



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y  
HOTELERÍA**

**Turismo Inclusivo aplicado en los Hoteles de 3 y 4 estrellas para las personas  
con discapacidad del Distrito Trujillo 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA**

**AUTORES:**

Díaz Lozano, Leslie Esmith

Wong Espinoza, Kayse

**ASESORA METODÓLOGA**

Dra. Olenka Ana Catherine Espinoza Rodríguez

**ASESOR ESPECIALISTA:**

Mg. Mirtha Armas Chang

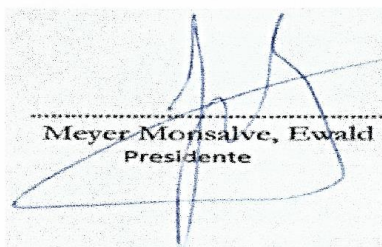
**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Responsabilidad Social

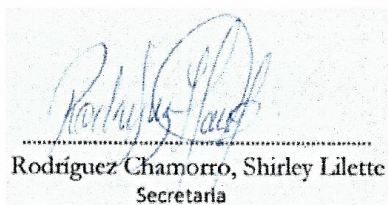
**TRUJILLO – PERÚ**

**2018**

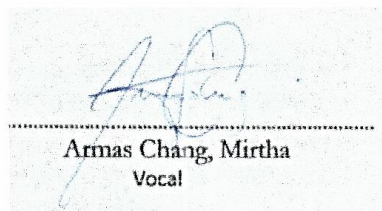
**Página del Jurado**



.....  
**Meyer Monsalve, Ewald**  
**Presidente**



.....  
**Rodriguez Chamorro, Shirley Lilette**  
**Secretaria**



.....  
**Armas Chang, Mirtha**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

Dedicamos esta tesis a Dios, por brindarnos la fortaleza necesaria para mantenernos firme en nuestras metas y creencias, por darnos siempre los motivos para continuar en lo adverso y la sabiduría para poder tomar cada una de nuestras decisiones.

A nuestros padres, quienes se sacrificaron por darnos una educación y que siempre nos apoyaron en nuestro desarrollo personal y profesional. Por el amor infinito y por enseñarnos a que si nos caemos nos tenemos que levantar y perseverar en nuestros sueños hasta cumplirlos.

A nuestros hermanos, por cada palabra de ánimo y sus grandes enseñanzas durante este proceso de aprendizaje.

## **Agradecimiento**

A Dios, ser divino que nos mantiene constantes en seguir nuestros sueños.

A nuestros padres por el apoyo incondicional y enseñanzas brindadas que nos mantiene firmes.

A nuestros profesores por guiarnos en todo el proceso.


Familiares y amigos que nos aportaron en el sentido emocional y psicológico con voz de aliento para continuar.

### **Declaración de autenticidad**

Yo Kayse Wong Espinoza con DNI N° 73803939 a efecto de cumplir las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela académico profesional de Administración en Turismo y hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presente en la presenta tesis son auténticas y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



---

**Kayse Wong Espinoza**

**DNI N° 73803939**

### **Declaración de autenticidad**

Yo Leslie Díaz Lozano con DNI N° 76083705 a efecto de cumplir las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela académico profesional de Administración en Turismo y hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presente en la presenta tesis son auténticas y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



**Leslie Díaz Lozano**  
**DNI N° 76083705**

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Turismo inclusivo aplicado en los hoteles de 3 y 4 estrellas para las personas con discapacidad del Distrito de Trujillo 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.

Las Autoras.

## Índice

<b>Página del Jurado</b> .....	2
<b>Dedicatoria</b> .....	3
<b>Agradecimiento</b> .....	4
<b>Presentación</b> .....	7
<b>Resumen</b> .....	9
<b>The Abstract</b> .....	10
<b>I. Introducción</b> .....	4
<b>1.1. Realidad Problemática</b> .....	4
<b>1.2. Trabajos Previos</b> .....	6
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema:</b> .....	8
<b>1.4. Formulación al problema:</b> .....	11
<b>1.5. Justificación del Estudio:</b> .....	11
<b>1.6. Hipótesis:</b> .....	12
<b>1.7. Objetivo:</b> .....	12
<b>1.7.1. Objetivo General:</b> .....	12
<b>1.7.2. Objetivos Específicos:</b> .....	12
<b>II. Método</b> .....	13
<b>2.1. Diseño de investigación</b> .....	13
<b>2.2. Variables y Operacionalización:</b> .....	13
<b>2.3. Población y Muestra:</b> .....	15
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:</b> .....	15
<b>2.5. Métodos de análisis de datos:</b> .....	16
<b>2.6. Aspectos éticos:</b> .....	16
<b>III. Resultados:</b> .....	17
<b>Contrastación de hipótesis</b> .....	48
<b>IV. Discusión</b> .....	50
<b>V. Conclusiones</b> .....	53
<b>VI. Recomendaciones</b> .....	54
<b>VII. Propuesta:</b> .....	55
<b>Referencias</b> .....	60
<b>Anexos:</b> .....	64



## **Resumen**

En esta investigación, se contrasto la realidad respecto al turismo inclusivo aplicado en los hoteles de 3 y 4 estrellas del Distrito de Trujillo, teniendo como indicadores la infraestructura, señalización, tecnología y recurso humano.

Los datos para el desarrollo de este estudio fueron aplicados a los hoteles de 3 y 4 estrellas, utilizando como instrumentos el check list y la encuesta dirigida a los trabajadores tomando como guía la norma técnica A. 120, al recolectar los datos se ha confirmado totalmente la hipótesis, pues la aplicación del turismo inclusivo se cumple de manera parcial.

Finalmente se propuso un plan de mejora respecto al turismo inclusivo dirigidos a los gerentes y trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

Palabras claves: Turismo inclusivo, señalización, infraestructura, recurso humano y tecnología.

## **The Abstract**

In this research, the reality is contrasted with respect to the inclusive tourism applied in the 3 and 4 star hotels of the Trujillo District, having as indicators the infrastructure, signaling, technology and human resources.

The data for the development of this study were applied to the 3 and 4 star hotels, using as instruments the check list and the survey directed to the workers taking as guide the technical standard A. 120, when collecting the data it has been totally confirmed the hypothesis, since the application of inclusive tourism is partially fulfilled.

Finally, an improvement plan was proposed regarding inclusive tourism aimed at the managers and workers of the 3 and 4 star hotels.

**Keywords:** Inclusive tourism, signaling, infrastructure, human resources and technology.

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad Problemática**

En la última década, a nivel internacional el turismo se ha convertido en un factor esencial para el crecimiento de los destinos turísticos. Un nuevo enfoque del cual se está hablando es el turismo inclusivo referido por primera vez por la OMT (Organización Mundial de Turismo) en el Manual turismo accesible para todos, el cual consiste en la integración de los grupos sociales para mejorar el acceso y desarrollar actividades relacionadas al turismo; en el mundo existe un 15% de la población que cuenta con discapacidad, que al momento de desplazarse a distintos lugares se encuentran con un sin número de barreras que dificultan su desenvolvimiento, entidades públicas y privadas tienen conocimiento sobre esto pero piensan que es mucha inversión para tan poco segmento, ya que se tiene que modificar e incorporar infraestructura.

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

Trujillo es una de las ciudades en el Perú que impulsa la actividad turística; sin embargo, existen obstáculos para que las personas con discapacidad puedan realizar actividades turísticas sin inconvenientes; ya que el destino no se encuentra planificado ni desarrollado, por lo tanto, no existe igualdad para que ellos puedan desplazarse sin ningún inconveniente. Los operadores turísticos públicos y privados, han optado por dirigir el uso turístico a las personas que no poseen ninguna discapacidad y que pueden hacer uso de la planta turística sin ningún inconveniente; generando una exclusión a este segmento.

Se escogió el Distrito de Trujillo para desarrollar el turismo inclusivo ya que es un destino concurrido por turistas nacionales y extranjeros; el objeto de estudio son los hoteles de 3 y 4 estrellas, que son piezas clave para el desarrollo de la actividad turística por la falta de tecnología, infraestructura, señalización y personal incapacitado para la atención de personas con alguna discapacidad.

El problema radica en los hoteles de 3 y 4 estrellas del Distrito de Trujillo, que consideran que el turismo inclusivo solo se trata de la colocación de rampas y servicios higiénicos aptos para las personas con discapacidades, pero no solo es eso ya que la

Organización Mundial de Salud los clasifica en físicas, sensorial y mental, es decir que con lo que cuentan regularmente los hoteles no cumplen y tampoco llegan a satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad ; otro problema encontrado es que las páginas web de estos no brindan información de manera detallada acerca de sus instalaciones y tampoco es accesible para personas que sufren con discapacidad auditiva y visual.

Por otro lado, la infraestructura no es apta para el desplazamiento dentro de los hoteles de 3 y 4 estrellas, ya que los espacios son muy angostos o requieren de ayuda adicional generando incomodidad en el huésped; la señalización en estos no tienen incorporado el sistema de braille, luces o señales sonoras el cual dificulta la comprensión para las personas con discapacidad visual y auditiva, estas barreras no deberían existir en la realidad de los establecimientos (hoteles) porque existen leyes y reglamentos nacionales e internacionales que abarcan la integración, diferenciación y facilidad para desarrollar la actividad turística sin discriminar a las personas con discapacidad, de esta manera podemos entender que no se está cumpliendo simplemente están ignorando.

Después de haber explicado la realidad problemática se han formulado las siguientes preguntas de interpretación:

- ¿Cumple la infraestructura interna de los hoteles de 3 y 4 estrellas con la norma A.120?
- ¿Cuál es la señalización existente en los hoteles de 3 y 4 estrellas?
- ¿Cuáles son las facilidades de las páginas web de los hoteles de 3 y 4 estrellas para el acceso de las personas con discapacidad visual y auditiva?

## 1.2. Trabajos Previos

Castro (2016). señala en su tesis de grado, *Las facilidades turísticas del sector hotelero y su contribución al turismo inclusivo del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua*. Universidad técnica de Ambato, Ecuador. Esta investigación busca identificar las facilidades turísticas del sector hotelero como contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato provincia de Tungurahua. Se concluye que:

Los cambios diversos que se enfrentan las empresas hoteleras debido a las nuevas tendencias que surgen en su entorno, sumándole la información escasa que existe en el país con respecto a la materia de accesibilidad en los hoteles y las necesidades del turista con discapacidad; justifica el interés de esta investigación (pág. 65)

Santiana (2013). aduce en su tesis de grado, la *Accesibilidad en los hoteles de primera categoría de Quito*. Universidad de Guayaquil, Ecuador. Conocer la realidad en infraestructura y servicios de los hoteles de primera categoría en relación para las personas con discapacidad física y sensorial. Se concluye que:

“Las nuevas tendencias que surgen en tanto accesibilidad y acondicionamiento que se realiza en los hoteles no cumplen con las leyes establecidas, generando una mala relación entre la persona con discapacidad y el alojamiento”. (pág. 129)

Juaristy (2016). hace referencia en su tesis de *Turismo y accesibilidad de personas con discapacidad visual en la ciudad de Plata*. Universidad Nacional de la Plata, Argentina. Busca encontrar y difundir las posibilidades de acceso relacionada con las actividades turísticas para las personas con discapacidad visual. Se concluyó que:

“Las actividades turísticas que se realizan en la ciudad de la plata no están dirigidas para las personas con discapacidad visual, además los operadores turísticos omiten las leyes que existen, siendo necesario fomentar campañas de sensibilización y así generar oportunidades”. (pág. 70)

Morales (2017). aduce en su tesis de pregrado *Estudio de la infraestructura física para las personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos, en el año 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad científica del Perú. Analizar la infraestructura en los hoteles para satisfacer las necesidades de la demanda turística en relación con la discapacidad. Se concluyó:

Las habitaciones y las áreas comunes de los establecimientos de hospedaje no cumplen en la infraestructura con el reglamento de accesibilidad y la señalización no es la adecuada ya que no utiliza el sistema braille generando dificultades a las personas con discapacidad. (pág. 31)

Pinto (2016). señala en su tesis de postgrado *Plan de acción de la gestión del turismo inclusivo para la inserción de las personas con habilidades diferentes, Piura 2016*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú. Gestionar el turismo inclusivo para la inserción de personas con habilidades diferentes relacionan la planeación, diseño y control, obteniendo información a través de entrevistas y encuestas para mejorar la accesibilidad. Concluye:

“El estado de la región respecto al turismo inclusivo tiene carencias, es por lo que el plan de acción aporta para mejorar las facilidades para las personas con habilidades diferentes, haciendo participe a las distintas superestructuras”. (pág. 158)

Uzatgui (2016). menciona en su tesis de pregrado *Accesibilidad del discapacitado motriz en su visita a los conventos, museo del centro histórico de la ciudad de Arequipa, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Analizar la accesibilidad arquitectónica para el discapacitado motriz en su visita a los conventos, museo del centro histórico de la ciudad de Arequipa utilizando como instrumentos ficha de observación y la encuesta. Concluye:

La accesibilidad arquitectónica en los Conventos - Museo del Centro Histórico no cumplen requisitos mínimos para mejorar el traslado de las personas con discapacidad motriz, presentan un alto grado de obstáculos respecto a la infraestructura, señalización, iluminación y mejora de la información, en el desplazamiento y en relación con el espacio impide que el discapacitado motriz visite estos atractivos de manera satisfactoria. (pág. 125)

Avalos (2016). aduce en su tesis de pregrado *Condiciones de infraestructura y equipamiento de los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la provincia de Trujillo para la atención de las personas con discapacidad 2015*. Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Busca que las condiciones en infraestructura y equipamiento para la atención de las personas con discapacidad mejoren dirigidos a los gerentes de los hoteles para concientizar y fomentar la inclusión social en el turismo. Afirma que:

Los hoteles de cuatro y cinco estrellas se encuentran acondicionados en infraestructura y equipamiento ya que por su categoría están averiguando sobre cualquier cambio o exigencia solicitadas por las autoridades competentes, pero existe deficiencias respecto a

las supervisiones ya que no se realizan cada año generando desconocimiento en los gerentes respecto a las modificaciones para la atención y satisfacción del segmento. (pág. 85)

Álvarez (2017). hace referencia en su tesis de pregrado *Capacidades y actitudes del recurso humano que elaboran en los atractivos de los destinos de Trujillo para la atención del segmento de turismo accesible, 2017*. Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Busca conocer las habilidades de las personas que laboran en los atractivos del destino para la atención del segmento turismo accesible. Se concluyó que:

Los principales atractivos turísticos de Trujillo presentan dificultades en el acondicionamiento y medios de interpretación para la atención al segmento del turismo accesible, el 51% del recurso humano señala que el atractivo donde labora no está preparado para recibir el segmento de turismo accesible, haciendo mención a la falta de medios de interpretación, el acceso limitado a ciertas áreas, infraestructura no acondicionada y a una gestión inadecuada. (pág. 117)

### **1.3. Teorías relacionadas al tema:**

#### **1.3.1. Derechos Humanos:**

La Organización de las Naciones Unidas (24 de octubre de 1945) define que: los derechos humanos son propias e inseparables a todas las personas, sin exclusión y marginación de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión u otra condición relacionada con los seres humanos. (párr.1)

Como afirma la Declaración Universal de los Derechos Humanos (10 de diciembre de 1948) “Todas las personas tienen los mismos derechos sin diferenciación alguna bajo el régimen jurídico y ante la ley, al igual que cuentan con protección a toda discriminación y desigualdad subjetiva”. (Asamblea general de la ONU, 1948). (p.3)

La constitución política del Perú (1993) hace referencia sobre la igualdad de los derechos para todas las personas. “Ningún ser humano debe ser marginado, excluido y discriminado por motivos subjetivos respecto a las características de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, clase social o cualquier cualidad que presenten.” (p.22)

#### **1.3.2. Personas con Discapacidad:**

La Convención sobre los derechos de las personas con Discapacidad (2006), 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)

La Organización Mundial de la Salud (2011), estima que hay más de mil millones de personas que sufren alguna discapacidad ya sea permanente o temporal siendo un 15% de las personas a nivel mundial; la mayoría de ellas, presentan dificultades para desplazarse por sí mismos el cual hace énfasis que la discapacidad son las limitaciones que se le presentan a las personas respecto al medio físico que impide la plena realización de actividades en la vida diaria. Recuperado (17/04/18) [www.insor.gov.co/descargar/programa\\_mundial\\_discapacidad\\_1982.pdf](http://www.insor.gov.co/descargar/programa_mundial_discapacidad_1982.pdf)

### **1.3.3. Origen de la inclusión:**

La declaración de manila (1980): “El documento reconoce que el turismo, la accesibilidad y la inclusión es un derecho fundamental, necesario e importante para el desarrollo del ser humano ya que complementa en su realización”. (Organización Mundial de Turismo OMT, 1974).

Ainscow y Miles (2008): Por una educación para todos que sea inclusiva: ¿hacia dónde vamos ahora? Perspectivas. Madrid. Nos dice que: El tema de inclusión se enfoca en identificar las dificultades, barreras y obstáculos que se presentan, para una gestión adecuada que ayude a eliminar a estas. Orientado al análisis, recolección y verificación de datos que ayuden a obtener información verídica con el objetivo de proponer mejoras respecto al turismo inclusivo.

### **1.3.4. Turismo inclusivo:**

Es aquel que diseña y planea el tiempo de ocio dedicado al turismo por las personas con discapacidad a través de actividades turísticas las cuales en su totalidad integran a este segmento no solo psicológicamente sino también funcionalmente para la satisfacción personal, social y cubrir sus necesidades. (Grünewald, L.etal. (1996), Citado en UNWTO, 2014, p. 17).

Según Moreno (2016) *Tecnología de información y comunicación para el turismo inclusivo*. Proquest, vol. XXV, 3142.



Se ha extendido este término para que no solo este dirigido a las personas con discapacidad sino también a todos los individuos de acuerdo con su condición como niño, bebés, mujeres gestantes, etc. Asimismo, lo que se busca priorizar es que todos los seres humanos participen de la oferta turística de un destino y eliminar así las barreras que existen en los servicios que brindan tales ofertas. (UNWTO, 2014). (p. 132)

Para la Asociación Colombiana de Sordo - ciegos (SURCOE, 1998), Es el aumento de la calidad de un paquete turístico es decir que la infraestructura del alojamiento, restauración, el recurso humano y los medios de comunicación sean sostenibles, adaptables y para satisfacer las necesidades del cliente y su acompañante.

### **1.3.5. Turismo Accesible**

El libro Turismo Para Todos, señala que:

Pretende facilitar la accesibilidad dando soluciones inteligentes a las diversas demandas que tienen los servicios ofertados de un destino, es decir respetar la condición de los seres humanos diversa y exigente, ya que no se trata de un turismo para personas con discapacidad sino de un turismo para todos. (Vivot, 2009).

### **1.3.6. Turismo Social**

Según la declaración de Montreal, por una visión humanista y social del turismo de 1996:

Nos dice que busca desarrollar beneficios sostenibles a los seres humanos para que estos sean centro de actividades en la sociedad. Asimismo, el turismo social busca forjar en la sociedad desarrollo local y ordenamiento territorial para que esta se convierta en una potencia económica y se puedan desarrollar programas mundiales que generen la interacción de la sociedad y la no exclusión. (Asamblea general ONU, 1948).

### **1.3.7. Responsabilidad Social Empresarial:**

Comenzó en el siglo XX, con la toma de conciencia de la sociedad sobre los daños que generaba el sector privado y como este le podría dar solución en base a principios

como: compromiso social, medio ambiente y comportamiento ético con los negocios. Correa, (2007).

Según Morros (2014) Responsabilidad Social Corporativa define que: “Es un compromiso y obligación responsable en donde no solo es desarrollada por el ciudadano sino también por parte de los miembros de la empresa libremente de fórmula jurídica”. (p.26)

Vivot (2009) Turismo para Todos: ética, derechos y sustentabilidad, nos dice que: “Es el respeto hacia la diversidad humana para evitar discriminación o exclusión por la no adecuación de los espacios físicos de la comunidad”. (p. 99)

#### **1.4. Formulación al problema:**

¿Cómo se aplica el turismo inclusivo en los hoteles de 3 y 4 estrellas para las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva en el distrito de Trujillo 2018?

