación.



OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Establecer cómo es la infraestructura turística interna orientada a personas con discapacidad visual en el hotel El Gran Marqués Trujillo, 2019.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Establecer cómo es la infraestructura turística interna orientada a personas con discapacidad auditiva en el hotel El Gran Marqués Trujillo, 2019.

Tabla 8

Requerimientos de infraestructura para cuartos de baño del establecimiento.

| Requerimientos de Infraestructura para el turismo accesible en un establecimiento de hospedaje | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|
| Nombre de la empresa | "El Gran Marqués | Observador(a): | Ariana Alejandra Lozano Silva | N° | 6 |
| Clase y Categoría | Hotel 3 estrellas | Ficha: | | | |
| Ubicación Geográfica | | | | Fecha | 14/10/19 |
| Región | Provincia | Distrito | | | |
| La Libertad | Trujillo | Trujillo | | | |
| Dirección | Calle Díaz de Cienfuegos 145 Urb. La Merced, Trujillo | | | | |
| 6 | Cuartos de baño | Descripción | Evidencias | | |
| 6.1 | El cuarto de baño debe estar situado en una ruta acondicionada. | Cumple | | | |
| 6.3 | Debe haber señalización de contraste y en Braille al lado de la puerta. | No cumple | | | |
| 6.4 | La puerta del baño debe tener un mínimo de 81 cm. de amplitud de espacio libre. | Cumple |  | | |
| 6.5 | La puerta del baño debe tener 46 cm. de espacio libre en el lado del tirador. | Cumple | | | |
| 6.6 | La puerta del baño debe tener manijas que se puedan manejar con el puño cerrado. | No cumple | | | |
| 6.8 | El lavatorio debe tener un espacio libre para las rodillas de 74 cm. | No cumple, cuenta con 66 cm. |  | | |

| | | | |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.9 | Los caños deben poder manejarse sin apretar, pulsar o girar. | Cumple |  |
| 6.10 | El baño debe tener un espacio de giro adecuado de 153 cm. de diámetro o giro en "T" | Cumple | |
| 6.11 | Debe haber barras de apoyo de 2.54 cm. a 1.27 cm. de diámetro con 2.54 cm. a 1.27 cm. de espacio libre, colocadas a aproximadamente 76 cm. por encima del suelo y deben estar localizadas a lo largo de la pared del inodoro y detrás del mismo. | No cumple | |
| 6.12 | El asiento del inodoro debe estar ubicado entre 43 cm. y 48 cm. a partir del suelo. | No cumple, está ubicado a 40 cm. | |
| 6.13 | Los dispensadores de jabón y toallas y otros artículos deben estar en un lugar accesible y colocados a o por debajo de 122 cm. - 137 cm. dependiendo de la aproximación y el alcance. | Cumple, el jabón está ubicado a 104 cm. Y el papel a 130 cm. |  |
| 6.14 | El borde inferior del espejo no debe estar a una altura mayor a 102 cm. | Cumple | |

Nota. El establecimiento cumple con la mayoría de requerimientos de infraestructura para baños de cuarto a excepción de los ítems 6.3, 6.6, 6.8, 6.11 y 6.12. Elaborado por el autor de la investigación.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La presente investigación se realizó con el objetivo general de determinar cómo es la infraestructura turística que presenta el hotel “El Gran Marqués “respecto al turismo accesible para personas con discapacidad visual, auditiva, física o motora en la ciudad de Trujillo, 2019. Mediante la aplicación de fichas de observación y con apoyo de la toma de fotografías se pudo recolectar la información necesaria para afirmar lo siguiente:

En la tabla 4 que evalúa el indicador “Áreas comunes” no cumple con el ítem 2.1, ya que la recepción excede la altura máxima de 91 cm. para poder registrar a algún huésped que utilice silla de ruedas, en el ítem 2.5 no cuenta con las alarmas de emergencia sonoras y visuales, además, en el ítem 2.11 los botones para llamar al ascensor se encuentran a más de 107 cm. del suelo de tal manera que sería difícil de utilizar por un huésped con dificultad motriz, esto guarda relación con Domínguez et al. (2015) quienes mencionan que las personas con habilidades diferentes buscan alojamientos mejor valorados en cuanto a accesibilidad y escogen el que mejor se adapta a su tipo de discapacidad

Con relación a los objetivos específicos, establecer cómo es la infraestructura turística interna orientada a personas con discapacidad visual y comprobar cómo es la infraestructura turística interna orientada personas con discapacidad auditiva, se encontraron los siguientes resultados:

