

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



**“ESTUDIO DE LAS HABILIDADES PROFESIONALES DEL PERSONAL PARA
LA ATENCIÓN DE TURISTAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA Y
LA ACCESIBILIDAD EN HOTELES TRES ESTRELLAS DEL CENTRO
HISTÓRICO DE AREQUIPA - 2015”**

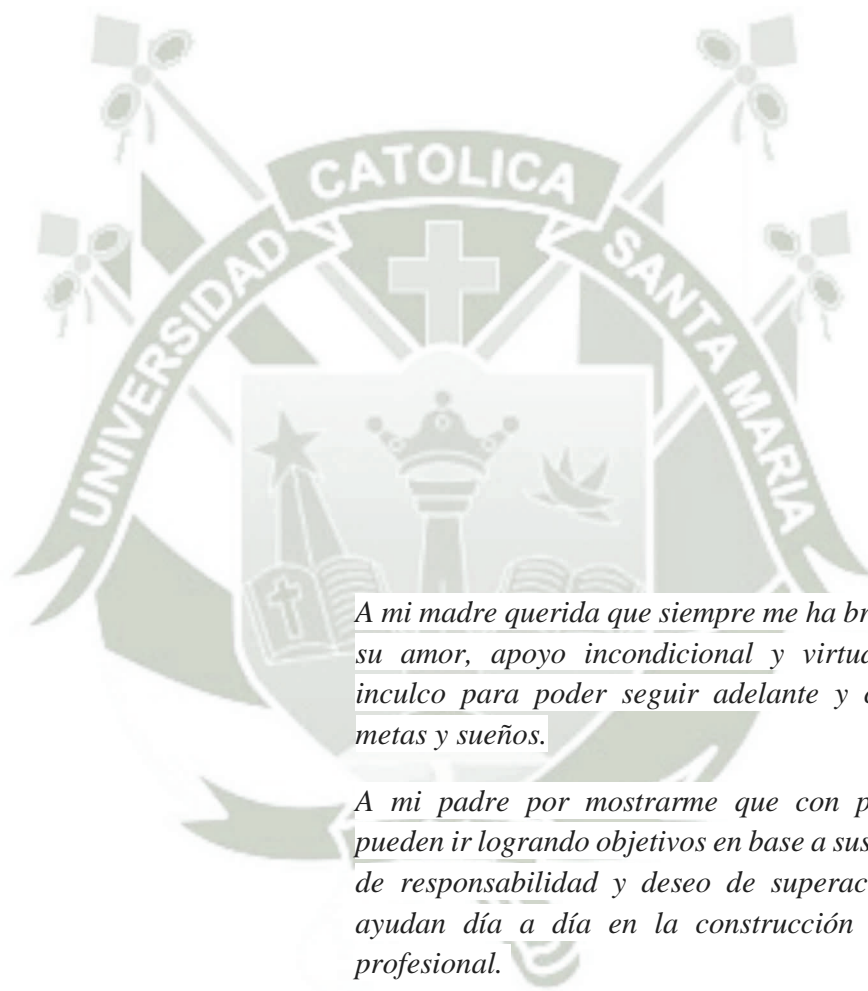
Presentada por el Bachiller:

EDUARDO ALONSO GARCIA MARTINEZ

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN TURISMO Y HOTELERÍA

**AREQUIPA – PERÚ
2016**



A mi madre querida que siempre me ha brindado todo su amor, apoyo incondicional y virtudes que me inculco para poder seguir adelante y cumplir mis metas y sueños.

A mi padre por mostrarme que con paciencia se pueden ir logrando objetivos en base a sus enseñanzas de responsabilidad y deseo de superación que me ayudan día a día en la construcción de mi vida profesional.

A mis hermanos por su amor y compañía en momentos buenos o malos y siendo mas que mis hermanos, mis mejores amigos.

A mis amigos por tener mucha importancia en las diferentes etapas de mi vida y por depositar su confianza y apoyo en mi.

Eduardo.