#### **1.5. Justificación del Estudio:**

##### **1.5.1. Justificación por Conveniencia**

Se pretende dar a conocer la deficiencia en los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo al momento de aplicar el turismo inclusivo, por ello es conveniente elaborar esta investigación, ya que se busca dar solución a este problema brindando opciones alternativas o generándoles conciencia acerca del tema, para así poder cumplir los reglamentos o normas técnicas ya establecidas.

##### **1.5.2. Justificación por Relevancia Social**

La investigación dará beneficios a las personas con discapacidad, generando mejora en la calidad del producto, mayor accesibilidad en la infraestructura e información para así facilitar el acceso de este segmento.

##### **1.5.3. Justificación Práctica:**

Esta investigación permitirá la implementación y acondicionamiento de la infraestructura, señalización, tecnología y recurso humano; para el mejoramiento de los establecimientos de hospedaje, fomentando al destino como un turismo para todos. Por otro lado, dar a conocer que no existe una gestión adecuada por parte de las entidades públicas afectando al turismo en especial a las personas con discapacidad.

#### **1.5.4. Justificación Metodológica**

Esta investigación aplicara instrumentos para la recolección de información a través de las encuestas y observación directa realizados a los trabajadores de los establecimientos de hospedaje, para profundizar la información y conocer las barreras que dificultan la realización del turismo inclusivo.

#### **1.6. Hipótesis:**

El turismo inclusivo en los hoteles de 3 y 4 estrellas se aplica de manera deficiente tanto en infraestructura, señalización, tecnología y recurso humano impidiendo que las personas con discapacidad puedan desarrollarse libremente.

#### **1.7. Objetivo:**

##### **1.7.1. Objetivo General:**

Determinar si el turismo inclusivo es aplicado en los hoteles de 3 y 4 estrellas para las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva del distrito de Trujillo.

##### **1.7.2. Objetivos Específicos:**

O1: Contrastar la infraestructura interna de los hoteles de 3 y 4 estrellas según la norma A.120

O2: Verificar la señalización en los hoteles de 3 y 4 estrellas.

O3: Verificar las facilidades de las páginas web de los hoteles de 3 y 4 estrellas para el acceso de las personas con discapacidad visual y auditiva.

O4: Proponer un plan de mejora en la gestión del turismo inclusivo a los responsables de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

## II. Método

### 2.1. Diseño de investigación

No experimental:

Kerlinger (1979), Indica que es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Transversal:

Se verificará la situación actual de los hoteles de 3 y 4 estrellas teniendo una variable que es el turismo inclusivo.

Descriptiva:

Tamayo (1990), al referirse al estudio descriptivo, la define como “aquel que comprende la descripción, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos”.

M → OX

M: Turismo Inclusivo.

OX: Establecimientos de Hospedaje.

### 2.2. Variables y Operacionalización:

#### 2.2.1. Variable:

*Turismo inclusivo*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Turismo Inclusivo	Es el aumento de la calidad de un paquete turístico es decir que la infraestructura del alojamiento, restauración, el recurso humano y los medios de comunicación sean sostenibles, adaptables y para satisfacer las necesidades del cliente y su acompañante. SURCOE (1998)	La variable será medida a través de una encuesta y ficha de observación a los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo.	Infraestructura	Nivel de accesibilidad en las áreas comunes de los hoteles de 3 y 4 estrellas.	Ordinal
				Nivel de accesibilidad en las habitaciones de los hoteles de 3 y 4 estrellas.	Ordinal
				N° de hoteles que poseen infraestructura para personas con discapacidad (motriz, auditiva y visual) según la norma técnica A.120.	Razón
			Tecnología	N° de equipos tecnológicos para acceder a los portales de información.	Razón
				Nivel de acceso para el contenido en las páginas web para las personas con discapacidad.	Ordinal
				N° de hoteles que cuentan con tecnología adaptada para el turismo inclusivo.	Razón
			Señalización	Existencia del sistema braille	Nominal
				Existencia de parqueo especial para las personas con discapacidad.	Nominal
				Existencia de signo guías y señales luminosas.	Nominal
			Recurso Humano	Eficiencia en la atención para las personas con discapacidad motriz, auditiva y visual.	Nominal
N° de capacitaciones que recibe al mes.	Razón				
N° de personas con discapacidad que trabajan en los hoteles de 3 y 4 estrellas.	Razón				

## **2.3. Población y Muestra:**

### **2.3.1. Población:**

Estuvo conformada por 56 hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo del año 2018.

### **2.3.2. Muestra:**

La muestra es un total de 18 hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo.

### **2.3.3. Muestreo**

El tamaño de muestra fue determinado, utilizando el muestreo no probabilístico para la selección de los hoteles de 3 y 4 estrellas, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

#### **Criterios de Inclusión**

- Ubicados en el distrito de Trujillo
- Hoteles que inscritos en el directorio de establecimientos de hospedaje.
- Hoteles que tengan a partir de 25 habitaciones a más.
- Enfocados en brindar alojamiento netamente turístico.
- Hoteles que cuenten con portales web reconocidos (booking, expedia, trivago, tripadvisor,etc).
- Hoteles de 3 y 4 estrellas que permitan el ingreso a las distintas áreas y que estén dispuestos a colaborar con las encuestas y ficha de observación.

#### **Criterios de Exclusión**

- Hoteles que no estén ubicados en el distrito de Trujillo y que tengan una categorización mayor o menor a la de 3 y 4 estrellas.
- Hoteles que no estén inscritos en el directorio.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:**

<b>Técnica</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Encuesta</b>	Cuestionario
<b>Check list</b>	Observación Directa

Nota: Los instrumentos se utilizarán en los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo en el año del 2018.

#### **2.4.1. Validación del instrumento:**

Los instrumentos fueron validados por tres especialistas en el rubro que tienen conocimiento sobre el tema de investigación el cual permite proceder en la recolección de los datos, siendo:

Mg. Antay Bolaños, Antonio.

Lic. Flores Altamirano, David.

Lic. Quiñones Falcón, Karin.

#### **2.4.2. Confiabilidad:**

Se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach ya que las respuestas del instrumento son múltiples en escalas tipo Likert, además nos servirá para medir la confiabilidad de la encuesta donde tiene valores de 1 a 5. Al procesar los datos de la encuesta, dio como resultado 1 demostrando que nuestro instrumento es fiable.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum v_i}{N} \right]$$
$$\alpha = 1$$

#### **2.5. Métodos de análisis de datos:**

- Se aplicó el programa Excel, colocando los resultados obtenidos de la encuesta dirigida a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo, el cual al final serán contrastadas en tablas con sus respectivos gráficos.
- Se analizó mediante el check list para determinar el estado actual de los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo en relación con el turismo inclusivo para así validar la hipótesis.

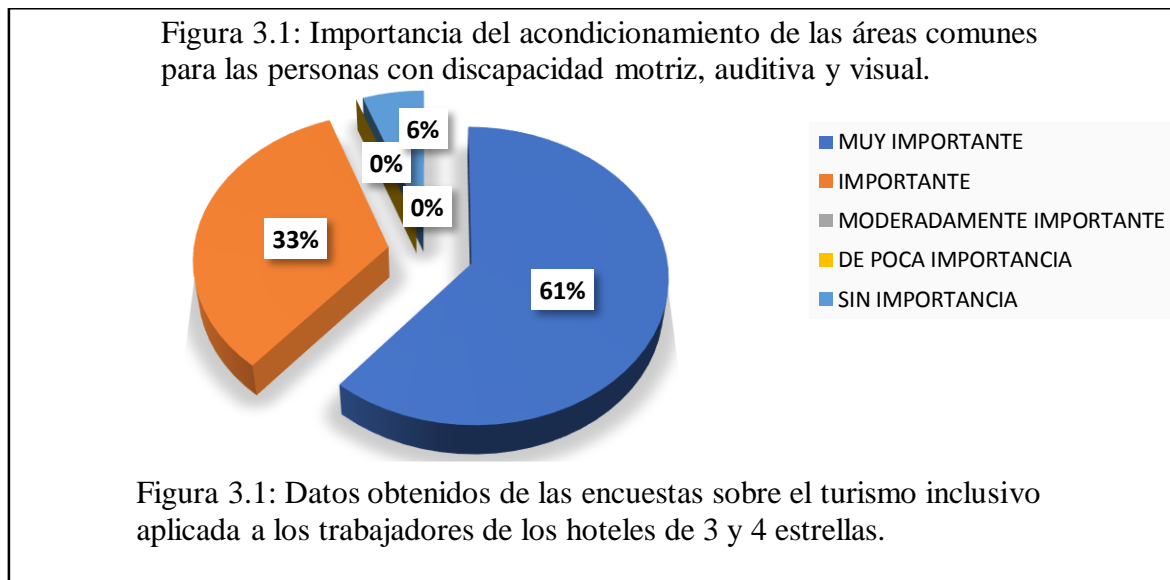
#### **2.6. Aspectos éticos:**

El presente proyecto comprende.

- La información recopilada que contiene la investigación, se encuentra apropiadamente citadas respetando las Normas APA.
- La información recopilada que contiene la investigación no es plagiada.
- Los resultados que se obtendrán de la investigación serán expresados de manera responsable, verídica y concreta sin ningún tipo de variación.

### III. Resultados:

Objetivo 1: Contrastar la infraestructura interna de los hoteles de 3 y 4 estrellas según la norma A. 120.



En la figura 3.1: Se señala que entre los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo el 61% de trabajadores afirman que es muy importante que las áreas comunes estén acondicionadas para las personas con discapacidad motriz, auditiva y visual ya que facilita el acceso para que este segmento pueda desplazarse sin dificultades.



Figura 3.2: Habitaciones accesibles para las personas con discapacidad motriz, auditiva y visual.

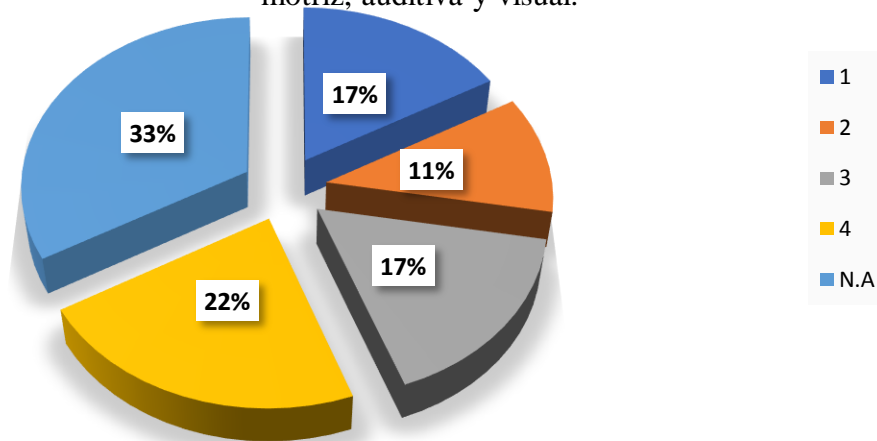


Figura 3.2: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicada a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

En la figura 3.2: Se señala que, en los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo, 22% tienen 4 habitaciones accesibles y el 11% de los hoteles tienen 2 habitaciones accesibles para las personas con discapacidad visual, auditiva y motriz sin embargo no cumplen con la norma técnica en su totalidad.

Figura 3.3: Número de rampas que posee el hotel

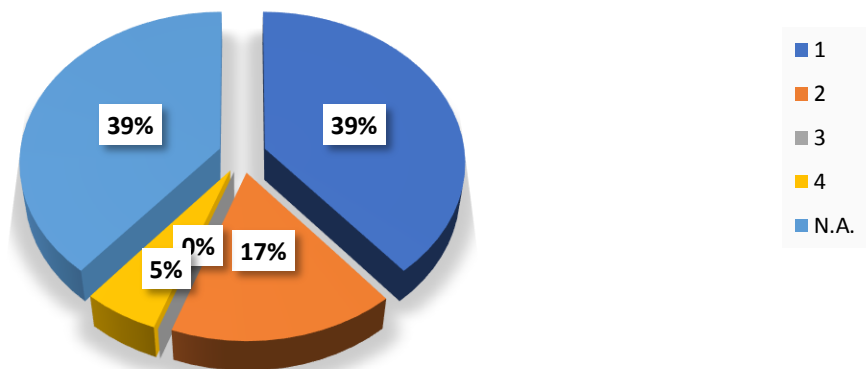


Figura 3.3: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicada a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

En la figura 3.3: Se señala que, entre los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo, 39% poseen 1 rampa para el ingreso al establecimiento y el 5% de los hoteles poseen 4 rampas permitiendo el desplazamiento de las personas con discapacidad motriz en las distintas áreas públicas.

Objetivo 2: Identificar la señalización existente en los hoteles de 3 y 4 estrella

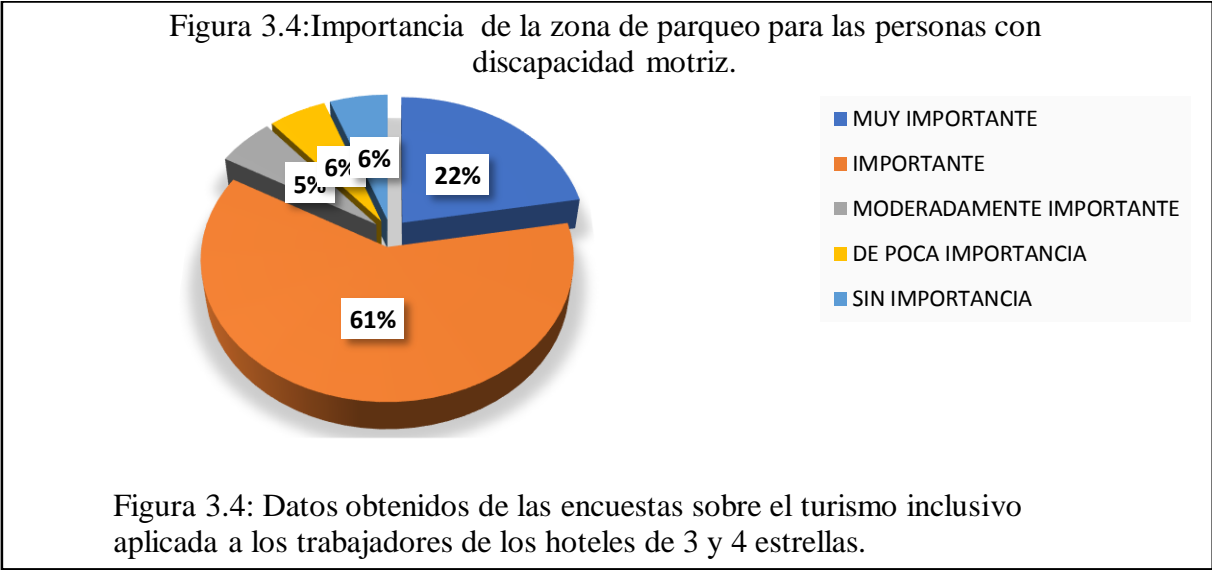


Figura 3.4: Señala que entre los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo, 61% de los trabajadores consideran que es importante y el 5% respondió que es moderadamente importante siendo necesario tener la señalética para que respeten la zona de parqueo para este segmento facilitando al momento que ingresen a estacionar el vehículo.

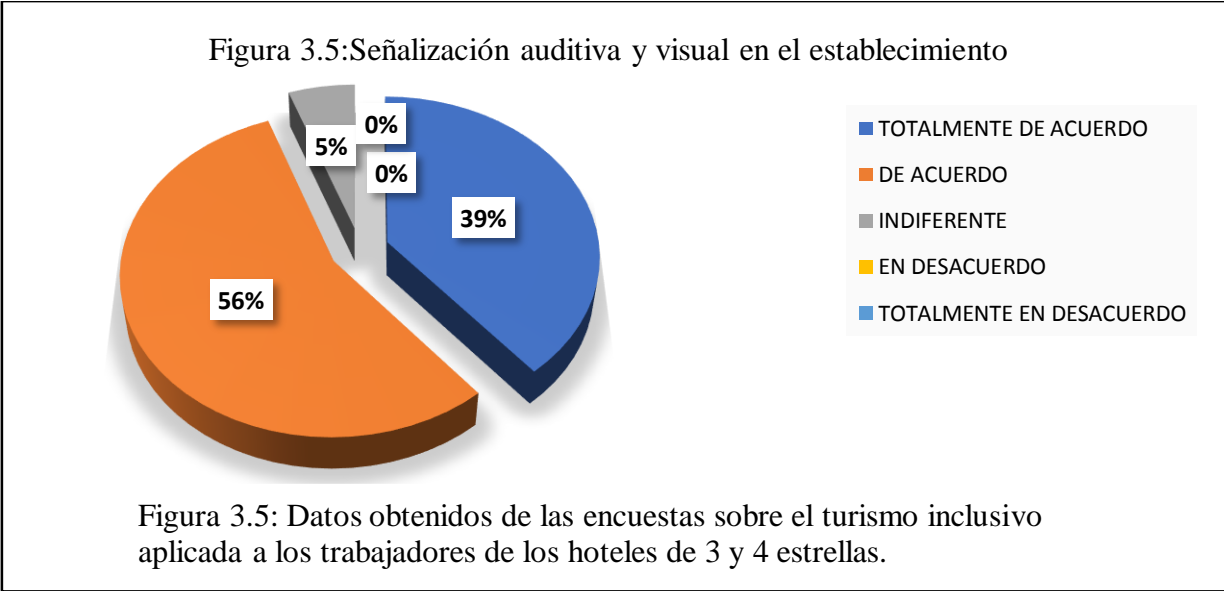


Figura 3.5: Señala que, entre los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo, 56% de los trabajadores están de acuerdo y el 5% es indiferente respecto a la señalización que debería tener los hoteles en todas áreas para facilitar y mejorar las vías de comunicación tanto para las personas con discapacidad visual y auditiva.

Objetivo 3: Verificar las facilidades de las páginas web de los hoteles de 3 y 4 estrellas para el acceso de las personas con discapacidad visual y auditiva.

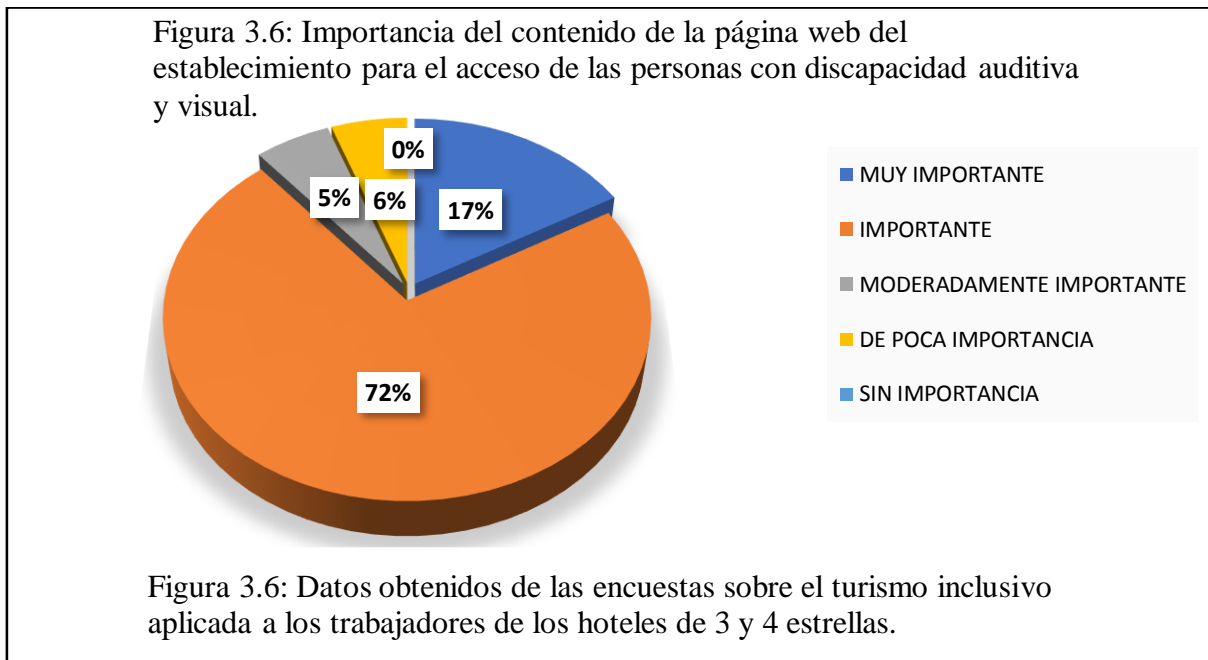


Figura 3.6: Señala que, entre los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo, 72% consideran que es importante y el 5% opina que es modernamente importante que el contenido de la página web del establecimiento sea accesible ya que permitirá que naveguen con facilidad y mayor eficacia.