En la tabla 7 perteneciente al indicador de “Dormitorios acondicionados para huéspedes con discapacidad”, se determinó que los tres tipos de habitación evaluados no cumplen con los ítems que requieren equivalentes de braille en las puertas y que el número de la habitación no exceda la medida máxima de ubicación que es 1.52 cm. desde el piso, por otro lado la infraestructura de los baños era inadecuado , esto se debe a que no cumplía con las medidas establecidas para que una persona en silla de ruedas pueda desplazarse sin dificultad , no existían barandas en el área de las duchas y tampoco alrededor del inodoro , no contaba con asiento plegable y no presentaba ducha de teléfono con manguera. además, no cumplía con ninguno de los ítems referentes a la discapacidad auditiva, los hallazgos mencionados coinciden con los resultados de la investigación de Díaz & Wong (2018) donde nos indican que el mayor problema se encontró en los baños de las habitaciones accesibles, puesto que no cuentan con barandas laterales en las duchas, asientos removibles, accesorios para colocar muletas, alarmas luminosas y el comando push o electrónico para facilitar el ingreso de agua. Con respecto a la tabla 8 referente al indicador “Cuartos de baño”, no cumple con señalización en braille, las medidas del inodoro y del lavatorio son inadecuadas de tal manera que el huésped con dificultad motriz y/o que utilice silla de ruedas no podría desplazarse libremente. Los hallazgos del presente estudio coinciden con los resultados de la investigación de Díaz & Wong (2018) en el cual determinaron que los hoteles de la ciudad de Trujillo, dentro de ellos el Hotel El Gran Marqués, no cumplen en su totalidad con los requerimientos de infraestructura necesarios para que un huésped con discapacidad pueda desplazarse sin dificultad, asimismo, se afirmó que existen problemas con los baños de las habitaciones accesibles.

En cuanto al objetivo específico determinar cómo es la infraestructura turística interna orientada a personas con discapacidad física o motora , en la tabla 3 correspondiente al indicador de “Entradas y puertas”, el hotel cumple con la mayoría de los requisitos a excepción del ítem 1.5, porque carece de la señalización que indique cuál es la ruta acondicionada para que el huésped con discapacidad de movilidad pueda acceder al hotel sin problema alguno, esto concuerda con Díaz & Wong (2018) quienes en su investigación mencionan que existen obstáculos arquitectónicos que entorpecen el desplazamiento de los huéspedes en hoteles de 4 estrellas. Por otro lado, en la tabla 3 perteneciente al indicador “Restaurantes”, se verificó que no contaba con asientos acondicionados para huéspedes con discapacidad como se indica en el ítem 3.5 y del mismo modo, no cumplía con el ítem 3.7 ya que la escalera para acceder al segundo ambiente del restaurante no cuenta con barandas de apoyo en ambos lados de principio a fin, esto se relaciona con los hallazgos de Guanilo et al. (2018) quienes obtuvieron que existe un ineficiente servicio en este segmento de mercado y el 100% de entrevistados afirmó que en Perú no existen oportunidades para viajar de manera segura y cómoda. En cuanto a la tabla 6 “Sala de Reuniones”, no se cumple con la mayoría de los ítems, esto se debe a que no cuenta con una ruta acondicionada para ingresar a dicha área, si bien es cierto cuenta con una amplia entrada, en el camino se encuentran escaleras sin pasamanos que obstaculizan el desplazamiento de algún huésped con deficiencia motriz, esto coincide con Brasil et al.(2013) quienes afirman que existe algún tipo de adaptación para el turismo accesible, sin embargo, sería necesario realizar mejoras significativas para que el público objetivo pueda acceder a los lugares libremente y con autonomía.

Por otro lado, se presentaron limitaciones para realizar la investigación; una de ellas fue el tiempo con el que se contaba para poder aplicar las fichas de observación puesto que solo se contó con 3 horas durante un día para recorrer el hotel; esto se debe a que el establecimiento se encontraba en temporada alta y con casi todas las habitaciones ocupadas y no era oportuno incomodar a los huéspedes. Sin embargo, se aprovechó el tiempo disponible recolectando todas las evidencias posibles a través de la toma de fotografías para poder analizarlas posteriormente y llenar las fichas de observación. Asimismo, fue difícil encontrar antecedentes relacionados con el turismo accesible ya que no existen muchas investigaciones que aborden este tema.

La implicancia práctica del presente estudio consistió en que al conocer cómo es la infraestructura del hotel El Gran Marqués y de acuerdo a los resultados obtenidos por previas investigaciones se pretende motivar y a la vez demostrar a los empresarios hoteleros a tomar en cuenta la importancia de contar con una infraestructura accesible para un segmento de mercado ignorado en nuestra sociedad. De acuerdo a la implicancia teórica este estudio permitió corroborar que autores de otros trabajos de investigación, también han basado sus estudios en teoría y conceptos de investigadores citados en la presente tesis. En relación a la implicancia metodológica, el enfoque cualitativo- descriptivo utilizado en esta tesis, también es empleado en otras investigaciones.