ÍNDICE

RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. ENUNCIADO	13
2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
2.1 CAMPO Y ÁREA	13
2.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	13
2.3 TIPO DE PROBLEMA	13
2.4 VARIABLES	14
3. JUSTIFICACIÓN.....	15
4. MARCO TEÓRICO	16
4.1 EL TURISMO	16
4.1.1 Definición	16
4.1.2 Tipos de Turismo	16
4.2 TURISTAS CON DISCAPACIDAD.....	19
4.3 TURISTAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA.....	19
4.4 TURISMO ACCESIBLE: TURISMO PARA TODOS	22
4.4.1 Definiciones	22
4.4.2 La accesibilidad turística para personas con movilidad física restringida.....	24
4.4.3 Importancia del turismo accesible	25
4.4.4 Valoración de accesibilidad	26
4.5 SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y PROBLEMAS DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA.....	28
4.5.1 Necesidades de acceso en el servicio de alojamiento.....	28
4.5.2 Problemas de accesibilidad en el servicio hotelero	30
4.6 ATENCIÓN AL TURISTA CON MOVILIDAD FISICA RESTRINGIDA.....	36
4.6.1 Actitud de las personas que atienden huéspedes con movilidad física restringida	38
4.6.2 Actitud de colaboración	42
4.6.3 Técnicas para facilitar la movilidad y los desplazamientos.....	43
4.7 EL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE AREQUIPA	44
4.8 HOTELES DE TRES ESTRELLAS EN EL CENTRO HISTORICO DE AREQUIPA.....	45
5. OBJETIVOS.....	68
5.1 Objetivo General.....	68
5.2 Objetivos Específicos	68
6. HIPÓTESIS	68

CAPITULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS	69
2. INSTRUMENTOS	69

3. CAMPO DE VERIFICACIÓN	69
3.1 Ámbito	69
3.2 Temporalidad.....	69
3.3 Unidades de estudio.....	69
4. ESTRATEGIAS	71

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. HABILIDADES PROFESIONALES DEL PERSONAL PARA LA ATENCIÓN DE TURISTAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA	72
1.1 Relación huésped-personal.....	72
1.2 Conocimiento de técnicas de ayuda en el personal	81
2. ACCESIBILIDAD PARA TURISTAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA.....	87
2.1 Espacios de Aparcamiento	87
2.2 Entrada al edificio	93
2.3 Acceso a los pisos	95
2.4 Mobiliario y circulación en zonas comunes dentro del hotel.....	105
2.5 Servicios higiénicos	115
2.6 Áreas de espera	118
2.7 Habitación	122
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	138
CONCLUSIONES.....	143
SUGERENCIAS.....	145
.BIBLIOGRAFÍA.....	147
ANEXOS.....	151

ÍNDICE DE FICHAS TÉCNICAS

FICHA TÉCNICA 001	46
FICHA TÉCNICA 002	47
FICHA TÉCNICA 003	48
FICHA TÉCNICA 004	49
FICHA TÉCNICA 005	50
FICHA TÉCNICA 006	51
FICHA TÉCNICA 007	52
FICHA TÉCNICA 008	53
FICHA TÉCNICA 009	54
FICHA TÉCNICA 010	55
FICHA TÉCNICA 011	56
FICHA TÉCNICA 012	57
FICHA TÉCNICA 013	58
FICHA TÉCNICA 014	59
FICHA TÉCNICA 015	60
FICHA TÉCNICA 016	61
FICHA TÉCNICA 017	62
FICHA TÉCNICA 018	63
FICHA TÉCNICA 019	64
FICHA TÉCNICA 020	65
FICHA TÉCNICA 021	66
FICHA TÉCNICA 022	67