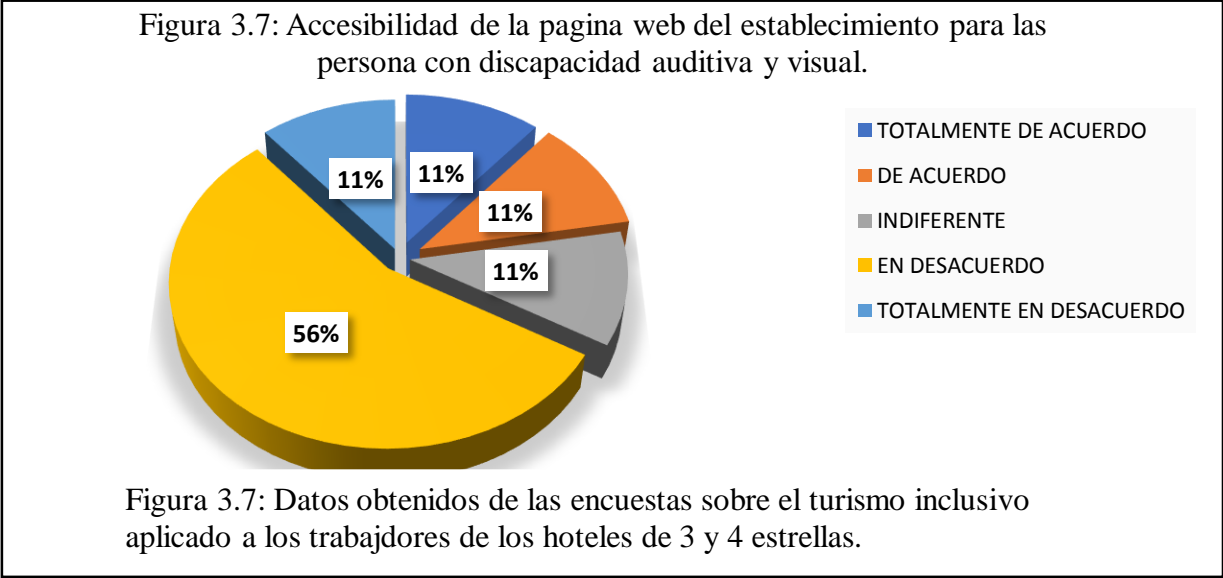


Figura 3.7: Señala que los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo, el 56% respondieron estar totalmente en desacuerdo que el contenido de la página web del hotel sea accesible para las personas con discapacidad ya que consideran que pueden contactarse vía telefónica consultado sobre las tarifas y servicios del establecimiento.

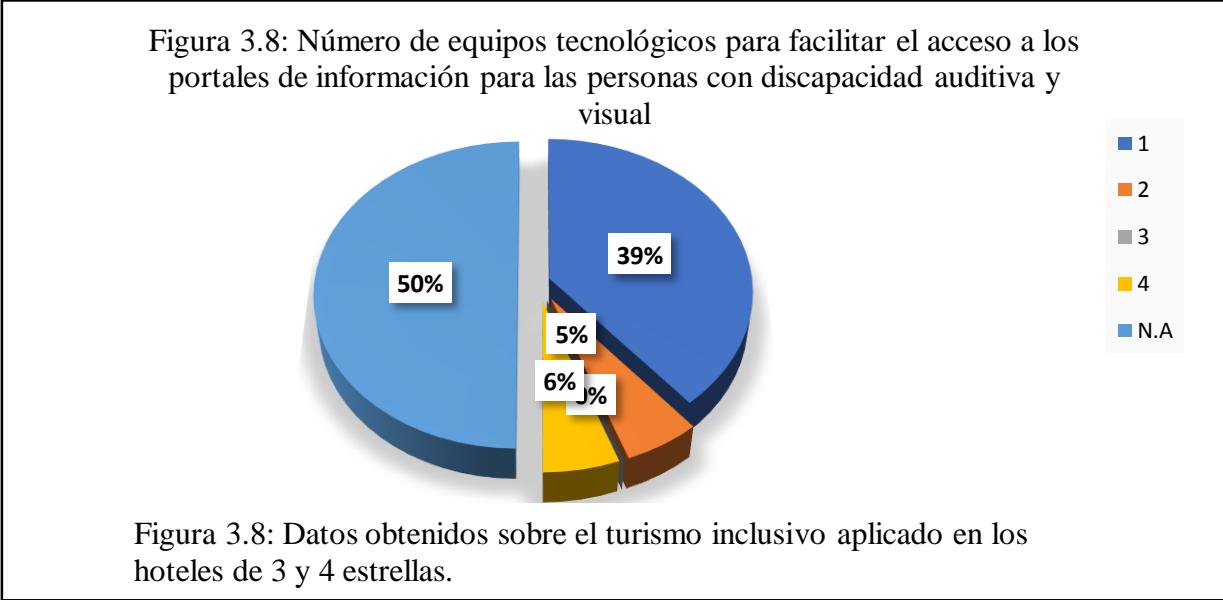


Figura 3.8: Señala que el 50% de hoteles no cuentan con equipos tecnológicos para facilitar el acceso a los portales de información y los 50% de hoteles restantes cuentan entre 1, 2 y 4 equipos tecnológicos, ya que la mayoría de huéspedes no hacen uso de los equipos tecnológicos en especial computadoras.

Objetivo 4: Proponer un plan de mejora en la gestión del turismo inclusivo a los responsables de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

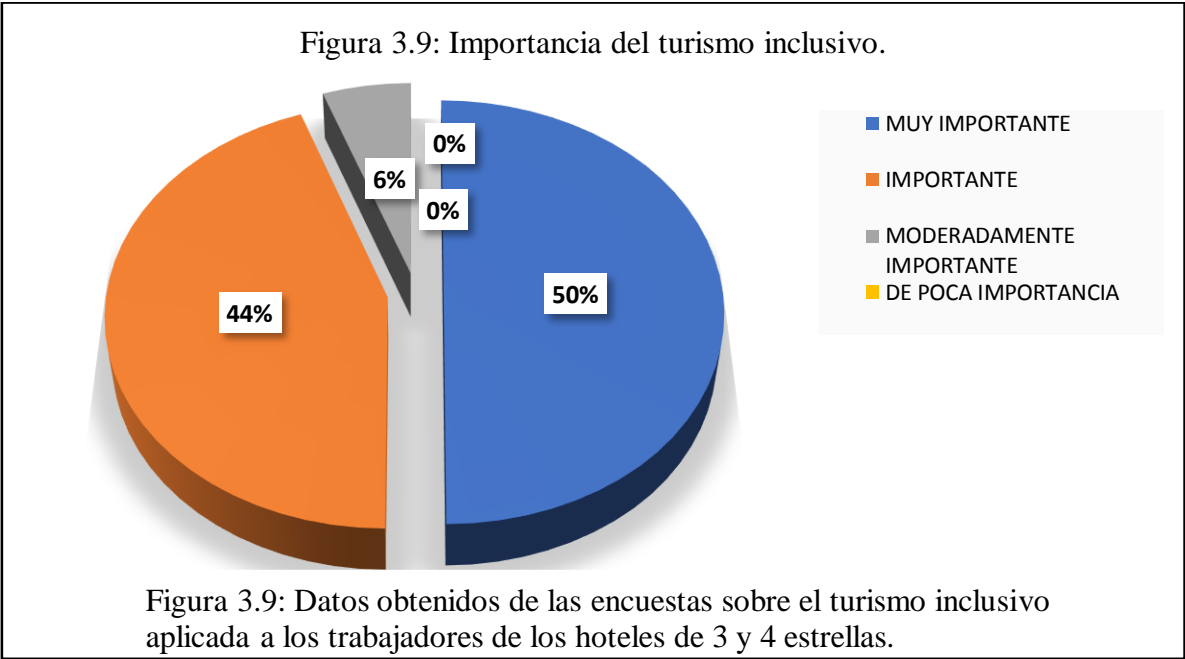


Figura 3.9: Señala que el turismo inclusivo, para el 50% de hoteles es muy importante y el 6% de hoteles considera que es moderadamente importante el tema del turismo inclusivo haciendo hincapié que se tiene que promover la inclusión y diferenciación para mejorar el producto.

Figura 3.10: Conocimiento de las leyes y reglamentos que existen para la atención del huésped con discapacidad.

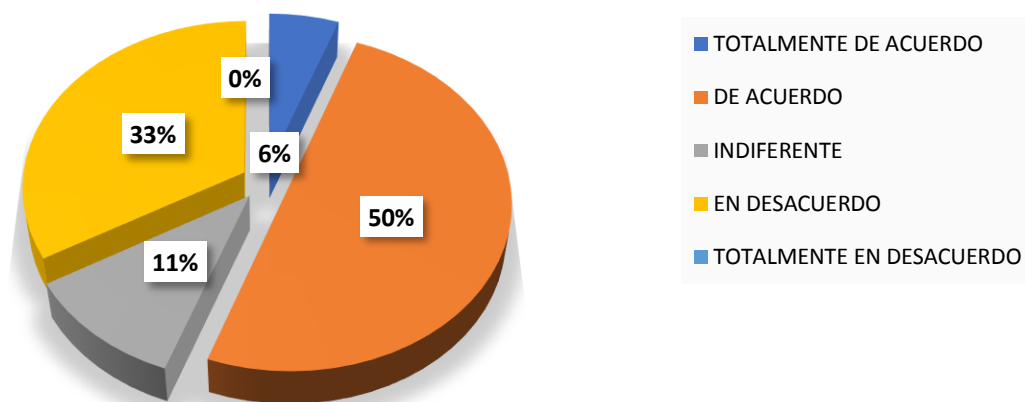


Figura 3.10: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicada a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

Figura 3.10: Señala que, en el conocimiento de las leyes y reglamentos para los hoteles de 3 y 4 estrellas, 50% se encuentran de acuerdo y el 11% son indiferente respecto a la existencia de las leyes y reglamentos.

Figura 3. 11: Capacitaciones para la atención del huésped con discapacidad motriz, visual y audiovisual.

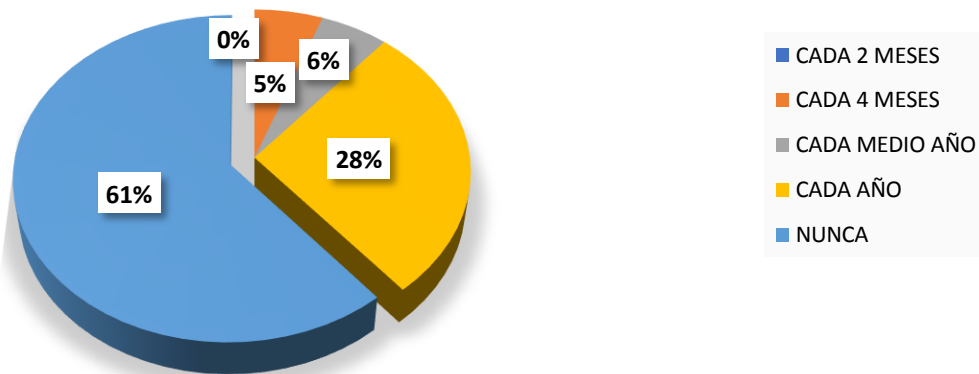


Figura 3.11: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicada a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

Figura 3.11: Señala que las capacitaciones para este segmento, 61% respondió que nunca y el 5% cada cuatro meses realizan capacitaciones para la atención al huésped con discapacidad ya que se enfocan en cómo atender a las personas en general y en calidad de servicio.

Figura 3.12: Atención eficiente para las personas con discapacidad motriz, auditiva y visual.

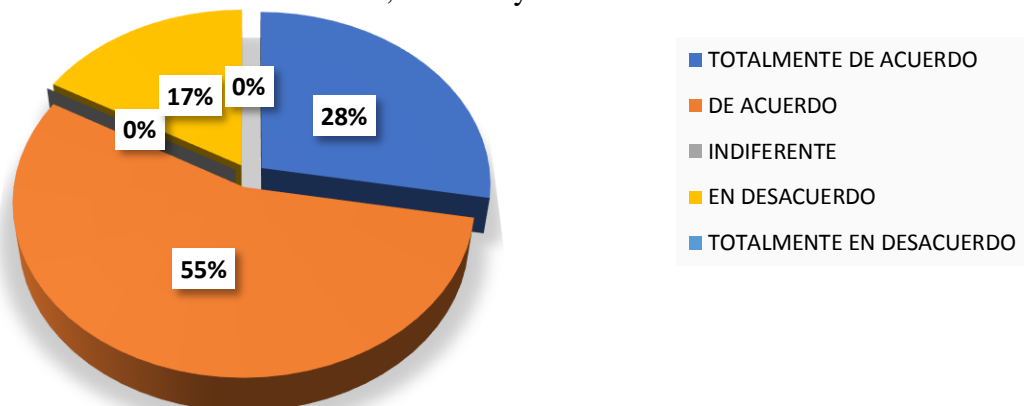


Figura 3.12: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicada a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

Figura 3.12: Señala que, el 55% de trabajadores están de acuerdo y 17% en desacuerdo ya que piensan que les falta algunos puntos que mejorar en la atención eficiente para las personas con discapacidad motriz, auditiva y visual ya que no reciben capacitaciones.

Figura 3. 13: Número de personas con discapacidad motriz, auditiva y visual que laboran en el hotel.

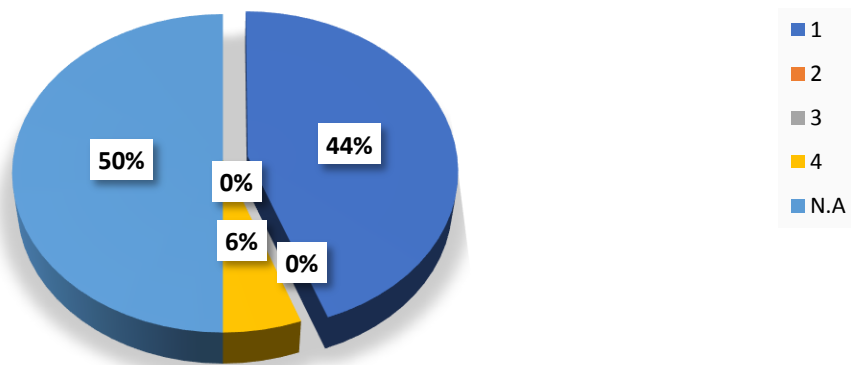


Figura 3.13: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicada a los trabajadores en los hoteles de 3 y 4 estrellas.

Figura 3.13: Señala que 44% de los hoteles de 3 y 4 estrellas cuentan con 1 persona con discapacidad y el 6% cuenta con 4 personas con discapacidad que laboran en el establecimiento.

Figura 3. 14: Realización de supervisión y control del cumplimiento de leyes, reglamentos y normas técnicas al establecimiento.

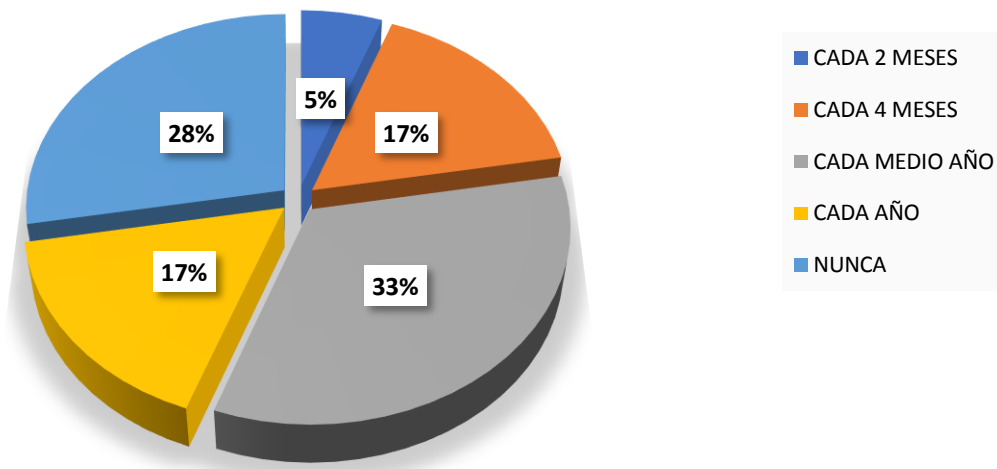


Figura 3.14: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicada a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

Figura 3.14: Señala que, entre los hoteles de 3 y 4 estrellas, 33% realizan cada medio año mientras que el 5% afirma que cada 2 meses reciben supervisiones por parte de defensa civil.



## FICHA DE OBSERVACIÓN

Objetivo 1: Contrastar la infraestructura interna de los hoteles de 3 y 4 estrellas según la norma A. 120.

*Tabla 3.1: Contraste de la infraestructura de áreas comunes, habitaciones y servicios higiénicos según la norma técnica.*

HOTEL	CATEGORÍA	SERVICIOS Y ÁREAS PÚBLICAS ACCESIBLES									
		ESTACIONAMIENTO	RAMPAS	BARANDAS	PUERTA DE ENTRADA	CORREDORES	MOSTRADOR DE RECEPCIÓN A NIVEL	ASCENSOR			
<b>Libertador</b>	4 estrellas	El Hotel cumple con el requisito de contar con 02 estacionamientos para las personas con discapacidad y tiene las medidas solicitadas de: 3.8 m x5 m.	En los desniveles del suelo, el hotel cuenta con 2 rampas, una para ingresar al hotel y la otra en los pasadizos para el ingreso a las	No cuenta con barandas	Cuenta con puerta de doble hoja, así que permite el ingreso paralelamente de personas.	Tienen la medida de 1.20 cm x 1.50 cm, es decir que el desplazamiento y giros de las sillas de ruedas.	Tiene una altura de 1.60 m, el cual dificulta la comunicación entre el recepcionista y las personas discapacitadas.	No cuenta con sistema de braille en las botoneras. Pero si cuenta con barandas en los ascensores			

		habitaciones								
<b>El Gran Márquez</b>	4 estrellas	Capacidad para 20 autos, no tiene señalización para las personas con discapacidad.	Si cuenta con rampas en el exterior e interior del hotel facilitando el acceso a las personas con discapacidad motriz	Si cumple, miden 80 cm.	La puerta principal es de dos hojas, tiene una medida de 2.00 m de ancho cumpliendo con la normativa.	Permite el giro de una silla de ruedas.	el	Tiene una altura de 1.40 m, el cual dificulta la comunicación entre el recepcionista y las personas con discapacidad.	Cumple, cuenta con botoneras en sistema braille, pero no cuenta con señales audibles.	
<b>La Posada del Rey</b>	3 estrellas	No tiene estacionamiento.	Si tiene en el interior del hotel.	No tiene baranda.	No cumple, tiene una medida de 1.10 cm.	Cumple, mide 1.75 m de ancho.	Cumple, tiene 1.18 m de altura.	Cumple con las medidas, pero no cuenta con sistema braille		

<b>Hotel Roswal</b>	3 estrellas	El hotel no tiene estacionamiento	Cuenta con tan solo una rampa al momento de ingresar, dentro de sus instalaciones no cuenta con rampas.	No presenta ningún tipo de baranda	Cuenta con una puerta de entrada de medidas de 1.20 m de ancho.	Las instalaciones del hotel, muestra corredores muy angostos para el desplazamiento de un discapacitado .	El mostrador de recepción del hotel cumple con los establecido en la norma técnica A.120	Cuenta con las medidas de 1.20m de ancho x 1.40m de profundidad, pero no tiene sistema braille..
<b>Hotel Chavín Señorial</b>	3 estrellas	No tiene estacionamiento	No cuenta con rampas en sus instalaciones.	No cuenta con barandas.	La puerta de entrada del hotel es muy angosta, además de difícil para abrir.	El mostrador de recepción cuenta con la medida de 1.20 m de altura.	El hotel cuenta con corredores angostos para el giro de una silla de ruedas.	No cuenta con ascensor a pesar de estar ubicado en el segundo piso.
<b>Real Hotel Pizarro</b>	3 estrellas	No tiene estacionamiento.	No tiene rampas.	No tiene barandas.	Si cumple.	Permite el giro de una	Cumple, tiene 1.16 m de altura.	Cumple con las medidas, pero no

						silla de ruedas.		cuenta con sistema braille
<b>Hotel Presidente</b>	3 estrellas	No tiene estacionamiento	En sus instalaciones cuenta con una rampas armable.	No tiene barandas.	Si cumple ya que cuenta con una puerta de doble hoja.	Permite el giro de una silla de ruedas.	Cumple, el mostrador de recepción mide 1.10cm	No cuenta con sistema braille.
<b>Plaza Suite</b>	3 estrellas	No tiene estacionamiento.	No cuenta con rampas.	No tiene barandas.	Si cumple ya que cuenta con una puerta de doble hoja.	Permite el giro de una silla de ruedas.	Cumple, el mostrador de recepción es de 1.20 cm	No cuenta con ascensor ni sistema braille.
<b>Pullman Hotel</b>	3 estrellas	No tiene estacionamiento.	Si tiene rampas para acceder al área de restaurante.	No tiene barandas.	Si cumple.	Permite el giro de una silla de ruedas.	Cumple, tiene 1.15 m de altura.	Cumple con las medidas, pero no cuenta con sistema braille