En la presente investigación se determinó cómo es la infraestructura turística que presenta el hotel “El Gran Marqués” para el turismo accesible en la ciudad de Trujillo considerando tres tipos de discapacidad, las cuales fueron visual, motriz y auditiva, en base a ello se concluye lo siguiente:

De acuerdo al tipo de discapacidad visual concluimos en que el hotel cumple con requerimientos tales como alarmas sonoras, equivalentes en braille en los ascensores, pasamanos en las escaleras y rampas en la entrada principal. Sin embargo, se recomienda implementar equivalentes de braille en el número de habitación al momento de ingresar al dormitorio asignado para el huésped, de lo contrario las letras deben ser en alto relieve y ubicadas a 1.52 cm de distancia del suelo para que puedan ser reconocidas al tacto. Por otro lado, en cuanto al tipo de discapacidad auditiva se pudo evidenciar de acuerdo a las fichas de observación que el establecimiento de hospedaje no tiene implementado ninguno de los requerimientos para atender una persona con discapacidad auditiva como alarmas visuales en los espacios comunes y habitaciones del hotel, televisor con sistema de subtítulo, dispositivos de aviso visual de timbre de la puerta y del teléfono. Tomando en cuenta los requerimientos de infraestructura para problemas de audición se recomienda equipar en las habitaciones implementos de apoyo tales como televisores con sistema de subtítulo, teléfono con pantalla de texto, dispositivo de alarmas visuales y dispositivos de avisos visuales de timbre de la puerta y el teléfono. En relación a la discapacidad motriz se observó que el hotel tiene acondicionado sus áreas comunes lo cual nos permite concluir que cuenta con infraestructura adecuada para recibir a huéspedes que utilizan sillas de ruedas, muletas y andadores, un ejemplo de ello son los espacios adecuados para una libre y fácil circulación utilizando sus dispositivos de apoyo, sin embargo, se recomienda acondicionar correctamente los baños de las habitaciones, los lavatorios deben tener un espacio libre para las rodillas de 74 cm de tal manera que una silla de ruedas pueda ingresar cómodamente, también es necesario que el inodoro esté ubicado entre 43 cm o 48 cm a partir del suelo para que una persona en muletas pueda sentarse sin peligro alguno.

REFERENCIAS

- Banco Mundial. (19 de febrero del 2018). *La minoría más grande del mundo busca destino turístico*. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2018/02/19/turismo-accesible-destinos>
- Cardona, C. (10 de setiembre de 2019). *Infraestructura hotelera sostenible y desarrollo turístico*. Obtenido de linked in : <https://es.linkedin.com/pulse/infraestructura-hotelera-sostenible-y-desarrollo-cielo-cardona-h#:~:text=Una%20infraestructura%20hotelera%20es%20en,fijos%20en%20un%20pensamiento%20cambiante>.
- Costa Pinto, D., & Enele Sonaglio, K. (2013). Turismo accesible en la estructura urbana de las ciudades turísticas ,el caso de Santa Cruz, RN - BRASIL. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 1045-1073.
- Covarrubias Ramírez, R., & Durán López, A. B. (s.f.). *Emaud.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/#indice>
- Díaz Lozano, L., & Wong Espinoza, K. (2018). *Turismo Inclusivo aplicado en los Hoteles de 3 y 4 estrellas para las personas* . Trujillo .
- Domínguez, T., Fraiz, A., & Alén, E. (2015). Discapacidad y alojamientos turísticos en España. *Pasos*, 771-787.
- Fernández, M. T. (2009). TURISMO ACCESIBLE: IMPORTANCIA DE LA ACCESIBILIDAD PARA EL SECTOR TURÍSTICO. *ENTELEQUIA*. Obtenido de <http://www.eumed.net/entelequia>>
- Guanilo Sosa, I., Guerra Rud, A., Ramírez López, P., & Rengifo Piscocoya, I. (2018). *DISCAPE PERU TRAVEL, Agencia de viajes para discapacitados* . Lima .
- ILUNION. (18 de Agosto de 2023). Obtenido de <https://www.ilunion.com/es/blog-puntoilunion/turismo-accesible-espana-que-es-importancia-y-beneficios>
- Maldonado, S. D. (2020). *TURISMO ACCESIBLE: ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD LOJA ECUADOR*.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo . (s.f.). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Obtenido de <https://www.mincetur.gob.pe/funciones-y-normatividad-2/normatividad/>
- NACIONES UNIDAS. (s.f.). Obtenido de <https://www.un.org/es/events/disabilitiesday/>
- OPS. (s.f.). Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad#:~:text=Las%20personas%20con%20discapacidad%20son,de%20condiciones%20con%20los%20dem%C3%A1s>.
- Organización Mundial de la Salud. (2011). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf?ua=1
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- Organización Mundial del Turismo. (2008). <http://www2.unwto.org>. Obtenido de <http://statistics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/glossaryterms.pdf>