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: CORTESÍA DEL PERSONAL CON LOS HUÉSPEDES	72
TABLA N° 2: COMUNICACIÓN DEL PERSONAL CON LOS HUESPEDES	74
TABLA N° 3: TRATO DEL PERSONAL CON LOS HUESPEDES.....	76
TABLA N° 4: CONOCIMIENTO DEL PERSONAL SOBRE ATENCION A PERSONAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA	81
TABLA N° 5: CONOCIMIENTO DEL PERSONAL SOBRE ATENCION A PERSONAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA (TRASLADO).....	83
TABLA N° 6: CONOCIMIENTO DEL PERSONAL SOBRE ATENCION A PERSONAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA (ASCENSO Y DESCENSO DE GRADAS)	85
TABLA N° 7: APARCAMIENTO EN EL HOTEL	87
TABLA N° 8: UBICACIÓN Y ACCESIBILIDAD DEL APARCAMIENTO Y LA ENTRADA DEL HOTEL.....	89
TABLA N° 9: ACCESIBILIDAD ENTRE EL APARCAMIENTO Y LA ENTRADA DEL HOTEL	91
TABLA N° 10: ILUMINACION DE LAS ENTRADAS	93
TABLA N° 11: CARACTERÍSTICAS DE LA PUERTA DE ENTRADA	91
TABLA N° 12: TIPO DE ACCESO AL HOTEL.....	93
TABLA N° 13: LAS ESCALERAS EXISTENTES EN EL HOTEL PRESENTAN UN BUEN NIVEL DE ACCESIBILIDAD.....	95
TABLA N° 14: CARACTERÍSTICAS DE LAS ESCALERAS DEL HOTEL.....	97
TABLA N° 15: DISPOSICIÓN DE ACCESO ALTERNATIVO	99
TABLA N° 16: CARACTERÍSTICAS DEL ASCENSOR	101
TABLA N° 17: RAMPAS EN EL HOTEL	103
TABLA N° 18: EL MOSTRADOR DE RECEPCIÓN DISPONE DE UN TRAMO DE AL MENOS 80 CM. DE LONGITUD, CON UNA ALTURA ENTRE 70 Y 80 CM LIBRE DE OBSTÁCULOS EN SU PARTE INFERIOR	105
TABLA N° 19: NIVEL DE ACCESIBILIDAD EN ESPACIOS, MOBILIARIO DE VESTIBULOS, RECEPCIÓN Y PASILLOS DE HOTEL	107
TABLA N° 20: EL MOBILIARIO DE LAS ZONAS COMUNES, COMO CABINAS DE TELÉFONO, MESAS, ESTANTERÍAS, ETC. ESTÁN AL ALCANCE DE UNA PERSONA EN SILLA DE RUEDAS	109
TABLA N° 21: EN LA CIRCULACIÓN DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO LA PRESENCIA DE OBSTÁCULOS ES.....	111
TABLA N° 22: EN TODO EL HOTEL LAS SEÑALIZACIONES ES.....	113
TABLA N° 23: CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DEL HOTEL	115
TABLA N° 24: ESPACIOS DE ÁREAS DE ESPERA.....	118
TABLA N° 25: EL MOBILIARIO DE LAS ÁREAS DE ESPERA ESTÁN AL ALCANCE DE UNA PERSONA EN SILLA DE RUEDAS	120
TABLA N° 26: CARACTERÍSTICAS DE LA HABITACIÓN.....	122
TABLA N° 27: VESTIBULOS Y PASILLOS	126

TABLA N° 28: PUERTAS DE LOS HOTELES.....	128
TABLA N° 29: CARACTERÍSTICAS DE LOS ASCENSORES EN LOS HOTELES TRES ESTRELLAS	130
TABLA N° 30: CARACTERÍSTICAS DE LAS ESCALERAS EN LOS HOTELES TRES ESTRELLAS ..	132
TABLA N° 31: RAMPAS EN EL HOTEL	134
TABLA N° 32: SERVICIOS HIGIÉNICOS	136



ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA N° 1: CORTESÍA DEL PERSONAL CON LOS HUÉSPEDES	72
GRÁFICA N° 2: COMUNICACIÓN DEL PERSONAL CON LOS HUESPEDES	74
GRÁFICA N° 3: TRATO DEL PERSONAL CON LOS HUESPEDES	76
GRÁFICA N° 4: CONOCIMIENTO DEL PERSONAL SOBRE ATENCIÓN A PERSONAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA (ASCENSO Y DESCENSO DE RAMPAS).....	81
GRÁFICA N° 5: CONOCIMIENTO DEL PERSONAL SOBRE ATENCIÓN A PERSONAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA (TRASLADO).....	83
GRÁFICA N° 6: CONOCIMIENTO DEL PERSONAL SOBRE ATENCIÓN A PERSONAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA (ASCENSO Y DESCENSO DE GRADAS).....	85
GRÁFICA N° 7: APARCAMIENTO EN EL HOTEL	87
GRÁFICA N° 8: UBICACIÓN Y ACCESIBILIDAD EN APARCAMIENTO Y ENTRADAS DEL HOTEL	89
GRÁFICA N° 9: ACCESIBILIDAD ENTRE EL APARCAMIENTO Y LA ENTRADA DEL HOTEL	91
GRÁFICA N° 10: ILUMINACION DE LAS ENTRADAS	93
GRÁFICA N° 11: CARACTERÍSTICAS DE LA PUERTA DE ENTRADA.....	91
GRÁFICA N° 12: TIPO DE ACCESO AL HOTEL	93
GRÁFICA N° 13: LAS ESCALERAS EXISTENTES EN EL HOTEL PRESENTAN UN BUEN NIVEL DE ACCESIBILIDAD	95
GRÁFICA N° 14: CARACTERÍSTICAS DE LAS ESCALERAS DEL HOTEL.....	97
GRÁFICA N° 15: DISPOSICIÓN DE ACCESO ALTERNATIVO	99
GRÁFICA N° 16: CARACTERÍSTICAS DEL ASCENSOR.....	101
GRÁFICA N° 17: RAMPAS EN EL HOTEL.....	103
GRÁFICA N° 18: EL MOSTRADOR DE RECEPCIÓN DISPONE DE UN TRAMO DE AL MENOS 80 cm. DE LONGITUD, CON UNA ALTURA ENTRE 70 Y 80 cm LIBRE DE OBSTÁCULOS EN SU PARTE INFERIOR.....	105
GRÁFICA N° 19: NIVEL DE ACCESIBILIDAD EN ESPACIOS, MOBILIARIO DE VESTIBULOS, RECEPCIÓN Y PASILLOS DE HOTEL	107
GRÁFICA N° 20: EL MOBILIARIO DE LAS ZONAS COMUNES, COMO CABINAS DE TELÉFONO, MESAS, ESTANTERÍAS, ETC. ESTÁN AL ALCANCE DE UNA PERSONA EN SILLA DE RUEDAS	109
GRÁFICA N° 21: EN LA CIRCULACIÓN DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO LA PRESENCIA DE OBSTÁCULOS ES	111
GRÁFICA N° 22: EN TODO EL HOTEL LA SEÑALIZACIÓN ES	113
GRÁFICA N° 23: CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DEL HOTEL	116
GRÁFICA N° 24: ESPACIOS DE ÁREAS DE ESPERA	118
GRÁFICA N° 25: EL MOBILIARIO DE LAS ÁREAS DE ESPERA ESTÁN AL ALCANCE DE UNA PERSONA EN SILLA DE RUEDAS	120

GRÁFICA N° 26: CARACTERÍSTICAS DE LA HABITACIÓN	123
GRÁFICA N° 27: VESTIBULOS Y PASILLOS	126
GRÁFICA N° 28: PUERTAS DE LOS HOTELES	128
GRÁFICA N° 29: CARACTERÍSTICAS DE LOS ASCENSORES EN LOS HOTELES TRES ESTRELLAS.....	130
GRÁFICA N° 30: CARACTERÍSTICAS DE LAS ESCALERAS EN LOS HOTELES TRES ESTRELLAS.....	132
GRÁFICA N° 31: RAMPAS EN EL HOTEL.....	134
GRÁFICA N° 32: SERVICIOS HIGIÉNICOS	136



RESUMEN

El objetivo de la investigación fue: Estudiar las habilidades que posee el personal para atender a los turistas con movilidad física restringida y la accesibilidad que ofrecen los hoteles tres estrellas del centro histórico de Arequipa.