<b>Gran Bolívar Hotel</b>	3 estrellas	No tiene estacionamiento.	Si tiene una rampa que permite el ingreso a recepción.	No cuenta con baranda.	Si cumple.	Permite el giro de una silla de ruedas.	Cumple, tiene 1.20 m de altura.	Cumple con las medidas, pero no cuenta con sistema braille
<b>Colonial</b>	3 estrellas	No cuenta con estacionamiento privado.	El hotel no cuenta dentro de sus instalaciones con rampas.	No tiene barandas de apoyo en sus instalaciones.	Cuenta puerta doble hoja la cual permite el ingreso de personas con alguna discapacidad	Los corredores del hotel cumplen con las medidas establecidas con la norma técnica A. 120.	El mostrador de recepción tiene una medida de 1.30 cm de altura.	Cumple con las medidas establecidas, pero no cuenta con sistema braille.
<b>Awqa Classic</b>	3 estrellas	No cumple, ya que solo tiene capacidad para 5 automóviles.	El hotel no cuenta con ninguna rampa y la razón de esto es que	No presenta barandas, en las distintas áreas del hotel.	Cuenta con puerta doble hoja, que aproximadamente mide 2.40 cm de ancho.	Cumple con las medidas establecidas en la norma técnica con unos	Cumple con las medidas de 1.20 m de altura.	No cumple con las medidas establecidas. Es un ascensor

				no tiene un desnivel con la pista.				pasadizos de 90 cm x 1.50 m x 1.50 m		angosto y pequeño.
<b>Awqa Concept</b>	3 estrellas	Cuenta con estacionamiento pero no tiene de uso exclusivo para las personas con discapacidad.	No tiene rampa.	No presenta ninguna baranda.	Cuenta con puerta de doble hoja, así que permite el ingreso paralelamente de dos personas.	con	Tienen la medida de 1.20 cm x 1.50 cm, es decir permite que el desplazamiento y giros de las sillas de ruedas.	la	Cumple con las medidas de 1.20 m de altura.	Cuenta con ascensor pero no con sistema braille.
<b>El Brujo</b>	3 estrellas	No tiene señalización para las personas con discapacidad.	No tiene rampas.	No tiene barandas.	Si cumple.		Permite el giro de una silla de ruedas.		Cumple, tiene 1.15 m de altura.	Cumple con las medidas, pero no cuenta con sistema braille

<b>Hotel Cesar</b>	3 estrellas	Cuenta con estacionamiento, pero no tiene señalización para las personas con discapacidad.	Si tiene rampas en el exterior del hotel.	No cuenta con barandas.	Tiene una medida de 1.30 cm.	Permite el giro de una silla de ruedas.	Cumple, tiene 1.08 m de altura.	Cumple con las medidas, pero no cuenta con sistema braille
<b>Hotel Médano Restaurante</b>	3 estrellas	Cuenta con estacionamiento, pero no tiene señalización para las personas con discapacidad.	Si tiene rampas en el exterior del hotel.	No cuenta con barandas.	Tiene una medida de 1.50 cm.	Permite el giro de una silla de ruedas.	Cumple, tiene 1.11 cm de altura.	Cumple con las medidas, pero no cuenta con sistema braille
<b>Hotel Gran Recreo</b>	3 estrellas	Cuenta con estacionamiento, pero no tiene señalización para las personas con discapacidad.	No cuenta con rampas.	No cuenta con barandas	Tiene una medida de 1.40 cm.	Permite el giro de una silla de ruedas.	Cumple, tiene 1.15 cm de altura.	Cumple con las medidas, pero no cuenta con sistema braille

<b>Victoria´s Suite Hotel</b>	3 estrellas	No tiene estacionamiento privado	El hotel cuenta en sus instalaciones con dos rampas de 90 cm de ancho x 0.75 cm de pendiente para el acceso a las habitaciones.	No cuenta con barandas de apoyo ni en el ascensor, lobby, etc.	Cuenta con puerta de doble hoja, así que permite el ingreso paralelamente de dos personas.	Permite el giro de una silla de ruedas.	Cumple, tiene 1.17 cm de altura.	No cuenta con sistema braille.
-------------------------------	-------------	----------------------------------	---	--	--	---	----------------------------------	--------------------------------

Nota: Elaboración Propia



<b>HOTEL</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>HABITACIONES ACCESIBLES</b>			
		<b>HABITACIONES GENERALES</b>	<b>INTERIORES</b>	<b>CORREDORES PARA LLEGAR A LA HABITACIÓN</b>	<b>TELÉFONOS</b>
<b>Libertador</b>	4 estrellas	Tiene 69 habitaciones y 4 accesibles que se encuentran en el primer piso. Las habitaciones accesibles cuenta con espacios libre de 1.50 m x 1.50 m entre la cama y lugares de almacenaje.	La medida de las puertas son de 90 cm, cumpliendo con la norma técnica.	Cumple, permitiendo el giro de una silla de ruedas.	No cumple ya que no cuenta con sensores de luz.
<b>El Gran Márquez</b>	4 estrellas	Tiene 54 habitaciones y una accesible que se encuentra en el 3 piso. La habitación accesible cumple con las medidas interiores de 1.60 m x 1.60m de espacio libre	La medida de las puertas es de 87 cm de ancho, incumpliendo la normativa ya que debe ser 90cm de ancho. La medida del escritorio es de 65 cm de altura	Cumple, permitiendo el giro de una silla de rueda.	No cuentan con sensores de luz y texto.

		cerca a la cama y lugares de almacenaje.			
<b>La Posada del Rey</b>	3 estrellas	Tiene 26 habitaciones que se encuentra en el primer piso. Cuenta con las medidas interiores de 1.56 m x 1.56m de espacio libre cerca a la cama y lugares de almacenaje.	La medida de las puertas es de 94 cm de ancho. La medida del escritorio es de 60 cm de altura	Cumple, permitiendo el giro de una silla de rueda.	No cuentan con sensores de luz y texto.
<b>Hotel Roswal</b>	3 estrellas	Cuenta con 2 habitaciones accesibles con espacios entre la cama y el almacenaje.	La medida de las puertas es de 90 cm de ancho, cumpliendo así la normativa.	No cumple y tampoco tiene espacios donde pueda girar una silla de ruedas ya que sus medidas son de 85 cm x 1.40cm x 1.40 cm.	No cuentan con sensores de luz y texto.
<b>Hotel Chavín Señorial</b>	3 estrellas	Tiene 21 habitaciones pero no cuenta con habitaciones accesibles.	La medida de las puertas es de 90 cm de ancho, cumpliendo así la normativa.	No cumple y tampoco tiene espacios donde pueda girar una silla de ruedas ya que sus medidas son de 90 cm x 1.40cm x 1.40 cm.	No cuentan con sensores de luz y texto.

<b>Real Hotel Pizarro</b>	3 estrellas	Tiene 28 habitaciones que se encuentra en el primer piso. Cuenta con una accesible que se encuentra en el primer piso. Cumple con las medidas interiores de 1.50 m x 1.54 m de espacio libre cerca a la cama y lugares de almacenaje.	La medida de las puertas es de 90 cm de ancho. La medida del escritorio es de 55 cm de altura.	Cumple, permitiendo el giro de una silla de rueda.	No cuentan con sensores de luz y texto.
<b>Hotel Presidente</b>	3 estrellas	No cuenta con habitaciones accesibles.	Cumple con la medida de puerta de 90 cm de ancho.	Cumple, permitiendo el giro de una silla de rueda.	No cuentan con sensores de luz y texto.
<b>Plaza Suite Hotel</b>	3 estrellas	No cuenta con habitaciones accesibles.	Cumple con la medida de puerta de 90 cm de ancho.	Cumple, permitiendo el giro de una silla de rueda.	No cuentan con sensores de luz y texto.
<b>Pullman Hotel</b>	3 estrellas	Tiene 30 habitaciones que se encuentra en el primer piso. Cumple con las medidas interiores de 1.56 m x 1.56 m de espacio libre cerca a	La medida de las puertas es de 88 cm de ancho. La medida del escritorio es de 56 cm de altura.	Cumple, permitiendo el giro de una silla de rueda.	No cuentan con sensores de luz y texto.

		la cama y lugares de almacenaje.			
<b>Gran Bolívar Hotel</b>	3 estrellas	Tiene 30 habitaciones que se encuentra en el primer piso. Cuenta con las medidas interiores de 1.60 m x 1.60 m de espacio libre cerca a la cama y lugares de almacenaje.	La medida de las puertas es de 90 cm de ancho. La medida del escritorio es de 55 cm de altura.	Permite el giro de una silla de rueda.	No cuentan con sensores de luz y texto
<b>Colonial</b>	3 estrellas	No cuenta con habitaciones accesibles.	Cumple con la medida de puerta de 90 cm de ancho.	Cumple, permitiendo el giro de una silla de rueda.	No cuentan con sensores de luz y texto.
<b>Awqa Classic</b>	3 estrellas	Tiene 26 habitaciones y 3 habitaciones accesibles las cuales cumplen con el espacio que debe de tener la cama con el almacenaje.	La medida de las puertas es de 90 cm de ancho. La medida del escritorio es de 50 cm de altura.	Permite el giro de una silla de rueda.	No cuentan con sensores de luz y texto
<b>Awqa Concept</b>	3 estrellas	Tiene 29 habitaciones y 3 habitaciones accesibles	La medida de las puertas es de 90 cm de ancho.	Permite el giro de una silla de rueda.	No cuentan con sensores de luz y texto

		las cuales cumplen con el espacio que debe de tener la cama con el almacenaje.	La medida del escritorio es de 50 cm de altura.		
<b>El Brujo</b>	3 estrellas	Tiene 40 habitaciones cuenta con una accesible que se encuentra en el primer piso. Cumple con las medidas interiores de 1.56 m x 1.56 m de espacio libre cerca a la cama y lugares de almacenaje.	La medida de las puertas es de 80 cm de ancho. La medida del escritorio es de 45 cm de altura.	Permite el giro de una silla de rueda.	No cuentan con sensores de luz y texto
<b>Hotel Cesar</b>	3 estrellas	Tiene 35 habitaciones cuenta con una accesible que se encuentra en el primer piso. Cumple con las medidas interiores de 1.65 m x 1.56 m de espacio libre	La medida de las puertas es de 85 cm de ancho. La medida del escritorio es de 47 cm de altura.	Permite el giro de una silla de rueda.	No cuentan con sensores de luz y texto.

			cerca a la cama y lugares de almacenaje.			
<b>Hotel Médano</b>	3	estrellas	Tiene 26 habitaciones cuenta con una accesible que se encuentra en el 3 piso. Cumple con las medidas interiores de 1.64 m x 1.50 m de espacio libre cerca a la cama y lugares de almacenaje.	La medida de las puertas es de 90 cm de ancho. La medida del escritorio es de 45 cm de altura.	Permite el giro de una silla de rueda.	No cuentan con sensores de luz y texto.
<b>Hotel Gran Recreo</b>	3	estrellas	Tiene 35 habitaciones cuenta con una accesible que se encuentra en el 4 piso. Cumple con las medidas interiores de 1.64 m x 1.60 m de espacio libre cerca a la cama y lugares de almacenaje.	La medida de las puertas es de 90 cm de ancho. La medida del escritorio es de 48 cm de altura.	Permite el giro de una silla de rueda.	No cuentan con sensores de luz y texto.

<b>Victoria´s Suite Hotel</b>	3 estrellas	Tiene 30 habitaciones, cuenta con dos accesibles que se encuentran en el primer piso. Cumple con las medidas interiores de espacio libre cerca a la cama y lugares de almacenaje.	La medida de las puertas es de 90 cm de ancho.	Permite el giro de una silla de rueda.	No cuentan con sensores de luz y texto.
-------------------------------	-------------	--	--	--	---

Nota: Elaboración Propia

HOTEL	CATEGORÍA	SERVICIOS HIGIÉNICOS					
		LAVATORIOS	INODOROS	URINARIOS	TINAS	DUCHAS	ACCESORIOS
<b>Libertador</b>	4 estrellas	Cuenta con lavatorios adosados a la pared, con espacios libres sin obstáculos y grifería mecánica de botón y cierre automático.	Cuenta con barras de apoyo tubulares en ambos lados y la altura de los inodoros es de 50 cm sobre el nivel del piso.	No cumple	Cuenta con barras de apoyo de 85 cm del nivel del piso.	Dimensiones de 1.25 cm x 1.25 cm	No cumple

<b>El Gran Márquez</b>	4 estrellas	Esta adosado a un tablero de concreto. Espacio libre frente del lavatorio de 1.55 x 1.88 cm, se encuentra a una altura de 86 cm. Cuenta con grifería de palanca.	No cumple.	No tiene.	No cumple.	Dimensiones de 2.00 x 1.40 m, no tiene asiento transferible.	No cumple.
<b>La Posada del Rey</b>	3 estrellas	No cumple.	No cumple.	No tiene.	No tiene.	Dimensiones de 1.30 x 90 m, no tiene asiento transferible.	No cumple.
<b>Hotel Roswal</b>	3 estrellas	No cumple.	No cumple	No cumple	No tiene	Dimensiones de 1.10 cm x 1 m, no cuenta con barras de apoyo.	No cumple



<b>Hotel Chavín Señorial</b>	3 estrellas	No cumple.	Cuenta con urinarios de 45 cm de altura sobre el piso.	No cumple ya que no cuenta con espacio libre ni barras de apoyo.	No tiene	Dimensiones mínimas de 90 cm x 90 cm	No cumple
<b>Real Hotel Pizarro</b>	3 estrellas	No cumple.	No cumple.	No cumple.	No tiene.	Dimensiones de 1.33 x 1.00 m, no tiene asiento transferible.	No cumple.
<b>Hotel Presidente</b>	3 estrellas	No cumple	No cumple	No cumple	No tiene	Dimensiones mínimas de 90 cm x 90 cm	No cumple
<b>Plaza Suite Hotel</b>	3 estrellas	No cumple	Cuenta con altura mínima de inodoros de 45 cm sobre el nivel del piso.	No cumple	No tiene	Dimensiones mínimas de 90 cm x 90 cm	No cumple
<b>Pullman Hotel</b>	3 estrellas	No cumple.	No cumple.	No tiene.	No tiene.	Dimensiones de 1.20 x 1.00 m, no tiene	No cumple.

						asiento transferible.	
<b>Gran Bolívar Hotel</b>	3 estrellas	No cumple.	No cumple.	No tiene.	No tiene.	Dimensiones de 1.40 x 93 m, no tiene asiento transferible.	No cumple.
<b>Colonial</b>	3 estrellas	No cumple	No cumple	No tiene	No cumple	Dimensiones mínimas de 90 cm x 90 cm.	No cumple
<b>Awqa Classic</b>	3 estrellas	Esta adosado a un tablero de melamine. Espacio libre frente del lavatorio de 1.70 x 1.85 cm, se encuentra a una altura de 85 cm.	No cumple	No tiene	No cumple	Dimensiones mínimas de 90 cm x 90 cm.	No cumple
<b>Awqa Concept</b>	3 estrellas	Esta adosado a un tablero de melamine.	No cumple	No tiene	No cumple	Dimensiones de 1.20 cm x 1.20 cm.	No cumple

		Espacio libre frente del lavatorio de 1.60 x 1.75 cm, se encuentra a una altura de 85 cm.					
<b>El Brujo</b>	3 estrellas	No cumple.	No cumple.	No tiene.	No tiene.	Dimensiones de 1.50 x 1.00 m, no tiene asiento transferible.	No cumple.
<b>Hotel Cesar</b>	3 estrellas	Esta adosado a un tablero de concreto. Espacio libre frente del lavatorio de 1.60 x 1.88 cm, se encuentra a una altura de 84 cm.	No cumple.	No tiene.	No tiene.	Dimensiones de 1.70 x 1.40 m, no tiene asiento transferible.	No cumple.
<b>Hotel Médano Restaurante</b>	3 estrellas	Esta adosado a un tablero de melamine.	No cumple.	No tiene.	No tiene.	Dimensiones de 1.80 x 1.50 m, no tiene	No cumple

			Espacio libre frente del lavatorio de 1.65 x 1.80 cm, se encuentra a una altura de 82 cm.				asiento transferible.
<b>Hotel Gran Recreo</b>	3 estrellas	Esta adosado a un tablero de melamine. Espacio libre frente del lavatorio de 1.62 x 1.84 cm, se encuentra a una altura de 84 cm.	No cumple.	No tiene.	No tiene.	Dimensiones de 1.70 x 1.25 m, no tiene asiento transferible.	No cumple
<b>Victoria´s Suite Hotel</b>	3 estrellas	No cumple	No cumple	No tiene	No cumple	Dimensiones de 1.15 cm x 1.20 cm, no tiene asiento transferible.	No cumple

Nota: Elaboración Propia

Objetivo 2: Identificar la señalización existente en los hoteles de 3 y 4 estrella.

Tabla 3.2: Contraste de señalización y alarmas visuales y sonoras de acuerdo a la norma técnica A. 120.

<b>HOTEL</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>SEÑALIZACIÓN</b>	<b>ALARMAS VISUALES Y SONORAS</b>
<b>Libertador</b>	4 estrellas	Las instalaciones de los hoteles donde se aplicó la ficha de observación, muestra que las señalización con la que cuentan es básica, en su mayoría son carteles de salida, aforo, extintores, un mapa de evacuación; y en ninguna parte de los hoteles tienen señalización con escritura braille o letras grandes y visibles para las personas con discapacidad visual.	No cuentan con alarmas ni señalización luminosas en ninguna parte de sus instalaciones, tampoco tienen conocimiento acerca de la obtención de estas, la ubicación adecuada o la importancia de tenerlas instaladas.
<b>El Gran Márquez</b>	4 estrellas		
<b>Awqa Classic</b>	3 estrellas		
<b>Roswal</b>	3 estrellas		
<b>Colonial</b>	3 estrellas		
<b>Chavín</b>	3 estrellas		
<b>Señorial</b>			
<b>Victoria´s Suite</b>	3 estrellas		
<b>Presidente</b>	3 estrellas		
<b>Suite Plaza</b>	3 estrellas		
<b>Hotel</b>			
<b>Awqa</b>	3 estrellas		
<b>Concept</b>			
<b>La Posada del Rey</b>	3 estrellas		

---

<b>El Brujo</b>	3 estrellas
<b>El Gran Bolívar</b>	3 estrellas
<b>Pullman</b>	3 estrellas
<b>Real hotel Pizarro</b>	3 estrellas
<b>Cesar</b>	3 estrellas
<b>Médano</b>	3 estrellas
<b>El Gran Recreo</b>	3 estrellas

---

Nota: Elaboración Propia

## **Contrastación de hipótesis**

La hipótesis planteada en la investigación es:

**El turismo inclusivo en los hoteles de 3 y 4 estrellas se aplica de manera deficiente tanto en infraestructura, señalización, tecnología y recurso humano impidiendo que las personas con discapacidad puedan desarrollarse libremente.**

Dicha hipótesis es aceptada y corroborada por la encuesta y el check list aplicado a los 18 hoteles de 3 y 4 estrellas de acuerdo a la norma técnica A. 120, identificando que la mayoría de ellos no cumplen con los requisitos, llegando a observar que existen en las distintas áreas obstáculos que limitan el desplazamiento de las personas con discapacidad.