- Organización Mundial del Turismo. (s.f.). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de <http://ethics.unwto.org/es/content/turismo-accesible>
- Peña, L., & Ulco, S. (2019). Condiciones de accesibilidad en el desarrollo del turismo para las personas con discapacidad motriz - distrito de Paracas . *Redalyc* .
- PINTO MONTERO, C. (2016). *“PLAN DE ACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL TURISMO INCLUSIVO*. Chiclayo.
- PromPerú . (octubre de 1999). Obtenido de http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/discapacidad/tematico/Accesibilidad_Turismo_PCD/turismo-disc.htm
- Pumayalla Correa, F. A. (2016). *Nivel De Inteligencia Emocional Que Poseen Los Colaboradores Del Hotel*. Trujillo.
- Rodríguez, S. (2018). CAUSAS DEL LIMITADO DESARROLLO DEL TURISMO ACCESIBLE EN EL DESTINO TRUJILLO. Trujillo, Trujillo, Perú.
- Ruiz, M. (Marzo de 2011). *Eumed.net*. Obtenido de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html
- Suriá, R., & Escalona, J. (2014). *Pasos , revista de turismo y patrimonio cultural* . Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/35662/1/2014_Suria_Escalona_Pasos.pdf
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Limusa.

ANEXOS

Anexo A

Ficha de observación para el análisis de entradas y puertas en el hotel “El Gran Marqués.”

| Requerimientos de Infraestructura para el turismo accesible en un establecimiento de hospedaje | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------|
| Nombre de la empresa | "El Gran Marqués" | Observador(a): | N° Ficha: |
| Clase y Categoría | Hotel de 3 estrellas | Ariana Alejandra Lozano Silva | 1 |
| Ubicación Geográfica | | | Fecha |
| Región | Provincia | Distrito | |
| La Libertad | Trujillo | Trujillo | |
| Dirección | Calle Díaz de Cienfuegos 145 Urb. La Merced, Trujillo | | |
| 1 | Entradas y Puertas | Descripción | Evidencias |
| 1.1 | La entrada principal del hotel debe estar a nivel del suelo o con una rampa de 1:12 o menos. | | |
| 1.2 | Las puertas deben tener un espacio libre de 46 cm. por el lado del tirador. | | |
| 1.3 | En el vestíbulo debe haber un espacio adecuado (122 cm.) para que la silla de ruedas pueda circular con libertad independientemente de los vaivenes de las puertas. | | |
| 1.4 | Las escaleras deben tener pasamanos a ambos lados. | | |
| 1.5 | Las entradas no acondicionadas deben tener señales indicando la entrada acondicionada. | | |
| 1.6 | Las puertas deben ser livianas para que sean abiertas sin necesidad de mucho esfuerzo. | | |

Anexo B

Ficha de observación para el análisis de áreas comunes en el hotel “El Gran Marqués.

| Requerimientos de Infraestructura para el turismo accesible en un establecimiento de hospedaje | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Nombre de la empresa | "El Gran Marqués" | Observador(a): | N° Ficha: |
| Clase y Categoría | Hotel 3 estrellas | Ariana Alejandra Lozano Silva | 2 |
| Ubicación Geográfica | | | Fecha |
| Región | Provincia | Distrito | |
| La Libertad | Trujillo | Trujillo | |
| Dirección | Calle Díaz de Cienfuegos 145 Urb. La Merced, Trujillo | | |
| 2 | Áreas comunes | Descripción | Evidencias |
| 2.1 | | Una de las secciones de mesa de registro (recepción) debe tener una altura máxima de 91 cm. | |
| 2.2 | | Debe haber un teléfono con pantalla de texto (Tele-Typewriter o TTY) en la recepción. | |
| 2.3 | | Todos los espacios comunes que se encuentran a diferentes niveles dentro del hotel deben tener una ruta de acceso sin cambios abruptos de nivel superior a 1.27 cm. (1/2 pulgada). | |
| 2.4 | | Todas las rutas acondicionadas deben estar libres de objetos y estructuras sobresalientes que puedan ser peligrosos para los huéspedes con dificultades de visión. | |
| 2.5 | | Todas las alarmas de fuego y emergencia deben tener señales sonoras y visuales. | |
| 2.6 | | Si hay una rampa, debe haber pasamanos a ambos lados. | |
| 2.7 | | Si hay pasamanos en la rampa, debe tener extensiones al principio y al final. | |