Se plantea como hipótesis: Es probable que el personal que labora en los hoteles tres estrellas del centro histórico de la ciudad de Arequipa que atiende a los turistas con movilidad física restringida carezca de habilidades profesionales para brindarles la atención requerida y que los hoteles no presenten accesibilidad de infraestructura y desplazamiento requerido. En la recolección de datos se aplicaron las técnicas de encuesta y observación a través de los instrumentos el cuestionario y la ficha de observación directa; la muestra fue de 81 huéspedes y 23 hoteles tres estrellas del Centro Histórico de Arequipa.

Los principales resultados demostraron que: El personal que labora en los hoteles tres estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Arequipa, en su gran mayoría, no cuenta con habilidades profesionales para la atención de turistas con movilidad física restringida, ya que es escaso el conocimiento que poseen sobre técnicas de ayuda y apoyo sobre el traslado de estas personas, en lo que respecta a ascenso y descenso de rampas y gradas; comprobándose que no se encuentran capacitados en estos aspectos para brindar un servicio eficiente. Los hoteles en general presentan un nivel de accesibilidad “medio” y “bajo” por cuanto no cuentan con aparcamiento y los que sí tienen no están plenamente acondicionados para su ingreso: en ningún caso cuentan con puertas automáticas o giratorias; así también, en el desplazamiento o en la circulación en pasillos, disposición de espacio, ubicación del mobiliario como cabinas de teléfono, mesas, estantería, etc.; no presentan los espacios suficientes y solo algún mobiliario están al alcance de las personas en silla de ruedas; con regular presencia de obstáculos y la señalización es insuficiente.

PALABRAS CLAVES: Turismo, administración Hotelera

ABSTRACT

This research entitled: "STUDY OF THE PROFESSIONAL SKILLS OF STAFF FOR THE ATTENTION OF RESTRICTED PHYSICAL MOBILITY AND ACCESSIBILITY IN HOTELS THREE STARS OF THE HISTORIC CENTER OF AREQUIPA - 2015", whose objective was: To study the abilities of the staff to Catering to tourists with restricted physical mobility and accessibility offered by three-star hotels in the historic center of Arequipa.

It is hypothesized that staff working in the three-star hotels in the historic center of the city of Arequipa that attend tourists with restricted physical mobility lack the professional skills to provide them with the required attention and that the hotels do not have accessibility Of infrastructure and displacement required. In the data collection, the survey and observation techniques were applied through the instruments, the questionnaire and the direct observation sheet; The sample was 81 guests and 23 three star hotels in the Historic Center of Arequipa.

The main results showed that: The staff that works in the three-star hotels of the Historic Center of the city of Arequipa, most of them, do not have professional skills for the attention of tourists with restricted physical mobility, since there is little knowledge That they have on techniques of help and support on the transfer of these people, with respect to ascent and descent of ramps and stands; Proving that they are not trained in these aspects to provide an efficient service. Hotels in general have a "medium" and "low" accessibility level because they do not have parking and those that do have not fully equipped for entry: in no case have automatic or revolving doors; The level of accessibility in the internal movement of the hotel is also medium, as in the circulation in corridors, layout of space, location of furniture such as telephone booths, tables, bookshelves, etc.; They do not have enough space and only some furniture is available to people in a wheelchair; With regular presence of obstacles and the signage is insufficient and the pavement is non-slip.