El 33% de los hoteles no tienen habitaciones accesibles debido a que no cumplen con las medidas de 1.50 m x 1.50 m de espacio libre cerca a la cama y lugares de almacenaje, no tienen teléfonos con sensores de luz ni alarmas sonoras y visuales, en los servicios higiénicos no tienen asiento de apoyo para las personas con discapacidad motriz, no hay pisos antideslizantes, no hay barras de apoyo, algunos hoteles no cuentan con grifería con el comando push o electrónico sino de palanca para girar.

Respecto a las áreas comunes de los hoteles de 3 y 4 estrellas un 39% no cuentan con rampas ni barandas para facilitar el desplazamiento tanto en los corredores como pasadizos, mientras que el otro 39% cuentan con una rampa en el exterior del hotel que facilitan el ingreso de las personas con discapacidad motriz, las puertas principales si cumplen con las medidas de 1.20 m de ancho como mínimo y las de doble hoja 90 cm por cada una, sin embargo, las puertas interiores miden menos de lo establecido que es 90 cm de ancho. Los mesones de recepción la mayoría cumple con la medida establecida que es de 1.20 de altura como máximo, en excepciones de algunos que pasan la medida establecida impidiendo que las personas con discapacidad motriz puedan comunicarse eficazmente y tampoco tienen algún desnivel que permita el contacto directo.

Por otro lado, el 61% de los trabajadores encuestados afirman que es importante contar con zona de parqueo, pero al momento de realizar las visitas a los hoteles de 3 y 4 estrellas la mayoría de estos no cuentan con estacionamiento privado, el único que cuenta es El Gran Marques, pero no cuenta con estacionamiento accesible incumpliendo la normativa.

Y si hablamos de accesibilidad en tecnología el 72% de los hoteles consideran que es muy importante que la tecnología sea de libre uso para todo tipo de personas, pero el 56% respondió que sus páginas web no facilitan el acceso para las personas con discapacidad motriz, auditiva o visual, ya que no cuenta con opciones múltiples de audio, maximizar letra y color, etc. Asimismo, en solo dos hoteles de categoría de 4 estrellas tienen sistema braille en los ascensores.

Por último, el 61% de trabajadores afirmó que no reciben capacitaciones respecto al turismo inclusivo el cual ocasiona deficiencia en el desarrollo de su desempeño para la atención de las personas con discapacidad y de los 18 solo el 6% cuenta con 4 personas con discapacidad trabajando dentro del hotel.



#### **IV. Discusión**

Esta investigación se desarrolla con el fin de identificar si el turismo inclusivo se aplica en los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo, así mismo se identificó la deficiencia en la infraestructura, señalización, tecnología y recurso humano para el desarrollo de la actividad turística, ya que solo consideran que el turismo inclusivo consiste en colocación de rampas y servicios higiénicos amplios, ignorando las necesidades de las personas con discapacidad como: páginas web inaccesibles, no cuentan con sistema braille, luces o señales sonoras y por último incumpliendo las medidas de las habitaciones accesibles que se rigen en la norma técnica A. 120.

Teniendo en cuenta las dificultades que radican en los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo, se encontró necesario aplicar el turismo inclusivo para facilitar el desplazamiento y disfrute de las personas con discapacidad motriz, auditiva y visual.

Respecto a la figura 3.2 acerca del número de habitaciones accesibles para personas con discapacidad, se obtuvo como resultado que el 22% de los hoteles encuestados cuentan con 4 habitaciones, además se observó en el check list, que las habitaciones accesibles no cuentan con los requisitos mínimos, como: las medidas de los espacios entre la cama y los muebles deben ser de 1.50m x 1.50 m, las puertas con un mínimo de 90 cm de ancho, los baños con grifería y comando push, los lavatorios deben estar adosados a la pared con 85 cm de altura del suelo, los tachos de basura de los baños de las habitaciones deben estar libres de tapa, deben tener barras de apoyo en los laterales de las duchas, asientos removibles. Asimismo, en la figura 3.3, el 5% de los hoteles de 3 y 4 estrellas cuentan con 4 rampas, en el interior y exterior del establecimiento, que facilita el libre desplazamiento para las personas con discapacidad motriz. En lo señalado respecto a la infraestructura física, Morales (2017) aduce que los establecimientos de hospedaje deben contar con rampas ya que son de suma importancia y sirven de conectores para las distintas áreas, tanto en el interior como en el exterior; además que son requisitos exigidos dentro de la norma A. 120.

Por lo tanto, se concluye que las áreas dentro hotel no se encuentran acondicionadas para las personas con discapacidad ya que no se rigen según la normativa. El cual es de carácter obligatorio.

En la figura 3.5. el 56% de los trabajadores están de acuerdo con la importancia de la señalización auditiva y visual y el 5% de los trabajadores se muestran indiferentes con respecto a la señalización dentro del hotel donde laboran. Esto expone Juaristy (2016), un panorama no muy lejano a lo que sucede en la ciudad de Plata, Argentina, donde hace hincapié en la falta de actividades turísticas para las personas con discapacidad visual y la exclusión que se ha generado no solo con turistas locales sino también nacionales e internacionales ya que los operadores turísticos han optado por omitir las leyes que existen dentro de Argentina, lo mismo se da en los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo los cuales fueron tomados de muestra, se notó que el 90% de ellos no cuentan con ningún tipo de señalización sonora o visual como: alarmas y el sistema braille en los ascensores y teléfonos; el cual se concluye que es el principal problema que tiene los hoteles de 3 y 4 estrellas para las personas con discapacidad visual y auditiva. La Asociación Colombiana de Sordo-Ciegos (SURCOE, 1998) señala que para satisfacer las necesidades del cliente y su acompañante se debe generar guías intérpretes y sistemas alternos para así mejorar la comunicación al acceso de información, al contrastar con la realidad de los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo, se notó que no tienen la infraestructura adecuada para la atención de las personas sordo ciegas, encontrando deficiencias en las habitaciones y áreas comunes para la comunicación de estas. Para la atención de las personas sordo ciegas se reconoce como sistemas de comunicación oficial la dactilología, el sistema braille, las técnicas de orientación y movilidad, que se rigen bajo el poder del estado por medio de la ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordociegas.

Respecto a las figuras 3.6 hasta 3.8 sobre la accesibilidad en las páginas web y equipos tecnológicos que tienen los hoteles de 3 y 4 estrellas, el 72% de los trabajadores respondió que es importante que el contenido de las páginas web sean accesibles; teniendo como resultado que los 18 hoteles no cuentan con equipos tecnológicos y páginas web accesibles que faciliten y permitan el acceso para navegar en la web, ya que no están implementados de acuerdo a las necesidades de las personas con discapacidad visual y auditiva.

Según Vivot aduce que la calidad turística en el producto y servicio tiene que satisfacer las expectativas del cliente, teniendo como condiciones, la autonomía que permite el

disfrute, seguridad para evitar riesgos y comodidad teniendo en cuenta las facilidades turísticas que incluyen los servicios y la existencia de equipamiento tecnológico adaptado a todo tipo de segmento.

Por otro lado, en las figuras 3.9 hasta 3.14, el 50% de los trabajadores conocen sobre las leyes y reglamentos que existen para la atención del huésped con discapacidad, pero no se aplica; aun así, el 55% de los trabajadores consideran que su desempeño es eficiente en la atención al huésped con discapacidad, el 33% de los hoteles reciben supervisiones cada medio año, el cual consisten solo en verificar el tamaño de los baños y las medidas de seguridad que rige defensa civil y respecto a la importancia del turismo inclusivo aplicado en los hoteles de 3 y 4 estrellas, el 50% consideró muy importante desarrollar el turismo inclusivo dentro de su centro de trabajo, ya que facilita el desplazamiento autónomo de las personas con discapacidad, fomentando la inclusión; siendo mencionada en la declaración manila, que es el documento que indica que el turismo, la accesibilidad e inclusión es derecho fundamental e importante para el ser humano. Moreno (2016) corrobora, que el turismo inclusivo debe ser sin barreras urbanísticas y sociales, teniendo un diseño universal, sin importar el género, la edad y condición social, siendo necesario una información confiable y de fácil acceso en toda la cadena de valor. Concluimos que los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas tienen conocimiento acerca del turismo inclusivo mas no se aplica ya que los hoteles no se encuentran acondicionados para este segmento, además que las supervisiones que se realizan son solamente para verificar si cuentan con medidas de seguridad o no. Finalmente, esta investigación beneficiará a las personas con discapacidad y además servirá de ejemplo para otras ciudades, ya que mejora la accesibilidad en las diferentes áreas de los hoteles, además mejora la imagen por el compromiso que asumirá el segmento hotelero.

## **V. Conclusiones**

**5.1.** En esta investigación se contrasto que los 18 hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo, no cumplen con la norma A. 120 ya que no tienen noción de esta. Teniendo como consecuencia que las personas con discapacidad no se desplazan eficazmente ya que existen barreras arquitectónicas que dificultan su desenvolvimiento. En este estudio se identificó que la infraestructura interna de los hoteles de 3 y 4 estrellas se cumple de manera parcial ya que no existen supervisiones y capacitaciones respecto al tema. Haciendo hincapié que el mayor problema se encuentra en los baños de las habitaciones accesibles, ya 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.

**5.2.** Los hoteles de 3 y 4 estrellas no cumplen con la señalización dirigida a las personas con discapacidad, ya que solo cumplen con señalización de prevención que se rige por defensa civil.

**5.3.** Por último, las páginas web de los hoteles de tres y cuatro estrellas no son accesibles para las personas con discapacidad auditiva y visual, ya que no tienen un sistema para la navegación accesible de las páginas web de los hoteles, además no tienen equipos tecnológicos como: teclado con sistema braille, mouse con alto relieve, pos accesibles, entre otros.

## **VI. Recomendaciones**

A los gerentes de los hoteles se les recomienda:

- 6.1.** El acondicionamiento de las instalaciones, teniendo en cuenta la colocación de rampas en algunas áreas como pasadizos y en el exterior para ingresar al hotel, alarmas visuales y sonoras tanto en habitaciones como en áreas comunes; respecto a las habitaciones accesibles con los que cuentan los hoteles, cumplir con las medidas plasmadas en la norma técnica A.120 y en especial en los servicios higiénicos, recomendamos que cuenten con tinas y barandas.
  
- 6.2.** Contar con el sistema braille en los ascensores, habitaciones, cartas de restaurante y pos (terminal punto de venta).
  
- 6.3.** Contar con páginas web accesibles y equipos tecnológicos (teclado con sistema braille, mouse con alto relieve, etc) para personas con discapacidad auditiva y visual para facilitar la navegación.

## **VII. Propuesta:**

### **Plan de mejora: capacitación y concientización para los gerentes y colaboradores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.**

#### 7.1. Introducción:

En los últimos años el sector turístico se ha vuelto muy beneficioso para los países ya que generador de divisas, es por ello que algunas empresas turísticas han creído necesario que el turismo se desarrolle de manera viable y accesible, teniendo como enfoque, el Turismo inclusivo.

La OMT hace referencia en el tema de accesibilidad respecto a la percepción del cliente teniendo en cuenta que los diseñadores turísticos aseguren que los canales de comunicación sean coherentes e inclusivos, el cual tenemos como realidad los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo ya que no se cuentan acondicionados, además no cumplen o desconocen acerca de las leyes que se deben cumplir para mejorar la calidad de servicio que brindan a las personas con discapacidad motriz auditiva y visual.

Por ello nuestro Plan de mejora consiste en la aplicación del turismo inclusivo, según los problemas identificados en los hoteles de 3 y 4 estrellas, con esto se busca mejorar la calidad del servicio al cliente, la inclusión e integración de los grupos sociales, generar beneficios para el turismo para todos, la imagen de los hoteles y del destino.

#### 7.2. Objetivo General:

Concienciar y sensibilizar acerca del turismo inclusivo los gerentes y colaboradores de los hoteles de 3 y 4 estrellas del Distrito de Trujillo.

#### 7.3. Objetivos Específicos:

7.3.1. Realización de un taller inductivo a los gerentes de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

7.3.2. Realización de charlas de concientización para mejorar la atención al huésped con discapacidad motriz, auditiva y visual.

#### 7.4. Descripción de la propuesta:

Consistirá en la realización de charlas y talleres en relación al turismo inclusivo, el cual clasificaremos en dos grupos, dirigidos para los gerentes y trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas del Distrito de Trujillo.

El enfoque principal es la inducción y aplicación de la norma técnica A.120 ya que busca mejorar la infraestructura y acondicionamiento de las instalaciones, facilitando el uso, por parte de las personas con discapacidad motriz, auditiva y visual. A la se busca concienciar, sensibilizar e integrar en los diferentes grupos sociales; para introducir y mejorar el tema de accesibilidad, ayudando a las personas con discapacidad, para su libre disfrute.



**7.5. Procedimiento de la propuesta:**

<b>TEMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TEMARIO</b>	<b>RESULTADOS</b>
<p align="center"><b>INDUCCIÓN A LOS GERENTES SOBRE LA NORMA TECNICA A. 120.</b></p>	<p>Esta capacitación consistirá en dar a conocer acerca del turismo inclusivo para las personas con discapacidad motriz, auditiva y visual, en relación a la norma técnica A. 120 en los hoteles de 3 y 4 estrellas.</p>	<p>Semana 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inducción y conocimiento del turismo inclusivo</li> </ul> <p>Semana 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Importancia de la accesibilidad en las áreas.</li> <li>- Importancia de las habitaciones accesibles.</li> </ul> <p>Semana 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Captación del Personal con discapacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colocación de rampas y alarmas en las distintas áreas del hotel.</li> <li>- Acondicionar las habitaciones accesibles de acuerdo a la norma técnica a. 120.</li> <li>- Colocación del sistema braille en los ascensores y áreas comunes.</li> <li>- Contar con personal con discapacidad motriz, auditiva y visual.</li> </ul>



Semana 2: Importancia de la accesibilidad en las áreas comunes y las habitaciones.

- Charla informativa respecto a la colocación de las rampas.

METRADO DE MATERIALES PARA RAMPA CON PENDIENTE 8% Y ANCHO 0.90m						
MATERIALES	UNIDAD	DIMENSIONES			SUB TOTAL	TOTAL
		X	Y	Z		
CONCRETO	m3	0.9	3.13		2.8125	2.8125 m2
OBRAS DE CONCRETO SIMPLE				UNIDAD	METRADO	
Concreto ciclopeo para rampas				m2	2.8125	
<b>Peso Seco :</b>						
	cemento =	42.5	kg			
	hormigón=	453.07	kg			
	agua =	34.00	kg			
<b>Volumenes Absolutos :</b>						
	cemento=	0.0135	kg			
	hormigón=	0.1678	kg			
	agua=	0.0340	kg	Total:	0.2153	
<b>Materiales para 1 m3 de concreto</b>						
	cemento=	4.60	bis			
	hormigón=	1.30	m3			
	agua =	0.16	m3			
<b>Materiales para 1 m2 de concreto</b>						
	cemento=	0.57	bis			
	hormigón=	0.13	m3			
	agua =	0.02	m3			

Concreto ciclopeo para rampa					m2	2.8125
Materiales	Cantidad	P.Unitario	Costo Parcial	TOTAL		
Cemento	0.57	20.00	11.50			
Hormigón	0.13	50.00	6.51			
Agua	0.02	6.80	0.13	18.14		
<b>MANO DE OBRA</b>						
Operario	0.64	12.35	7.90			
Oficial	0.64	11.00	7.04			
Peón	2.56	9.95	25.47	40.42		
H.M. y Equipos						
H.M.	5%		2.02			
Mezcladora	0.32	10.00	3.20	5.22		
				<b>63.78</b>		
<b>PRESUPUESTO</b>						
CODIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	METRADO	P.U	C. Parcial	C. DIRECTO
1.01	RAMPA PENDIENTE 8%	m2	2.8125	63.78	179.370268	179.37027
				Costo Directo		179.37
				Gastos Generales (15 %)		26.91
				Utilidad (10%)		17.94
				Sub Total		224.21
				I.G.V(18%)		40.36
				<b>TOTAL</b>		<b>264.57</b>

TEMA	DESCRIPCIÓN	TEMARIO	RESULTADOS
<p align="center"><b>CONCIENCIAR PARA LA ATENCIÓN AL HUESPED CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, VISUAL Y MOTRIZ.</b></p>	<p>Este taller consistirá en como los trabajadores, asisten a los huéspedes con discapacidad durante su estadía teniendo en cuenta las diferentes dificultades y haciendo hincapié en el servicio de atención al cliente.</p>	<p>Semana 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inducción y conocimiento del turismo inclusivo.</li> </ul> <p>Semana 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación y segmentación del huésped.</li> </ul> <p>Semana 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Importancia de sensibilización hacia el huésped con discapacidad</li> </ul>	<p>Trabajadores responsables, capaces y dedicados, para reconocer las necesidades y dificultades de los huéspedes con discapacidad para lograr el compromiso y la eficiencia en la atención, logrando personas proactivas y consientes ante el turismo inclusivo.</p> <div data-bbox="1608 810 1939 1031" style="text-align: center;"> </div> <p align="center">Turismo para todos</p>

## Referencias

- Álvarez, E. (2017). *Capacidades y actitudes del recurso humano que elaboran en los atractivos de los destinos de Trujillo para la atención del segmento de turismo accesible, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8395/ALVAREZ%20USQUIANO%20Elizabeth%20Yanira%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Avalos, K. (2016). *Condiciones de infraestructura y equipamiento de los hoteles de 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo para la atención de las personas con discapacidad 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8398>
- Asociación Colombiana de Sordo - ciegos (SURCOE). Recuperado de <https://www.discapnet.es/participa/movimientoasociativo/organizaciones/asociacion-colombiana-de-sordociegos-surcoe>
- Castro, J. (2016). *Las facilidades turísticas del sector hotelero y su contribución al turismo inclusivo del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua*. (Tesis de pregrado). Universidad técnica de Ambato. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25181/1/JAQUELINE%20CASTRO.pdf>
- Constitución Política del Perú [Const.] (1993).
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006). Recuperado de <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Correa, J (10 de octubre del 2007). *Evolución Historia de los Conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social*. Semestre

- Económico – Universidad de Medellín 10(20), pp (87-102). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>.
- Declaración de Manila, Filipinas, OMT. (1980). Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1980.6.6.1>
- Declaración de Montreal, Canadá. Por una visión humanista y social del turismo de (1996). Recuperado de <https://bitsamericas.files.wordpress.com/2010/04/declaracion-de-montreal-vs-esp.pdf>
- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948). Recuperado de [http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf)
- Fundación ACS. (2015). Manual para un entorno accesible. Recuperado de <http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO17241/manualparaunentornoaccesible.pdf>
- Fundación ONCE. (2011). *Accesibilidad universal y diseño para todos, Arquitectura y Urbanismo*. Recuperado de [https://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/Accesibilidad%2520universal%2520y%2520dise%C3%B1o%2520para%2520todos\\_1.pdf](https://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/Accesibilidad%2520universal%2520y%2520dise%C3%B1o%2520para%2520todos_1.pdf)
- IMERSO. (2003). *Libro Blanco I+D+I al servicio de las personas con discapacidad y las personas mayores*. Recuperado de [http://www.aspaym-asturias.es/images/stories/documentos/Accesibilidad/el\\_idi\\_al\\_servicio\\_de\\_personas\\_con\\_discapacidad\\_y\\_mayores.pdf](http://www.aspaym-asturias.es/images/stories/documentos/Accesibilidad/el_idi_al_servicio_de_personas_con_discapacidad_y_mayores.pdf)
- Juaristy, A. (2016). *Turismo y accesibilidad de personas con discapacidad visual en la ciudad de Plata*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de la Plata. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/60481>
- Ministerio de vivienda, construcción y saneamiento. Reglamento nacional de edificaciones, Perú (2006). Recuperado de <http://www.urbanistasperu.org/rne/pdf/Reglamento%20Nacional%20de%20Edificaciones.pdf>

- Morales, S. (2017). *Estudio de la infraestructura física para las personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos, en el año 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad científica del Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/137/MORALES-1-Trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, D (2016) *Tecnología de información y comunicación para el turismo inclusivo*. Proquest, vol. XXV, 3142, 132. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v26n1/0121-6805-rfce-26-01-00125.pdf>
- Morros, J. (2014) Responsabilidad Social Corporativa recuperado de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ctMhZbUX5G4C&oi=fnd&pg=PA5&dq=Responsabilidad+Social+Corporativa+\(RSC\)+y&ots=h cXldXrF7O&sig=5ZVw5XMzS4xIrDnyKxlpOS2m\\_Ak#v=onepage&q&f =fal](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ctMhZbUX5G4C&oi=fnd&pg=PA5&dq=Responsabilidad+Social+Corporativa+(RSC)+y&ots=h cXldXrF7O&sig=5ZVw5XMzS4xIrDnyKxlpOS2m_Ak#v=onepage&q&f =fal).
- Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2016). Declaración Universal de Derechos Humanos (10 de diciembre de 1948). Artículo 7. Recuperado de <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
- Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Informe mundial sobre la discapacidad (2011). Resumen recuperado de [www.insor.gov.co/descargar/programa\\_mundial\\_discapacidad\\_1982.pdf](http://www.insor.gov.co/descargar/programa_mundial_discapacidad_1982.pdf)
- Organización mundial de Turismo (OMT) «*Turismo para todos: promover la accesibilidad universal*» Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible. Recuperado de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/goodpracticesintheaccessibletourismsupplychains20162web.pdf>
- Pinto, C. (2016). *Plan de acción de la gestión del turismo inclusivo para la inserción de las personas con habilidades diferentes, Piura 2016*. (Tesis de Postgrado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6993/BR\\_AVO\\_PINTO\\_HILARIO\\_TURISMO\\_DISCAPACITADOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6993/BR_AVO_PINTO_HILARIO_TURISMO_DISCAPACITADOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Santiana, P. (2013). *Accesibilidad en los hoteles de primera categoría de Quito*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://190.95.226.74/bitstream/45000/82/1/TESIS%20EVELYN%20SANTIANA.pdf>

Rojo, A. (2009) *Turismo para Todos: ética, derechos y sustentabilidad*. [Argentina]: AVINA.