| | |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.8 | Si hay pasamanos en la rampa, debe tener extensiones al principio y al final. |
| 2.9 | Si hay una rampa, debe tener un rellano de 153 cm. de principio a fin. |
| 2.10 | Si hay escaleras para áreas a las cuales no se puede acceder por la rampa, ascensor, etc., deben tener pasamanos a ambos lados. |
| 2.11 | Si hay pasamanos en las escaleras, deben tener extensiones al principio y al final de cada tramo. |
| 2.12 | Si hay escaleras para áreas a las cuales no se puede acceder por la rampa, ascensor, etc., deben tener escalones a una altura que corresponda con los pasos sin bordes sobresalientes. |
| 2.13 | Todos los botones para llamar al ascensor deben estar colocados a 107 cm. o menos. |
| 2.14 | El botón de "SUBIR" debe estar ubicado arriba y el botón de "BAJAR" abajo. |
| 2.15 | El ascensor de lobby debe estar equipado con señales de llegada sonoras y visuales. |
| 2.16 | Las puertas de los ascensores deben tener por lo menos un espacio libre de abertura de 81 cm. |
| 2.17 | La cabina del ascensor debe tener una plataforma de 122 cm. x 122 cm. o más. |
| 2.18 | Todos los botones de control del ascensor deben estar colocados a 137 cm. o menos. |
| 2.19 | Al costado de cada botón de control del ascensor debe haber letras y números en relieve y en Braille. |
| 2.20 | Dentro del ascensor debe haber una señal sonora que indique por qué pisos se está pasando o a qué piso se está llegando. |

Anexo C

Ficha de observación para el análisis de restaurante en el hotel “El Gran Marqués”.

| Requerimientos de Infraestructura para el turismo accesible en un establecimiento de hospedaje | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------|
| Nombre de la empresa | “El Gran Marqués” | Observador(a): | N° Ficha: |
| Clase y Categoría | Hotel 4 estrellas | Ariana Alejandra Lozano Silva | 3 |
| Ubicación Geográfica | | | Fecha |
| Región | Provincia | Distrito | 14/10/19 |
| La Libertad | Trujillo | Trujillo | |
| Dirección | Calle Díaz de Cienfuegos 145 Urb. La Merced, Trujillo | | |
| 3 | Restaurantes | Descripción | Evidencias |
| 3.1 | Debe haber una ruta accesible de trayecto para llegar al restaurante. | | |
| 3.2 | La puerta de entrada al restaurante debe tener al menos 81 cm. de espacio despejado y 46 cm. de espacio libre del tirador. | | |
| 3.3 | 5% de los sitios en las mesas deben tener al menos 69 cm. de espacio para las rodillas y un máximo de 86 cm. de altura de mesa. | | |
| 3.4 | La ruta para llegar a todas las áreas acondicionadas para sentarse debe tener un ancho de 91 cm. | | |
| 3.5 | Debe haber un asiento acondicionado tanto en la zona de fumadores como en la de no fumadores. | | |
| 3.6 | Si hay áreas elevadas o a desnivel, las áreas a nivel accesible deben tener las mismas amenidades, menús y servicios que las otras. | | |
| 3.7 | Si hay escaleras para áreas que no son accesibles por la rampa o ascensores, éstas deben estar acondicionadas. | | |
| 3.8 | Debe haber una ruta acondicionada para todas las áreas de autoservicio, como la barra de ensaladas, estantes de condimentos y dispensadores de bebidas. | | |
| 3.9 | 50% de los artículos en los autoservicios deben estar colocados a una distancia accesible para que sean alcanzados. | | |
| 3.10 | Debe haber una ruta acondicionada hacia la caja. | | |

Anexo D

Ficha de observación para el análisis sala de reuniones en el hotel “El Gran Marqués”.

| Requerimientos de Infraestructura para el turismo accesible en un establecimiento de hospedaje | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------|
| Nombre de la empresa | "El Gran Marqués" | Observador(a): | N° Ficha: |
| Clase y Categoría | Hotel de 3 estrellas | Ariana Alejandra Lozano Silva | 4 |
| Ubicación Geográfica | | | Fecha |
| Región | Provincia | Distrito | |
| La Libertad | Trujillo | Trujillo | |
| Dirección | Calle Díaz de Cienfuegos 145 Urb. La Merced, Trujillo | | |
| 4 | Sala de reuniones | Descripción | Evidencias |
| 4. | Debe haber una ruta acondicionada para llegar a la sala de reuniones. | No cumple | |
| 4.2 | Puertas | | |
| 4.2.1 | La sala de reuniones debe tener puertas que dejen por lo menos una amplitud libre de 81 cm. cuando se abre una hoja. | Cumple | |
| 4.2.2 | Debe tener 46 cm. de espacio libre en el lado del tirador. | | |
| 4.3 | Rampas | | |
| 4.3.1 | Si hay un escalón o plataforma permanente, debe tener una pendiente de rampa máxima de 1:12. | | |
| 4.3.2 | Debe tener pasamanos a ambos lados, con extensiones al principio y a final | | |
| 4.3.3 | Debe tener una protección para que las ruedas de la silla no giren fuera del borde. | | |
| 4.4 | Escaleras | | |
| 4.4.1 | Deben tener pasamanos a ambos lados, con extensiones al inicio y al final. | | |
| 4.4.2 | Las gradas deben estar a una altura que corresponda con los pasos y no tengan bordes sobresalientes. | | |