**Anexos:**

**Anexo 1: Encuestas aplicadas a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N°

**ENCUESTA**

Esta encuesta, con fines académicos, pretende analizar la aplicación del turismo inclusivo dirigida para los colaboradores de los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Trujillo, 2018. La información aquí recogida será tratada de un modo confidencial y ÚNICAMENTE con fines educativos.

**Nombre del hotel:**

**Dirección:**

**Categorización y clasificación:**

**1) ¿Considera usted que el turismo inclusivo es importante?**

	<b>Muy importante</b>
	<b>Importante</b>
	<b>Moderadamente importante</b>
	<b>De poca importancia</b>
	<b>Sin importancia</b>

**2) ¿Cuán importante es para usted que las áreas comunes del establecimiento estén acondicionadas para las personas con discapacidad motriz, auditiva y visual?**

	<b>Muy importante</b>
	<b>Importante</b>
	<b>Moderadamente importante</b>
	<b>De poca importancia</b>
	<b>Sin importancia</b>

3) **¿Cuántas habitaciones accesibles tiene el establecimiento para las personas con discapacidad motriz, auditiva y visual?**

- 1
- 2
- 3
- 4
- N.A

4) **¿Considera usted que la zona de parqueo para las personas con discapacidad motriz es importante?**

	<b>Muy importante</b>
	<b>Importante</b>
	<b>Moderadamente importante</b>
	<b>De poca importancia</b>
	<b>Sin importancia</b>

5) **El hotel, ¿Cuántas rampas posee?**

- 1
- 2
- 3
- 4
- N.A

6) **¿Considera usted que el establecimiento debería tener señalización auditiva y visual?**

	<b>Totalmente de acuerdo</b>
	<b>De acuerdo</b>
	<b>Indiferente</b>
	<b>En desacuerdo</b>
	<b>Totalmente en desacuerdo</b>



- 7) **¿Considera usted que es importante que el contenido de la página web del establecimiento sea accesible para las personas con discapacidad auditiva y visual?**

	<b>Muy importante</b>
	<b>Importante</b>
	<b>Moderadamente importante</b>
	<b>De poca importancia</b>
	<b>Sin importancia</b>

- 8) **Usted ¿Considera que el contenido de la página web del hotel es accesible para la persona con discapacidad auditiva y visual?**

	<b>Totalmente de acuerdo</b>
	<b>De acuerdo</b>
	<b>Indiferente</b>
	<b>En desacuerdo</b>
	<b>Totalmente en desacuerdo</b>

- 9) **El hotel, ¿Cuantos equipos tecnológicos tiene, para facilitar el acceso a los portales de información de las personas con discapacidad auditiva y visual?**

- 1  
 2  
 3  
 4  
 N.A

10) Usted, ¿Conoce de las leyes y reglamentos que existen para la atención del huésped con discapacidad?

	<b>Totalmente de acuerdo</b>
	<b>De acuerdo</b>
	<b>Indiferente</b>
	<b>En desacuerdo</b>
	<b>Totalmente en desacuerdo</b>

11) ¿Conoce usted cada cuanto tiempo el hotel realiza capacitaciones para la atención de huésped con discapacidad motriz, auditiva y visual?

	<b>Cada 2 meses</b>
	<b>Cada 4 meses</b>
	<b>Cada medio año</b>
	<b>Cada año</b>
	<b>Nunca</b>

12) ¿Considera usted que su trabajo es eficiente en la atención para las personas con discapacidad motriz, auditiva y visual?

	<b>Totalmente de acuerdo</b>
	<b>De acuerdo</b>
	<b>Indiferente</b>
	<b>En desacuerdo</b>
	<b>Totalmente en desacuerdo</b>

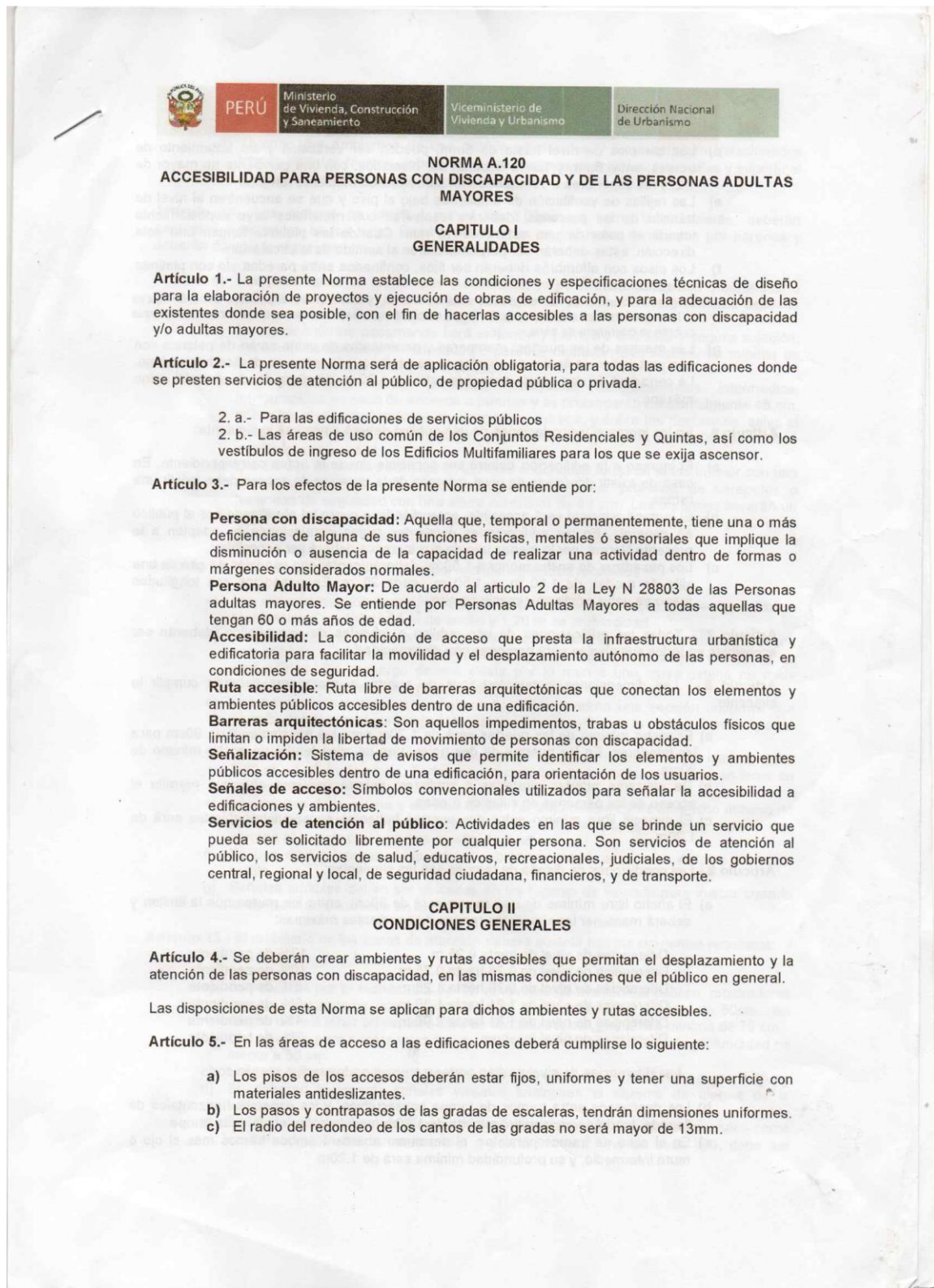
**13) ¿Cuántas personas con discapacidad motriz, auditiva y visual, laboran en el hotel?**

- 1
- 2
- 3
- 4
- N.A

**14) ¿Cada cuánto tiempo los inspectores realizan supervisión y control del cumplimiento de leyes, reglamentos y normas técnicas al establecimiento?**

	<b>Cada 2 meses</b>
	<b>Cada 4 meses</b>
	<b>Cada medio año</b>
	<b>Cada año</b>
	<b>Nunca</b>

## Anexo 2:



**CHECK LIST CUMPLIMIENTO DE LA NORMA TÉCNICA A. 120 DE ACCESIBILIDAD**

**HOTEL**

**CLASE Y CATEGORÍA**

**DIRECCIÓN**

- Para la evaluación de la norma técnica A. 120 de accesibilidad, se cuenta con las siguientes alternativas: EFICIENTE, INEFICIENTE y NINGUNA DE LAS ANTERIORES.

Nº	DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO		CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1	<b>ESTACIONAMIENTO</b>	Dimensiones de espacio mínimo: 3.80m x 5.00m				
2		<b>Total, de estacionamiento</b>	<b>Estacionamiento Accesibles Requeridos</b>			
3		0 – 5 estacionamiento	Ninguno			
4		6 – 20 estacionamientos	01			
5		21 – 50 estacionamientos	02			
6		51 – 400 estacionamientos	02 x cada 50			
7		+ de 400 estacionamientos	16+1 por cada 100 adicionales			

8	<b>RAMPAS</b>	Ancho mínimo de: 90 cm					
9		<b>Diferencia de Nivel</b>	<b>Pendiente</b>				
10		Hasta: 0.25 m	12%				
11		0.26m hasta 0.75m	10%				
12		0.76m hasta 1.20m	8%				
13		1.20m hasta 1.80m	6%				
14		1.81m hasta 2.00m	4%				
15		Niveles mayores	2%				
16	<b>PASAMANOS</b>	Altura de 80 cm.					
17	<b>PUERTAS</b>	<b>Principales</b>					
18		Ancho mínimo de 1.20m					
19		<b>Interiores</b>					
20		Ancho mínimo de 90cm					
21		<b>Doble hoja</b>					
22		Ancho mínimo de 90cm					
23	<b>PASADIZOS</b>	Dimensiones de: 90cm x 1.50m x 1.50m					
24		Si el ancho es menor de 1.50m deberán contar con espacio para el giro de ruedas de 1.50m x 1.50m cada 25m.					
25	<b>MESONES DE RECEPCIÓN</b>	Tiene de altura 1.20m					
26	<b>ASCENSORES</b>	Dimensiones interiores de: 1.20m x 1.40m					
27		Las puertas deben ser automáticas					
28		Las barandas deben ser de: 80cm					
29		Botoneras de: 0.90 m y 1.35m de altura					
30		Botoneras en sistema braille					
31		Señales audibles					
32	<b>SEÑALIZACIÓN</b>	Los avisos contendrán señales de acceso con sus respectivas leyendas (escritura braille)					

N°	HABITACIONES ACCESIBLES		CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
	DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO					
1	<b>HABITACIONES</b>	<b>General</b>				
2		Razón de 1 x 25 hab.				
3		El 2% del número total a partir de 26 hab.				
4		<b>Interiores</b>				
5		Las dimensiones: 1.50 m x 1.50 m espacio libre cerca a la cama y lugares de almacenaje.				
6		Puertas con 90cm de ancho				
7		Escritorios con 85cm de altura				
8	<b>PASADIZOS A LA HAB.</b>	Dimensiones de: 90cm x 1.50m x 1.50m				
9	<b>TELÉFONOS</b>	Deben contar con fax o texto				
10		Con sensores de luz				
11		Ubicados a 1.30m de altura				
12	<b>ALARMAS</b>	Visuales y Sonoras				

N°	SERVICIOS SANITARIOS		CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
	DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO					
1	<b>LAVATORIOS</b>	Soportar carga vertical de 100kg.				
2		Espacio libre al frente del lavatorio de: 75cm x 1.20m				
3		Deben estar instalados adosados o empotrados a un tablero ubicado a 85 cm de altura del suelo.				
4		Espacio inferior libre y tendrá una altura de: 75cm del suelo.				
5		Grifería con comando electrónico o push (botón cierre automático)				
6	<b>INODOROS</b>	Cubículo para inodoro con dimensiones mínimas de 1.50m por 2m.				
7		Puerta no menor de: 90 cm de ancho				
8		Barras de apoyo tubulares verticales en ambos lados				
9		Ubicación de fácil uso de la papelera, sin dispensadores de suministro que controlen su uso				
10	<b>URINARIO</b>	Proyectados hacia al frente no más de 40 cm de altura sobre el piso				
11		Al frente un espacio libre de: 75cm x 1.20m				
12		Barras de apoyo tubulares verticales en ambos lados a 30cm de su eje fijados a la pared.				



13	<b>TINAS</b>	Deben tener ducha – teléfono, con una manguera de 1.50m				
14		Las duchas teléfono, en una altura entre 1.20m y 1.80m.				
15		Asiento de apoyo de 45 cm de profundidad (transferible)				
16		Una barra de apoyo de 85 cm del suelo y otra a 23cm del nivel superior de la tina				
17		Pisos antideslizantes				
18	<b>DUCHAS</b>	Dimensiones mínimas de 90cm x 90cm, empotradas en tres paredes.				
19		Espacio sin ningún obstáculo de 1.50m x 1.50m				
20		Asiento transferible de 45cm de profundidad y 50cm de ancho; con altura entre 45 o 50cm.				
21		Una barra de apoyo de 85 cm del suelo y otra a 23cm del nivel superior de la tina				
22		Chaflán de 13 mm antideslizante				
23	<b>ACCESORIOS</b>	Secadores, jaboneras, papeleras y toalleros deben estar a una altura entre: 50cm y 1m				
24		Barras de apoyo antideslizantes y deben tener una distancia entre 3.5 cm y 4 cm				
25		Deberán soportar las barras de apoyo una carga de 120k.				
26		Los asientos, pisos de las tinas y duchas deben soportar 120k.				

27		En lavatorios, urinarios, inodoros y paredes adyacentes a las tinas y duchas, se colocarán ganchos de 12 cm para colgar muletas.				
----	--	--	--	--	--	--

Fuente: Norma técnica A. 120 de accesibilidad.

### Anexo 3: Acta de validación del instrumento

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

**OBJETIVO QUE CUMPLE LA FICHA DE OBSERVACIÓN:**

- Contrastar la infraestructura en el interior de los establecimientos de hospedaje según la norma A.120

**DIRIGIDO A:** Los establecimientos de hospedaje de la Ciudad de Trujillo, año 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL**

**EVALUADOR:**..... ANTONIO ANTAY BOLANOS .....

**GRADO ACADÉMICO DEL**

**EVALUADOR:**..... DOCTOR EN DERECHO .....

  
FIRMA

Fuente: Acta de validación de instrumento por docente especialista

## Anexo 4: Acta de validación del instrumento

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**CUESTIONARIO**

**OBJETIVO QUE CUMPLE EL CUESTIONARIO:**

- Identificar la señalización existente en los establecimientos de hospedaje.
- Verificar las facilidades de las páginas web de los establecimientos de hospedaje para el acceso de las personas con discapacidad.

**DIRIGIDO A:** Los gerentes de los establecimientos de hospedaje en la Ciudad de Trujillo, año 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL**

**EVALUADOR:** ANTONIO ANTAY BOLAÑOS

**GRADO ACADÉMICO DEL**

**EVALUADOR:** DOCTOR EN DERECHO

  
FIRMA

Fuente: Acta de validación de instrumento por docente especialista

## Anexo 5: Acta de validación del instrumento

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**CUESTIONARIO**

**OBJETIVO QUE CUMPLE EL CUESTIONARIO:**

- Identificar la señalización existente en los establecimientos de hospedaje.
- Verificar las facilidades de las páginas web de los establecimientos de hospedaje para el acceso de las personas con discapacidad.

**DIRIGIDO A:** Los gerentes de los establecimientos de hospedaje en la Ciudad de Trujillo, año 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**..... FLORES ALTAMIRANO DAVID EDUARDO  
.....

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**..... LICENCIADO EN TURISMO  
.....

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA

Fuente: Acta de validación de instrumento por docente especialista

## Anexo 6: Acta de validación del instrumento

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

**OBJETIVO QUE CUMPLE LA FICHA DE OBSERVACIÓN:**

- Contrastar la infraestructura en el interior de los establecimientos de hospedaje según la norma A.120

**DIRIGIDO A:** Los establecimientos de hospedaje de la Ciudad de Trujillo, año 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**..... FLORES ALTAMIRANO DAVID EDUARDO  
.....

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**..... LICENCIADO EN TURISMO  
.....



FIRMA

Fuente: Acta de validación de instrumento por docente especialista

## Anexo 7: Acta de validación del instrumento

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**CUESTIONARIO**

**OBJETIVO QUE CUMPLE EL CUESTIONARIO:**

- Identificar la señalización existente en los establecimientos de hospedaje.
- Verificar las facilidades de las páginas web de los establecimientos de hospedaje para el acceso de las personas con discapacidad.

**DIRIGIDO A:** Los gerentes de los establecimientos de hospedaje en la Ciudad de Trujillo, año 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL**

**EVALUADOR:** QUIJONES FALCÓN KAREN  
.....

**GRADO ACADÉMICO DEL**

**EVALUADOR:** Lic. ciencias de la comunicación, turismo y  
Psicología  
.....



**FIRMA**

Fuente: Acta de validación de instrumento por docente especialista

## Anexo 8: Acta de validación del instrumento

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

**OBJETIVO QUE CUMPLE LA FICHA DE OBSERVACIÓN:**

- Contrastar la infraestructura en el interior de los establecimientos de hospedaje según la norma A.120

**DIRIGIDO A:** Los establecimientos de hospedaje de la Ciudad de Trujillo, año 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL**

**EVALUADOR:** QUINONES FALCÓN KAREN

.....

**GRADO ACADÉMICO DEL**

**EVALUADOR:** LIC. CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN TURISMO Y

PSICOLOGÍA

  
FIRMA

Fuente: Acta de validación de instrumento por docente especialista



## Anexo 9: Validación del instrumento

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Yo, ANTONIO ANTAY BOLAÑOS, titular  
del DNI. N° 0885384, de profesión  
ABOGADO, DOCTOR EN DERECHO, ejerciendo  
actualmente como DOCENTE DEL CURSO DE LEGISLACIÓN TURÍSTICA en la  
Institución UNIVERSIDAD "CÉSAR VALLEJO"

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems		✓		
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión		✓		
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 15 días del mes de Junio del 2018



Firma

Fuente: Validación de instrumento por docente especialista

## Anexo 10: Validación del instrumento

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL CHECK LIST

Yo, ANTONIO ANTAY BOLAÑOS, titular  
del DNI. N° 08853814, de profesión  
ABOGADO, DOCTOR EN DERECHO, ejerciendo  
actualmente como DOCENTE DEL CURSO DE LEGISLACIÓN TURÍSTICA en la  
Institución UNIVERSIDAD "CÉSAR VALLEJO"

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems		✓		
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión		✓		
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 15 días del mes de Junio del 2018

  
Firma

## Anexo 11: Validación del instrumento

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Yo, DAVID EDUARDO FLORES AUTAMIRANO, titular  
del DNI. N° 41737309, de profesión  
Licenciado en Turismo, ejerciendo  
actualmente como Agente de Recepción, en la  
Institución Hotel Libertador Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal Hotel Libertador Trujillo que labora en

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Trujillo, a los 15 días del mes de Junio del 2018



Firma

Fuente: Validación del instrumento por Docente especialista.