Anexo E

Ficha de observación para el análisis dormitorios acondicionados para huéspedes con discapacidad en el hotel “El Gran Marqués.

| Requerimientos de Infraestructura para el turismo accesible en un establecimiento de hospedaje | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------|------------|
| Nombre de la empresa | "El Gran Marqués | Observador(a): | N° Ficha: | |
| Clase y Categoría | Hotel 4 estrellas | Ariana Alejandra Lozano Silva | 5 | |
| Ubicación Geográfica | | | Fecha | |
| Región | Provincia | Distrito | | |
| La Libertad | Trujillo | Trujillo | | |
| Dirección | Calle Díaz de Cienfuegos 145 Urb. La Merced, Trujillo | | | |
| 5 | Dormitorios acondicionados para huéspedes con discapacidad | Hab. Simple | Hab. Doble | Hab. Suite |
| <i>Los dormitorios acondicionados disponibles deben estar distribuidos entre los de tipo simple, doble y las suites.</i> | | | | |
| 5.1 | Señalización (Indicaciones válidas para todos los dormitorios, especialmente importantes para huéspedes con problemas de visión) | | | |
| 5.1.1 | La señalización del corredor para todos los dormitorios debe ser de alto contraste. | | | |
| 5.1.2 | Las letras deben ser en relieve para poder leerse al tacto. | | | |
| 5.1.3 | Debe haber equivalentes en Braille para las letras colocadas en relieve. | | | |
| 5.1.4 | La señal debe localizarse en el corredor a 152 cm. del suelo en la pared cerca del picaporte. | | | |
| 5.2 | Puerta de entrada para dormitorios acondicionados para sillas de ruedas | | | |
| 5.2.1 | Debe tener un mínimo de 81 cm. de espacio libre de abertura. | | | |
| 5.2.2 | Debe tener 46 cm. de espacio libre en el lado del tirador. | | | |
| 5.2.3 | La puerta del dormitorio debe tener manija tipo palanca. | | | |
| 5.2.4 | La llave del dormitorio debe manejarse fácilmente con una mano sin tener que apretar o girar. | | | |
| 5.2.5 | La cerradura de seguridad debe manejarse fácilmente con el puño cerrado y estar ubicada en un lugar de fácil alcance. | | | |

| | |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.3 | <i>Baños en los dormitorios aconicionados para sillas de ruedas</i> |
| 5.3.1 | El lavatorio debe tener 74 cm. de espacio libre por debajo. |
| 5.3.2 | El caño tiene que poder manejarse con un puño cerrado. |
| 5.3.3 | El baño debe proporcionar un espacio de giro adecuado (153 cm. de diámetro o giro en "T") |
| 5.3.4 | Debe haber barras de apoyo colocadas a lo largo y detrás del inodoro, a aproximadamente 76 cm. por encima del suelo. |
| 5.3.5 | El asiento del inodoro debe estar ubicado entre 43 cm. y 48 cm. a partir del suelo. |
| 5.3.6 | Debe haber un espacio adecuado para maniobrar frente y al costado del inodoro. |
| 5.3.7 | Debe haber barras de apoyo en la pared lateral de la tina. |
| 5.3.8 | Debe haber un asiento fijo de transferencia a la tina (o debe haber un asiento de tina portátil). |
| 5.3.9 | Debe haber una ducha de mínimo 76 cm. x 152 cm. sin divisiones con el resto del baño para que ingrese una persona en silla de ruedas. |
| 5.3.10 | La ducha debe tener un asiento plegable, el cual debe ser de material resistente pero suave. |
| 5.3.11 | Debe de haber una ducha de teléfono con manguera y una barra de altura regulable. |
| 5.3.12 | El control de la ducha debe manejarse con el puño cerrado. Debe estar ubicado en la pared lateral para que esté al alcance desde el asiento. |
| 5.3.13 | Las toallas y otros artículos deben estar colocados en un lugar de fácil alcance. |