## Anexo 12: Validación del instrumento.

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL CHECK LIST

Yo, DAVID EDUARDO FLORES ALTAMIRANO, titular del DNI. N° 41737309, de profesión Licenciado en Turismo., ejerciendo actualmente como Agente de Recepción., en la Institución Hotel Libertador Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal Hotel Libertador Trujillo. que labora en

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Trujillo, a los 15 días del mes de Junio del 2018



Firma

Fuente: Validación del instrumento por docente especialista.

### Anexo 13: Validación del instrumento

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL CHECK LIST

Yo, Karin Quiñones Falcón, titular  
del DNI. N° 25722500, de profesión  
Administradora, ejerciendo  
actualmente como Administradora, en la  
Institución Hotel y Restaurante Medano S.R.L.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

\_\_\_\_\_.

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Trujillo, a los 14 días del mes de JUNIO del 2018

  
Firma

Fuente: Validación del instrumento por docente especialista.



## Validación 14: Validación del instrumento

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL CHECK LIST

Yo, Karin Quiriones Falcón, titular  
del DNI. N° 25722500, de profesión  
Administradora, ejerciendo  
actualmente como Administradora, en la  
Institución Hotel y Restaurante Tledano S.R.L

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Trujillo, a los 14 días del mes de JUNIO del 2018

  
Firma

Fuente: Validación del instrumento por docente especialista.

**Anexo 15: Tablas de resultados de las encuestas realizadas a los hoteles de 3 y 4 estrellas en el distrito de Trujillo.**

*Tabla 3.1:*

*Importancia del acondicionamiento de las áreas comunes para las personas con discapacidad motriz, auditiva y visual.*

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>MUY IMPORTANTE</b>	11	61%
<b>IMPORTANTE</b>	6	33%
<b>MODERADAMENTE IMPORTANTE</b>	0	0%
<b>DE POCA IMPORTANCIA</b>	0	0%
<b>SIN IMPORTANCIA</b>	1	6%
<b>TOTAL</b>	18	100%

Nota: Datos obtenidos por las autoras de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicado en los hoteles de 3 y 4 estrellas.

*Tabla 3.2:*

*Habitaciones accesibles para las personas con discapacidad motriz, auditiva y visual.*

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>1</b>	3	17%
<b>2</b>	2	11%
<b>3</b>	3	17%
<b>4</b>	4	22%
<b>N.A</b>	6	33%
<b>TOTAL</b>	18	100%

Nota: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicado a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

Tabla 3.3:

*Número de rampas que posee el hotel*

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>1</b>	7	39%
<b>2</b>	3	17%
<b>3</b>	0	0%
<b>4</b>	1	6%
<b>N.A.</b>	7	39%
<b>TOTAL</b>	18	100%

Nota: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicado a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

Tabla 3.4:

*Importancia de la zona de parqueo para las personas con discapacidad motriz.*

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>MUY IMPORTANTE</b>	4	22%
<b>IMPORTANTE</b>	11	61%
<b>MODERADAMENTE IMPORTANTE</b>	1	6%
<b>DE POCA IMPORTANCIA</b>	1	6%
<b>SIN IMPORTANCIA</b>	1	6%
<b>TOTAL</b>	18	100%

Nota: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicado a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas

Tabla 3.5:

*Señalización auditiva y visual en el establecimiento*

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	7	39%
<b>DE ACUERDO</b>	10	56%
<b>INDIFERENTE</b>	1	6%
<b>EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	18	100%

Nota: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicada a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.



Tabla 3.6:

*Importancia del contenido de la página web del establecimiento para el acceso de las personas con discapacidad auditiva y visual.*

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>MUY IMPORTANTE</b>	3	17%
<b>IMPORTANTE</b>	13	72%
<b>MODERADAMENTE IMPORTANTE</b>	1	6%
<b>DE POCA IMPORTANCIA</b>	1	6%
<b>SIN IMPORTANCIA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	18	100%

Nota: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicado a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

Tabla 3.7:

*Accesibilidad de la página web del establecimiento para las personas con discapacidad auditiva y visual.*

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	2	11%
<b>DE ACUERDO</b>	2	11%
<b>INDIFERENTE</b>	2	11%
<b>EN DESACUERDO</b>	10	56%
<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	2	11%
<b>TOTAL</b>	18	100%

Nota: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicado a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

Tabla 3.8:

*Número de equipos tecnológicos para facilitar el acceso a los portales de información para las personas con discapacidad auditiva y visual*

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>1</b>	7	39%
<b>2</b>	1	6%
<b>3</b>	0	0%
<b>4</b>	1	6%
<b>N. A</b>	9	50%
<b>TOTAL</b>	18	100%

Nota: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicado a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

Tabla 3.9:

*Importancia del turismo inclusivo*

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>MUY IMPORTANTE</b>	9	50%
<b>IMPORTANTE</b>	8	44%
<b>MODERADAMENTE IMPORTANTE</b>	1	6%
<b>DE POCA IMPORTANCIA</b>	0	0%
<b>SIN IMPORTANCIA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	18	100%

Nota: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicado a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

Tabla 3.10:

*Conocimiento de las leyes y reglamentos que existen para la atención del huésped con discapacidad.*

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	1	6%
<b>DE ACUERDO</b>	9	50%
<b>INDIFERENTE</b>	2	11%
<b>EN DESACUERDO</b>	6	33%
<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	18	100%

Nota: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicado a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

Tabla 3.11:

*Capacitaciones para la atención del huésped con discapacidad motriz, visual y audiovisual.*

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>CADA 2 MESES</b>	0	0%
<b>CADA 4 MESES</b>	1	6%
<b>CADA MEDIA AÑO</b>	1	6%
<b>CADA AÑO</b>	5	28%
<b>NUNCA</b>	11	61%
<b>TOTAL</b>	18	100%

Nota: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicado a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

Tabla 3.12:

*Atención eficiente para las personas con discapacidad motriz, auditiva y visual*

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	5	28%
<b>DE ACUERDO</b>	10	56%
<b>INDIFERENTE</b>	0	0%
<b>EN DESACUERDO</b>	3	17%
<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	18	100%

Nota: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicado a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

*Tabla 3.13:*

*Número de personas con discapacidad motriz, auditiva y visual que laboran en el hotel.*

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>1</b>	8	44%
<b>2</b>	0	0%
<b>3</b>	0	0%
<b>4</b>	1	6%
<b>N.A</b>	9	50%
<b>TOTAL</b>	18	100%

Nota: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicado a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

*Tabla 3.14:*

*Realización de supervisión y control del cumplimiento de leyes, reglamentos y normas técnicas al establecimiento.*

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>CADA 2 MESES</b>	1	6%
<b>CADA 4 MESES</b>	3	17%
<b>CADA MEDIO AÑO</b>	6	33%
<b>CADA AÑO</b>	3	17%
<b>NUNCA</b>	5	28%
<b>TOTAL</b>	18	100%

Nota: Datos obtenidos de las encuestas sobre el turismo inclusivo aplicado a los trabajadores de los hoteles de 3 y 4 estrellas.

## Anexo 16: Plantilla de las condiciones de edificación, Defensa Civil.

### DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD EN LA EDIFICACIÓN

I.- Datos del Establecimiento Objeto de Inspección.

I.1.- Requiere Licencia de Funcionamiento  No requiere Licencia de Funcionamiento

I.2.- Función:

ALMACÉN  COMERCIO  ENCUENTRO  EDUCACIÓN  HOSPEDAJE   
INDUSTRIA  OFICINAS ADMINISTRATIVAS  SALUD

I.3.- Giro / Actividad: \_\_\_\_\_

I.4.- La capacidad del establecimiento es de: \_\_\_\_\_ personas (aforo), cumpliendo con lo señalado en el Reglamento Nacional de Edificaciones RNE

I.5.- La edificación fue construida hace \_\_\_\_\_ años. El giro o actividad que se desarrolla en la edificación tiene una antigüedad de \_\_\_\_\_ años.

I.6.- Declaro que mi Establecimiento Objeto de Inspección, tiene las siguientes áreas:

Área de terreno	m2
Área techada por piso	
1ero	m2
2do	m2
3ero	m2
4to	m2
Otros Pisos:	m2
Área techada total	m2
Área ocupada total	m2

**Piso:** Espacio habitable limitado por una superficie inferior transitable y una cobertura que la techa. La sección de la cobertura forma parte de la altura de piso (Artículo único de la Norma G.040 del Reglamento Nacional de Edificaciones - RNE). No incluye cuarto de bombas o máquinas en sótano o azotea, cuando estas no ocupan la totalidad del nivel.

**Área Ocupada:** El área total del piso correspondiente, que incluye áreas techadas y libres. Superficie y/o área techada y sin techar de dominio propio, de propiedad exclusiva o común de un inmueble y/o unidad inmobiliaria, delimitada por los linderos de una poligonal trazada en la cara exterior de los muros del perímetro o sobre el eje del muro divisorio en caso de colindancia con otra unidad inmobiliaria. No incluye los ductos verticales de iluminación y ventilación. (Artículo único G.040 RNE). El **área ocupada total** se calcula de la siguiente manera: Sumatoria del área de terreno más áreas techadas a partir del segundo piso, incluyendo de ser el caso, la azotea. En caso de existir sótano su área se adiciona al área ocupada total.

**Área Techada:** Superficie y/o área que se calcula sumando la proyección de los límites de la poligonal del techo que encierra cada piso. No forman parte del área techada: los ductos de iluminación y ventilación, tanques cisterna y de agua, cuarto de máquinas, aleros para protección de lluvias, balcones. (Artículo único G.040 RNE).

II.- Declaro que mi Establecimiento Objeto de Inspección cumple las características que han determinado el nivel de riesgo bajo o riesgo medio según clasificación de la Matriz de Riesgos, las mismas que se encuentran consignadas en el formato de "Información proporcionada por el solicitante para la determinación del nivel de riesgo del Establecimiento Objeto de Inspección" y en el formato de "Reporte de Nivel de Riesgo del Establecimiento Objeto de Inspección" (Anexos 2 y 3 del Manual de Ejecución de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones respectivamente).

III.- Declaro que mi Establecimiento Objeto de Inspección se encuentra implementado para el tipo de actividad a desarrollar cumpliendo con las siguientes condiciones básicas (marcar con "X"):

N °	LA EDIFICACIÓN	Si	No Corresponde
1	No se encuentra en proceso de construcción según lo establecido en el artículo único de la Norma G.040 Definiciones del Reglamento Nacional de Edificaciones		
2	Cuenta con servicios de agua, electricidad, y los que resulten esenciales para el desarrollo de sus actividades, debidamente instalados e implementados.		
3	Cuenta con mobiliario básico e instalado para el desarrollo de la actividad.		
4	Tiene los equipos o artefactos debidamente instalados o ubicados, respectivamente, en los lugares de uso habitual o permanente.		

IV.- Declaro que mi Establecimiento Objeto de Inspección cumple con las condiciones de seguridad señaladas a continuación, las mismas que me comprometo a mantenerlas obligatoriamente (marcar con "X"):

N °	CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE SEGURIDAD	Si Cumple	No Corresponde
	<b>RIESGO DE INCENDIO</b>		
	PARA TODAS LAS FUNCIONES		
	<b>MEDIOS DE EVACUACIÓN, SEÑALIZACIÓN Y OTROS</b>		
1	Los medios de evacuación (pasadizos, escaleras, accesos y salidas) del establecimiento presentan un ancho mínimo de 1.20 m y/o que permitan la evacuación de las personas de manera segura. RNE A.010.		



2	Los medios de evacuación (pasadizos, escaleras, accesos y salidas) se encuentran libres de obstáculos. RNE A.130 Art 13; A.010 Art 25														
3	El establecimiento cuenta con señalización de seguridad (direccionales de salida, salida, zona segura en caso de sismo, riesgo eléctrico, extintores, otros). RNE A.130, Art. 39; NTP 399.010 -1														
4	Cuenta con luces de emergencia operativas. RNE- A-130 Art. 40														
5	Las puertas que se utilizan como medios de evacuación abren en el sentido del flujo de los evacuantes o permanecen abiertas en horario de atención, sin obstruir la libre circulación y evacuación. RNE A130 Art. 5 y 6														
6	En caso de contar con un ambiente con aforo mayor a 100 personas, en cualquier caso, la puerta de salida cuenta con barra antipánico. RNE A130 Art. 8														
7	No cuenta con material combustible o inflamable debajo de las escaleras que sirvan como medios de evacuación (cartones, muebles, plásticos otros similares). RNE A.010 Art. 26, b16														
<b>INSTALACIONES ELÉCTRICAS</b>															
1	El gabinete es de material metálico o de resina termoplástica y se encuentran en buen estado de conservación. CNE-U 020.024, 020.026 b														
2	Cuenta con interruptores termomagnéticos y corresponden a la capacidad de corriente de los conductores eléctricos que protege. No utiliza llaves tipo cuchilla. CNE-U 080.010, 080.100, 080.400														
3	Cuenta con un circuito eléctrico por cada interruptor termomagnético. El tablero tiene un interruptor general en su interior o adyacente al mismo. CNE-U 080.010, 080.100, 080.400														
4	No utiliza conductores flexibles (tipo mellizo) en instalaciones permanentes de alumbrado y/o tomacorriente. CNE-U 030.010.3														
5	Los circuitos de tomacorrientes no están sobrecargados con extensiones o adaptadores. CNE-U 080.100 a														
<b>MEDIOS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS</b>															
1	Cuenta con extintores operativos y en cantidad adecuada de acuerdo al riesgo existente en el establecimiento. NTP 350.043:2011														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Polvo Químico Seco - PQS</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Gas Carbónico – CO2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Acetato de Potasio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Agua Presurizada:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros:</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Tipo	Cantidad	Polvo Químico Seco - PQS		Gas Carbónico – CO2		Acetato de Potasio		Agua Presurizada:		Otros:			
Tipo	Cantidad														
Polvo Químico Seco - PQS															
Gas Carbónico – CO2															
Acetato de Potasio															
Agua Presurizada:															
Otros:															
2	Los extintores cuentan con tarjeta de control y mantenimiento actualizada, a una altura no mayor de 1.50m, numerados, ubicados en los lugares accesibles. Los extintores tienen constancia de operatividad y mantenimiento. RNE A 130 ART 163, 165; NTP 350.043-1														
3	Los extintores ubicados a la intemperie están colocados dentro de gabinetes o cobertores. RNE A 130 ART 163, 165; NTP 350.043-1														
4	Cuenta con plan de seguridad para hacer frente a los riesgos de incendio y otros vinculados a la actividad, para establecimientos de dos a más pisos. DS N° 002-2018 PCM.														
5	Los cilindros (balones) de Gas Licuado de Petróleo (GLP) tipo 10 (menos a 25kg) que cuentan con mangueras del tipo flexible, se encuentran en buen estado de conservación (sin rajaduras, libres de grasa, limpias, con sujeción firme con abrazaderas. DS N° 027-94 EM.														
6	Las instalaciones de GLP que utilizan cilindros tipo 45 (mayores a 25Kg), tienen tuberías de cobre o hierro galvanizado. DS N° 027-94 EM.														
7	Los cilindros de GLP están alejados de interruptores a una distancia mayor a 0.30m, y mayor a 0.50m de tomacorrientes, se ubican en lugares ventilados y alejados de cualquier fuente de calor. DS N° 027-94 EM.														
8	Los cilindros de GLP no se encuentran ubicados en nivel de semisótano, sótanos, cajas de escalera, pasillos, pasadizos de uso común y vía pública. DS N° 027-94 EM.														
<b>PARA LA FUNCION COMERCIO</b>															
1	Cuenta con un sistema de detección y alarma de incendios centralizado operativo. Se encuentran exceptuados: Restaurantes con área construida menor a 300 m2, mercado minorista sin techo común (puestos independientes) solo pulsador de alarma, tienda de área techada menor a 250m2. RNE A.130 Art 89.														
2	Cuenta con extintores operativos en cantidad adecuada de acetato de potasio para ambientes que cuentan con freidora, producen humos y vapores de grasa. NTP 350.043:2011; RNE A-130 Art. 165														
<b>PARA LA FUNCION ENCUENTRO</b>															
1	Cuenta con un sistema de detección y alarma de incendios centralizado operativo. Están exceptuados los locales menores a 100m2 de área techada. RNE A.130 Art.53														
2	Cuenta con extintores operativos en cantidad adecuada de acetato de potasio (Tipo K) para ambientes que cuentan con freidora, producen humos y vapores de grasa. NTP 350.043:2011; RNE A-130 Art. 165														
<b>PARA LA FUNCIÓN DE OFICINAS ADMINISTRATIVAS</b>															
1	Cuenta con un sistema de detección y alarma de incendios centralizado operativo. (Están exceptuados los locales menores a 280 m2 de planta techada por piso y hasta 4 pisos, requiriendo en este caso sólo pulsador de alarma). RNE A.130 Art.99														
Para edificaciones con conformidad de obra de una antigüedad no mayor a (5) años															

2	Cuenta con sistema de detección y alarma de incendios centralizado operativo, con red húmeda de agua contra incendios y gabinetes de mangueras y con sistema automático de rociadores para oficinas de más de cinco (5) niveles. RNE A-130 Art. 99		
3	Cuenta con dos escaleras de evacuación a prueba de fuego y humo y se encuentran operativas. RNE A-130 Art. 26		
4	Cuenta con una escalera de evacuación a prueba de fuego y humo y se encuentra operativa, ya que el edificio tiene una altura no mayor a (30) treinta metros, la planta completa de piso no supera el área máxima de 650m <sup>2</sup> , la carga máxima de evacuantes por planta (piso) no supera las 100 personas, toda la edificación cuenta con un sistema de detección y alarma de incendios centralizado y cumple también con las demás exigencias establecidas en el RNE. RNE A-130 Art. 28 b)		
<b>PARA LA FUNCION SALUD</b>			
1	En caso de contar con un sistema de detección y alarma de incendio centralizado, este se encuentra operativo; esto es obligatorio para centros de salud de dos o más pisos. RNE A.130 Art 53		
2	En caso de contar con escalera de evacuación presurizada, ésta se encuentra operativa y cuenta con constancia de operatividad y mantenimiento. RNE- A 010.-Art26-b		
3	En caso de contar con un sistema de protección contra incendios a base de agua, (gabinetes contra incendio y/o rociadores), estos se encuentran operativos y cuenta con constancia de operatividad y mantenimiento. Para centros de salud de tres o más niveles es obligatorio. RNE A-130 Art.100, 159, 160, 105, 153.		
<b>PARA LA FUNCION HOSPEDAJE</b>			
1	Cuenta con extintores operativos en cantidad adecuada, de acetato de potasio (Tipo K) para ambientes que cuentan con freidora, producen humos y vapores de grasa. NTP 350.043:2011; RNE A-130 Art. 165		
2	Cuenta con un sistema de detección y alarma de incendios centralizado y se encuentra operativo. RNE A.130 Art 71.		
<b>RIESGO DE COLAPSO</b>			
<b>PARA TODAS LAS FUNCIONES</b>			
1	La cimentación ó parte de ella no se encuentra expuesta, inestable en peligro de colapso como consecuencia de filtraciones de agua, erosión, socavamiento, otros. RNE E.050.		
<b>Estructuras de concreto</b>			
2	Las estructuras de concreto no presentan i) fisuras, grietas, rajaduras, deflexiones, pandeos, muros inclinados, varillas de acero expuestas a la intemperie sin recubrimiento en: columnas, vigas, losas de techos, etc., ii) deterioro por humedad producido por: filtraciones, de tanques y sistemas de almacenamiento de agua, de líquidos, tuberías rotas, lluvias, etc., otras fallas estructurales. RNE E.060		
3	Las estructuras de la edificación (losas y vigas de techos, azoteas o losas en niveles intermedios), no presentan fisuras, grietas, rajaduras, pandeos, deflexiones, humedad, otros; como consecuencia de sobrecargas existentes producidas por: tanque elevado, equipos, antenas, panel publicitario, otros. RNE E.060, E.020		
4	Los muros de contención en sótanos, en cercos y otros, no presentan fisuras, grietas, rajaduras, deflexiones, pandeos, inclinaciones, varillas de acero expuestas a la intemperie sin recubrimiento, deterioro por humedad producido por filtraciones de tanques y sistemas de almacenamiento de agua, de líquidos, tuberías rotas, lluvias, etc. y otros. RNE E.060		
<b>Estructuras de albañilería (ladrillo)</b>			
5	La edificación de albañilería cuenta con elementos de concreto armado de confinamiento, amarre y/o arriostamiento tales como: cimientos, columnas, vigas, losas. RNE E.070		
6	Los muros de albañilería no presentan daños: humedad, rajaduras, grietas, inclinaciones, otros. RNE E.070		
<b>Estructuras de adobe</b>			
7	Los muros de adobe no presentan fallas ni daños ocasionados por el deterioro y/o humedad (fisuras, grietas, inclinaciones). No es utilizado como muro de contención de suelos, materiales u otros que hagan que pierda su estabilidad. Sobre los muros de adobe no existen construcciones de albañilería o concreto. Los muros de adobe están protegidos de la lluvia en zonas lluviosas. RNE E.080, E.020		
<b>Estructuras de madera / bambú</b>			
8	Las estructuras de madera, bambú, no presentan rajaduras, deflexiones, pandeos, deterioro por apollillamiento, humedad, otros. RNE E.010		
9	Las estructuras (postes, columnas, vigas, viguetas, techos entablados, tijaes o cerchas, etc.), no presentan rajaduras, pandeos, deflexiones, como consecuencia de sobrecargas existentes producidas por: tanque elevado, equipos, antenas, panel publicitario, como consecuencia de otros usos que impliquen cargas mayores a la que puede soportar la estructura. RNE E.010, E.020		
10	La estructura de madera se encuentra alejada o aislada de fuentes de calor que podrían dañarla, o en caso de encontrarse próxima a fuentes de calor, se encuentra protegida con material incombustible y/o tratada con sustancias retardantes o ignífugas. RNE E.010 Numeral 11.3.8.		
<b>Estructuras de acero</b>			
11	Las edificaciones o techos de estructura de acero no presentan deformaciones o pandeos excesivos y visibles que perjudiquen su estabilidad. Los apoyos, uniones y anclajes son seguros (tienen pernos y soldaduras en buen estado de conservación). RNE E.090.		
12	No presentan deterioro por óxido y/o corrosión y se encuentra protegida contra este. RNE E.090.		



OTROS RIESGOS VINCULADOS A LA ACTIVIDAD			
PARA TODAS LAS FUNCIONES			
<b>Riesgo de Electrocutación</b>			
1	El tablero eléctrico de material metálico está conectado a tierra. CNE-U 060.402.1 h		
2	El tablero cuenta con placa de protección (mandil). CNE-U 020.202.1		
3	Las aberturas no usadas en los tableros eléctricos (espacios de reserva) se encuentran cerradas con tapas. CNE-U 070.3026		
4	Todos los circuitos eléctricos tienen protección de interruptores diferenciales. CNE-U 020.132 (RM No.175-2008-MEM)		
5	Cuenta con certificado de medición de resistencia del pozo de tierra, firmado por un ingeniero electricista o mecánico electricista colegiado y habilitado, siendo la medida menor o igual a 25 ohmios. Dicho certificado debe tener un período de vigencia anual. CNE-U 060.712		
6	Si cuenta con equipos y/o artefactos eléctricos, (hornos microondas, congeladoras, refrigeradoras, lavadoras, calentadores y similares) los enchufes tienen espiga de puesta a tierra y los tomacorrientes cuentan con conexión al sistema de puesta a tierra. CNE-U 060 512.c		
7	Las carcasas de los motores eléctricos estacionarios, grupos electrógenos y equipos de aire acondicionado están conectados al sistema de puesta a tierra. CNE-U 060.400, 060.402		
8	Las estructuras metálicas de techos, anuncios publicitarios, canaletas y otros, que tienen instalado equipamiento eléctrico y se encuentran al alcance de una persona parada sobre el piso, deben estar conectados al sistema de puesta a tierra. CNE-U 060.002, 060.400		
9	Los conductores eléctricos utilizados se encuentran protegidos con tubos o canaletas de PVC. CNE-U 070.212		
10	Las cajas de paso de conductores eléctricos deben tener tapa. CNE-U 070.3002, 070.3004		
<b>Riesgo de caídas</b>			
11	Las rampas tienen una pendiente no mayor al 12% permitiendo la evacuación, tienen pisos antideslizantes y tienen barandas. RNE A.130, Art. 16		
12	Las aberturas al exterior ubicadas a una altura mayor a 1.00 m sobre el suelo, en tragaluces, escaleras y azotea cuentan con protección al vacío de altura mínima de 1.00m, para evitar caídas. RNE NTE 060 Art. 11; RNE A.010 Art. 33		
<b>Riesgo de colapso en estructuras de soporte y otros</b>			
13	Las estructuras que soportan las antenas y/o paneles publicitarios son seguras, estables, tienen anclajes y se encuentran en buen estado de conservación, no presentan óxido o corrosión, inclinaciones que podrían desestabilizarlas y ocasionar su colapso. RNE E.090, GE.040 Art. 11 y 12.		
14	Las estructuras metálicas de soporte de productos de almacenamiento (racks) están fijas, asegurando su estabilidad, se encuentran en buen estado de conservación, no presentan óxido o corrosión, inclinaciones que podrían desestabilizarlas y ocasionar su colapso. RNE E.090, GE.040 Art. 11 y 12		
15	Las estructuras de soporte de equipos de aire acondicionado, condensadores y otros, apoyados en la pared y/o techo, están adecuadamente fijadas y en buen estado de conservación, no presentan óxido ni corrosión. Los equipos instalados sobre estas estructuras se encuentran debidamente asegurados. RNE 0.90, GE.040 Art. 11 y 12		
16	En caso de contar con sistema el sistema de extracción de monóxido de carbono en sótano, éste se encuentra operativo y cuenta con constancia de operatividad y mantenimiento. RNE A010 Artículo 69		
17	Los juegos infantiles de carpintería metálica, de madera o plástico, son estables, seguros, están bien instalados y en buen estado de conservación. RNE E.090, E.010, GE.040 Art. 11 y 12		
18	Las puertas, ventanas, mamparas, techos; enchapes de muros con espejos, ubicados en áreas donde existe el riesgo de impacto accidental o de exposición de las personas ante roturas, que son de vidrio, son de vidrio templado o laminado. En caso de ser de vidrios primarios, tienen láminas de seguridad en todo el paño de vidrio u otro sistema de protección en caso de rotura. RNE E.040 Art. 23 y GE.040 Art. 11 y 12.		
19	El(los) tablero(s) eléctrico(s) cuenta(n) con identificación. CNE-U 020.100.1, 020.100.3.1		
20	Tiene directorio de los circuitos, indicando de manera visible y clara la instalación que controla. CNE-U 020.100.1, 020.100.3.1		
21	Existe espacio libre no menor a un metro frente a los tableros eléctricos. CNE-U 020.308		
22	Existe iluminación general y de emergencia en la zona de ubicación de los tableros eléctricos. CNE-U 020.314		

Fecha:

Firma del Administrado

Nombre:

DNI:

# Anexo 17: Guía Gráfica de la Norma Técnica a. 120

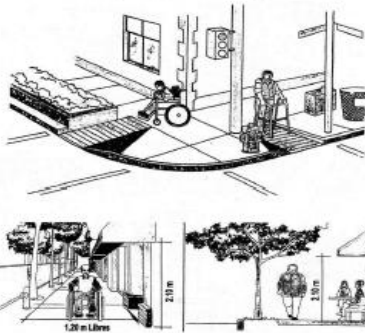
## Accesibilidad para Personas con Discapacidad y de las Personas Adultas Mayores



### CAPÍTULO II CONDICIONES GENERALES

#### Artículo 4° Ambientes y Rutas Accesibles

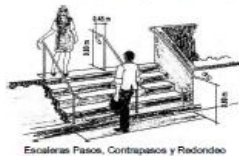
Se deberán crear ambientes y rutas accesibles que permitan el desplazamiento y la atención de las personas con discapacidad, en las mismas condiciones que el público en general.  
Las disposiciones de esta Norma se aplican para dichos ambientes y rutas accesibles.



#### Artículo 5° Superficie del Suelo en Ambiente y Rutas Accesibles

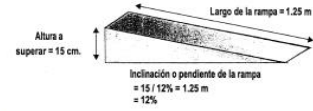
En las áreas de acceso a las edificaciones deberá cumplirse lo siguiente:

- Los pisos de los accesos deberán estar fijos, uniformes y tener una superficie con materiales antideslizantes.
- Los pases y contrapases de las gradas de escaleras, tendrán dimensiones uniformes.
- El radio del redondeo de los cantos de las gradas no será mayor de 13mm.

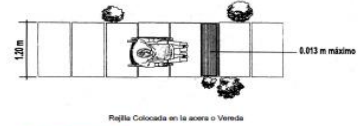


Escaleras Pases, Contrapases y Redondeo

- Los cambios de nivel hasta de 60mm, pueden ser verticales y sin tratamiento de bordes; entre 60mm y 130mm deberán ser biselados, con una pendiente no mayor de 1:2, y los superiores a 130mm deberán ser resueltos mediante rampas.



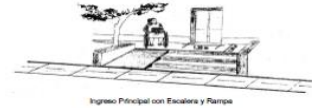
- Las rejillas de ventilación de ambientes bajo el piso y que se encuentren al nivel de tránsito de las personas, deberán resolverse con materiales cuyo espaciamiento impacte al piso de una rebaba de 13 mm. Cuando las rejillas tengan una sola dirección, estas deberán ser perpendiculares al sentido de la circulación.



#### Artículo 6° Ingresos y Circulaciones

En los ingresos y circulaciones de uso público deberá cumplirse lo siguiente:

- El ingreso a la edificación deberá ser accesible desde la acera correspondiente. En caso de existir diferencia de nivel, además de la escalera de acceso debe existir una rampa.



- El ingreso principal será accesible, entendiéndose como tal al utilizado por el público en general. En las edificaciones existentes cuyas instalaciones se adapten a la presente Norma, por lo menos uno de sus ingresos deberá ser accesible.



#### Artículo 7° Dimensiones de Espacios Accesibles

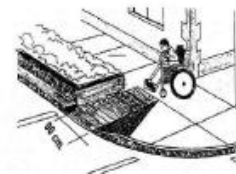
Todas las edificaciones de uso público o privadas de uso público, deberán ser accesibles en todos sus niveles para personas con discapacidad.

#### Artículo 9° Rampas

Las condiciones de diseño de rampas son las siguientes:

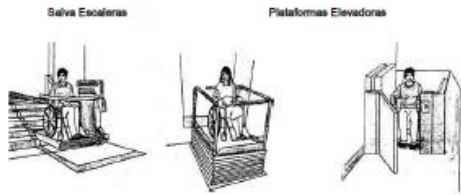
- El ancho libre mínimo de una rampa será de 90cm, entre los muros que la limitan y deberá mantener los siguientes rangos de pendientes máximas:

DIFERENCIAS DE NIVEL	DESDE	HASTA	%	PENDIENTE MÁXIMA
	13 mm	0.25 m.	12 %	
	0.26 m.	0.75 m.	10 %	
	0.76 m.	1.20 m.	8 %	
	1.21 m.	1.80 m.	6 %	
	1.81 m.	2.00 m.	4 %	
	MAVOR A	2.01 m.	2 %	

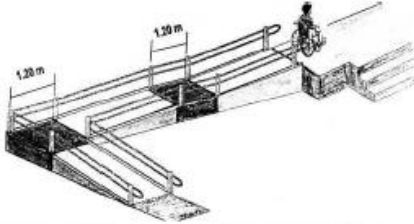




Las diferencias de nivel podrán sortarse empleando medios mecánicos.

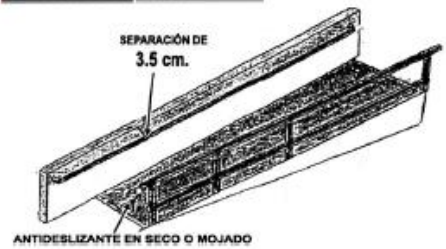


b) Los descansos entre tramos de rampa consecutivos, y los espacios horizontales de llegada, tendrán una longitud mínima de 1.20m medida sobre el eje de la rampa.

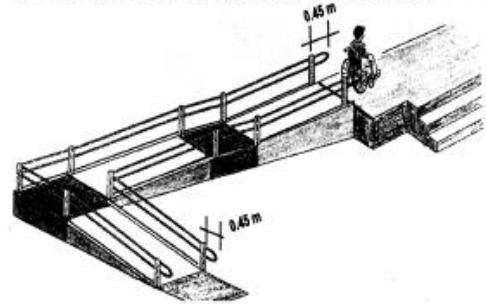


Descanso entre Tramos de Rampas consecutivas

c) En el caso de tramos paralelos, el descanso abarcará ambos tramos más el ojo o muro intermedio, y su profundidad mínima será de 1.20m.



c) Los pasamanos serán continuos, incluyendo los descansos intermedios, interrumpidos en caso de accesos o puertas y se prolongarán horizontalmente 45 cm. sobre los planos horizontales de arranque y entrega, y sobre los descansos, salvo el caso de los tramos de pasamanos adyacentes al ojo de la escalera que podrán mantener continuidad.



Prolongación Horizontal de los Pasamanos en el Arranque y la Llegada de la Rampa

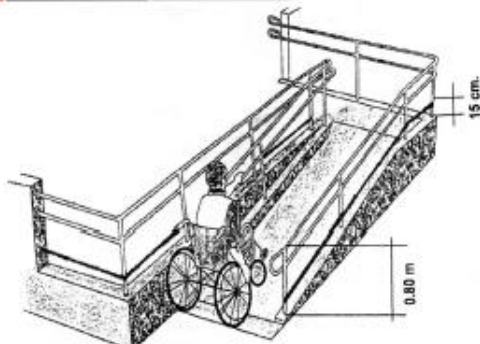
d) Los bordes de un piso transitable, abiertos o vidriados hacia un plano inferior con una diferencia de nivel mayor de 30 cm., deberán estar provistos de parapetos o barandas de seguridad con una altura no menor de 80 cm. Las barandas llevarán un elemento corrido horizontal de protección a 15 cm. sobre el nivel del piso, o un sardinel de la misma dimensión.



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para la Promoción de la Persona con Discapacidad



**Artículo 13° Teléfonos Públicos**

Los teléfonos públicos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) El 10 % de los teléfonos públicos o al menos uno de cada batería de tres, debe ser accesible. La altura al elemento manipulable más alto deberá estar ubicado a 1.30 m.



- b) Los teléfonos accesibles permitirán la conexión de audífonos personales y contarán con controles capaces de proporcionar un aumento de volumen de entre 12 y 18 decibeles por encima del volumen normal.



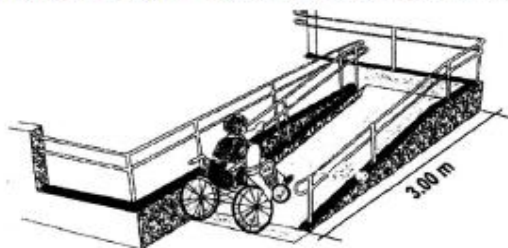
PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

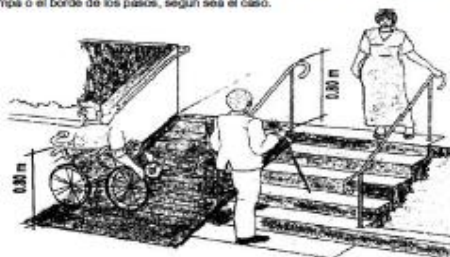
Consejo Nacional para la Promoción de la Persona con Discapacidad

**Artículo 10° Parapetos, Barandas de Seguridad y Pasamanos en Rampas y Escaleras**

Las rampas de longitud mayor de 3,00m, así como las escaleras, deberán tener parapetos o barandas en los lados libres y pasamanos en los lados confinados por paredes y deberán cumplir lo siguiente:



- a) Los pasamanos de las rampas y escaleras, ya sean sobre parapetos o barandas, o adosados a paredes, estarán a una altura de 80 cm., medida verticalmente desde la rampa o el borde de los pasos, según sea el caso.



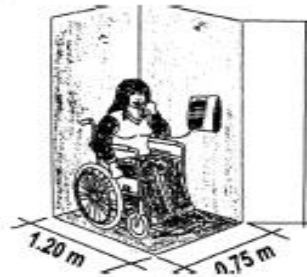
- b) La sección de los pasamanos será uniforme y permitirá una fácil y segura sujeción; debiendo los pasamanos adosados a paredes mantener una separación mínima de 3.5 cm. con la superficie de las mismas.



menos 75cm de largo.



- d) Delante de los teléfonos colgados en las paredes deberá existir un espacio libre de 75cm de ancho por 1.20 m de profundidad, que permita la aproximación frontal o paralela al teléfono de una persona en silla de ruedas.



- e) Las cabinas telefónicas, tendrán como mínimo 80 cm. de ancho y 1.20 cm. de profundidad, libre de obstáculos, y su piso deberá estar nivelado con el piso adyacente. El acceso tendrá, como mínimo, un ancho libre de 80 cm. y una altura de 2.10 m.



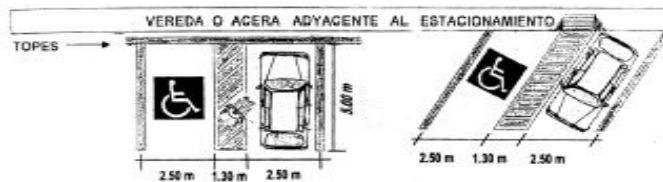
**Artículo 16° Estacionamiento**

Los estacionamientos de uso público deberán cumplir las siguientes condiciones:

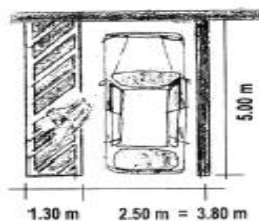
- a) Se reservará espacios de estacionamiento para los vehículos que transportan o son conducidos por personas con discapacidad, en proporción a la cantidad total de espacios dentro del predio, de acuerdo con el siguiente cuadro:

NÚMERO TOTAL DE ESTACIONAMIENTOS	NÚMERO T ESTACIONAMIENTOS ACCESIBLES REQUERIDOS
De 0 a 5 estacionamientos	Ninguno
De 6 a 20 estacionamientos	01
De 21 a 50 estacionamientos	02
De 51 a 400 estacionamientos	02 por cada 50
Más de 400 estacionamientos	10 más 1 por cada 100 adicionales

- b) Los estacionamientos accesibles se ubicarán lo más cerca que sea posible a algún ingreso accesible a la edificación, de preferencia en el mismo nivel que éste, debiendo acondicionarse una ruta accesible entre dichos espacios e ingreso. De desarrollarse la ruta accesible al frente de espacios de estacionamiento, se deberá prever la colocación de topes para las llantas, con el fin de que los vehículos, al estacionarse, no invadan esa ruta.



- c) Las dimensiones mínimas de los espacios de estacionamiento accesibles, serán de 3.80 m x 5.00 m.





PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS)

- d) Los espacios de estacionamiento accesibles estarán identificados mediante avisos individuales en el piso y, además, un aviso adicional soportado por poste o colgado, según sea el caso, que permita identificar, a distancia, la zona de estacionamientos accesibles.



- e) Los obstáculos para impedir el paso de vehículos deberán estar separados por una distancia mínima de 90 cm, y tener una altura mínima de 80 cm. No podrán tener elementos salientes que representen riesgo para el peatón.

**CAPÍTULO V**  
**SEÑALIZACIÓN**

**Artículo 23° Señales de Acceso y Avisos**

En los casos que se requieran señales de acceso y avisos, se deberá cumplir lo siguiente:

- a) Los avisos contendrán las señales de acceso y sus respectivas leyendas debajo de los mismos. La información de pisos, accesos, nombres de ambientes en salas de espera, pasajes y ascensores, deberá estar indicada además en escritura Braille.



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS)

mínimo. Estos avisos se instalarán a una altura de 1.40m medida a su borde superior.



- c) Los avisos soportados por postes o colgados tendrán, como mínimo, 40cm de ancho y 60cm de altura, y se instalarán a una altura de 2.00 m medida a su borde inferior.



- d) Las señales de acceso ubicadas al centro de los espacios de estacionamiento vehicular accesibles, serán de 1.60m x 1.60m.



**Anexo 18: Fotografías del Hotel Gran Márquez – 4 estrellas**