| | |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.4 | <i>Puertas</i> |
| 5.4.1 | Debe tener un mínimo de 81 cm. de amplitud de espacio libre de abertura. |
| 5.4.2 | Debe poder abrirse hacia afuera y tener 46 cm. de espacio libre en el lado del tirador. |
| 5.4.3 | La puerta del baño debe tener manija tipo palanca. |
| 5.5 | <i>Interior de las habitaciones</i> |
| 5.5.1 | Los controles del aire acondicionado, los interruptores de luz, los controles de televisión y de la lámpara individual deben estar colocados dentro del área de alcance. Especialmente el interruptor de la luz y el teléfono deben estar accesibles desde la cama. |
| 5.5.2 | Todos los controles deben poder manejarse sin apretar ni girar. |
| 5.5.3 | Debe haber una ruta acondicionada desde la puerta a ambos lados de la cama, teléfono, armario, ventana y cortinas. |
| 5.5.4 | Las barras del armario deben estar a una altura adecuada para una persona en silla de ruedas |
| 5.5.5 | Los controles de las cortinas deben estar ubicados en una ruta acondicionada. |
| 5.5.6 | Los controles de las cortinas deben ser fácilmente manejables con una mano sin apretar ni girar. |
| 5.5.7 | Los cajones deben abrirse fácilmente con una mano sin apretar ni girar. |
| 5.6 | <i>Habitaciones para huéspedes con problemas de audición</i> |
| 5.6.1 | Debe haber o estar a disposiciones un televisor con sistema de subtulado. |
| 5.6.2 | Debe haber o estar a disposición un teléfono con pantalla de texto |
| 5.6.3 | Debe haber espacio en la mesa y una toma de electricidad al costado del teléfono para un teléfono con pantalla de texto. |
| 5.6.4 | Debe haber dispositivos de alarma sonoros y visuales. |
| 5.6.5 | Debe haber dispositivos de aviso visual de timbre de la puerta y del teléfono. |

Anexo F

Ficha de observación para el análisis de cuartos de baño en el hotel “El Gran Marqués.”

| Requerimientos de Infraestructura para el turismo accesible en un establecimiento de hospedaje | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Nombre de la empresa | "El Gran Marqués | Observador(a): | N° Ficha: |
| Clase y Categoría | Hotel 3 estrellas | Ariana Alejandra Lozano Silva | 6 |
| Ubicación Geográfica | | | Fecha |
| Región | Provincia | Distrito | |
| La Libertad | Trujillo | Trujillo | |
| Dirección | Calle Díaz de Cienfuegos 145 Urb. La Merced, Trujillo | | |
| 6 | Cuartos de baño | Descripción | Evidencias |
| 6.1 | | El cuarto de baño debe estar situado en una ruta acondicionada. | |
| 6.3 | | Debe haber señalización de contraste y en Braille al lado de la puerta. | |
| 6.4 | | La puerta del baño debe tener un mínimo de 81 cm. de amplitud de espacio libre. | |
| 6.5 | | La puerta del baño debe tener 46 cm. de espacio libre en el lado del tirador. | |
| 6.6 | | La puerta del baño debe tener manijas que se puedan manejar con el puño cerrado. | |
| 6.8 | | El lavatorio debe tener un espacio libre para las rodillas de 74 cm. | |

| | |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.9 | Los caños deben poder manejarse sin apretar, pulsar o girar. |
| 6.10 | El baño debe tener un espacio de giro adecuado de 153 cm. de diámetro o giro en "T" |
| 6.11 | Debe haber barras de apoyo de 2.54 cm. a 1.27 cm. de diámetro con 2.54 cm. a 1.27 cm. de espacio libre, colocadas a aproximadamente 76 cm. por encima del suelo y deben estar localizadas a lo largo de la pared del inodoro y detrás del mismo. |
| 6.12 | El asiento del inodoro debe estar ubicado entre 43 cm. y 48 cm. a partir del suelo. |
| 6.14 | Los dispensadores de jabón y toallas y otros artículos deben estar en un lugar accesible y colocados a o por debajo de 122 cm. - 137 cm. dependiendo de la aproximación y el alcance. |
| 6.15 | El borde inferior del espejo no debe estar a una altura mayor a 102 cm. |

Anexo G

Constancia de validación de instrumentos.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Guillermo Torres Madueco, con documento de identidad N° 18183193, de profesión Ing. en Turismo con grado de Ing. en Educación, ejerciendo actualmente en la Institución colegio Decana TC.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (ficha de observación), a los efectos de su aplicación en el Hotel El Gran Marqués, con el objetivo de evaluar la infraestructura orientada a personas con discapacidad basándose en la Norma A.120 "Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

| INDICADORES | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|--------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de los ítems | | | X | |
| Amplitud de contenido | | | X | |
| Redacción de los ítems | | X | | |
| Claridad y precisión | | X | | |
| Pertinencia | | | X | |

Trujillo, 01 de noviembre del 2019


FIRMA

ANEXO H

Constancia de Validación de instrumentos.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, DE LA CRUZ WJDA ROSA MILTON, con documento de identidad N° 18125010, de profesión Biólogo - Microbiólogo - Parasitólogo con grado de Maestría en Ciencias, ejerciendo actualmente en la Institución Universidad Privada del Norte.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (ficha de observación), a los efectos de su aplicación en el Hotel El Gran Marqués, con el objetivo de evaluar la infraestructura orientada a personas con discapacidad basándose en la Norma A.120 "Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

| INDICADORES | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|--------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de los ítems | | | | ✓ |
| Amplitud de contenido | | | | ✓ |
| Redacción de los ítems | | | | ✓ |
| Claridad y precisión | | | | ✓ |
| Pertinencia | | | | ✓ |

Trujillo, 05 de noviembre del 2019

FIRMA CBP3896

Anexo I

Cuadro de operacionalización de variables

| Variable | Definición Conceptual | Dimensión | Indicadores | Ítems |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------|--------------|
| Turismo Accesible | <p>Aquel que se encarga de la problemática de las barreras físicas, psíquicas y sensoriales que encuentran al viajar las personas que tienen dificultad de desplazarse o comunicarse. Esta categoría comprende el turismo de personas con movilidad reducida, que se ocupa únicamente de las barreras físicas. (PromPerú,1999)</p> | Infraestructura | Entradas y Puertas | 1.1 – 1.7 |
| | | | Áreas comunes | 2.1 – 2.18 |
| | | | Restaurante | 3.1 – 3.10 |
| | Definición Operacional | | Sala de reuniones | 4.1 – 4.4.2 |
| | <p>La variable será evaluada mediante fichas de observación para determinar cómo es la infraestructura en el hotel El Gran Marqués y verificar si cumple con los requerimientos de infraestructura para el turismo accesible en establecimientos de hospedaje.</p> | | Dormitorios acondicionados para huéspedes | 5.1 – 5.6.5 |
| | | | Cuartos de Baño | 6.1 – 6.15 |

Anexo J

Matriz de consistencia

| Título del Proyecto | | Infraestructura turística que presenta el hotel "El Gran Marqués" para el turismo accesible en la ciudad de Trujillo, 2019 | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Autor: | | Lozano Silva, Ariana Alejandra | | | | |
| Problema | Objetivo General | Variable | Definición Conceptual | Tipo de investigación | Participantes | Instrumentos |
| ¿Cómo es la infraestructura turística que presenta el hotel El Gran Marqués” respecto al turismo accesible para personas con discapacidad visual, auditiva, física o motora en la ciudad de Trujillo, 2019? | Determinar cómo es la infraestructura turística que presenta el hotel “El Gran Marqués” respecto al turismo accesible para personas con discapacidad visual, auditiva, física o motora en la ciudad de Trujillo, 2019. | Turismo Accesible | Aquel que se encarga de la problemática de las barreras físicas, psíquicas y sensoriales que encuentran al viajar las personas que tienen dificultad de desplazarse o comunicarse. Esta categoría comprende el turismo de personas con movilidad reducida, que se ocupa únicamente de las barreras físicas. (PromPerú,1999) | La presente investigación es de tipo cualitativa - descriptiva puesto que a través de la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de información se determinará cómo es la infraestructura para el turismo accesible en el hotel "El Gran Marqués. | Población: Hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Trujillo. Muestra: La muestra fue determinada a través del muestreo por conveniencia y está conformada por el Hotel El Gran Marqués de la ciudad de Trujillo. | Fichas de observación |
| | Objetivos específicos | | Definición Operacional | Nivel de Investigación | Criterios de inclusión | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Establecer cómo es la infraestructura turística interna orientada a personas con discapacidad visual en el hotel El Gran Marqués Trujillo, 2019. • Comprobar cómo es la infraestructura turística interna orientada a personas con discapacidad auditiva en el hotel El Gran Marqués Trujillo, 2019. • Determinar cómo es la infraestructura turística interna orientada a personas con discapacidad física o motora en el hotel El Gran Marqués Trujillo, 2019. | | La variable será evaluada mediante fichas de observación para determinar cómo es la infraestructura en el hotel El Gran Marqués y verificar si cumple con los requerimientos de infraestructura establecidos para el turismo accesible en establecimientos de hospedaje. | Aplicada | Se consideró al hotel El Gran Marqués por estar Ubicado en el área comercial, financiera y turística más importante del distrito de Trujillo. Asimismo, porque según las plataformas web más utilizadas por los turistas, el hotel “El Gran Marqués” se encuentra dentro de la lista de los hoteles más visitados y recomendados por los visitantes, debido a la calidad de atención y a la accesibilidad de los precios. Por otro lado, se consideró como criterio de inclusión que el establecimiento cuente con el servicio de alquiler de sala de reuniones para eventos sociales y restaurante donde podrían acudir personas externas al hotel que presenten alguna discapacidad. | |
| | | | | Diseño de Investigación | | |
| | | | | Cualitativa –descriptiva | | |