KEYWORDS: Hotel Management, Tourist Trade

INTRODUCCIÓN

La presente investigación sobre “ESTUDIO DE LAS HABILIDADES PROFESIONALES DEL PERSONAL PARA LA ATENCIÓN DE TURISTAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA Y LA ACCESIBILIDAD EN HOTELES TRES ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE AREQUIPA - 2015” permitirá analizar el nivel de accesibilidad que están alcanzando los hoteles tres estrellas del Centro histórico de la ciudad de Arequipa, el trabajo está estructurado en tres capítulos:

El primer capítulo, presenta el Planteamiento Teórico de la investigación, el cual presenta: el enunciado, la descripción del problema; las variables de la hipótesis y sus indicadores respectivamente; también presenta la justificación en la que en forma breve se sustenta las razones que conllevaron a la realización de la investigación, y en la parte final se encuentra el Marco Teórico que dio sustento a la investigación, los objetivos y la hipótesis respectiva.

El segundo capítulo titulado: Planteamiento Operacional, describe el tipo y diseño de la investigación; así como, las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos; y las estrategias de recolección de datos en el campo.

Y el tercer capítulo denominado: Resultados de la Investigación, presenta en forma sistematizada a través de cuadros y graficas estadísticas debidamente interpretadas y ordenados según las variables e indicadores de la investigación.

Finalmente se presentan las conclusiones y sugerencias producto de la investigación desarrollada; así como la bibliografía consultada y anexos respectivos, incluyendo en este los instrumentos de investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. ENUNCIADO

“ESTUDIO DE LAS HABILIDADES PROFESIONALES DEL PERSONAL PARA LA ATENCIÓN DE TURISTAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA Y LA ACCESIBILIDAD EN HOTELES TRES ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE AREQUIPA - 2015”

2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

2.1 CAMPO Y ÁREA

Campo: Ciencias Sociales

Área: Turismo

Línea: Hotelería

2.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación es básica

2.3 TIPO DE PROBLEMA

El tipo de investigación es de campo, transversal y de diseño no experimental.

2.4 VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES
1. Habilidades del personal para la atención de turistas con movilidad física restringida	1.1 Relación	1.1.1 Cortesías 1.1.2 Conversación 1.1.3 Trato
	1.2 Conocimiento técnicas de ayuda	1.2.1 Ascenso y descenso rampas 1.2.2 Traslado 1.2.3 Ascenso y descenso gradas
2. Accesibilidad en los hoteles tres estrellas del centro histórico de Arequipa	2.1 Espacios de estacionamiento	2.1.1 Ubicación 2.1.2 Espacio
	2.2 Entrada al edificio	2.2.1 Iluminación 2.2.2 Camino liso 2.2.3 Puertas
	2.3 Acceso a los pisos	2.3.1 Desniveles 2.3.2 Rampas y pasamanos 2.3.3 Escaleras 2.3.4 Ascensor
	2.4 Circulación dentro del establecimiento	2.4.1 Señalización 2.4.2 Presencia de obstáculos
	2.5 Servicios higiénicos	2.5.1 Tamaño de la puerta 2.5.2 Ubicación de inodoro, lavamanos, tinas, ducha 2.5.3 Espacios 2.5.4 Barras de apoyo 2.5.5 Ubicación interruptores 2.5.6 Ubicación de accesorios
	2.6 Áreas de espera	2.6.1 Espacios 2.6.2 Mobiliarios
	2.7 Restaurantes y cafetería	2.7.1 Mobiliario 2.7.2 Espacios 2.7.3 Pasadizos
	2.8 Habitación	2.8.1 Tamaño puertas 2.8.2 Mobiliarios 2.8.3 Espacios libres 2.8.4 Cama 2.8.5 Servicios higiénicos 2.8.6 Interruptores

3. JUSTIFICACIÓN

El turismo como fenómeno de integración social debe ser accesible a todos los ciudadanos, esto al margen de las características personales, sociales, culturales, físicas, económicas o de cualquier otra particularidad; o sea que es una práctica libre y por lo tanto debe ser accesible para todas las personas. De esta manera las habilidades profesionales del personal que atiende a los turistas con movilidad física restringida; así como la accesibilidad de las personas con habilidades especiales es un tema que ha cobrado mucha importancia en los últimos años, lo cual abarca el conjunto de instalaciones y servicios que configuran la oferta turística, desde las agencias de viaje y oficinas de información hasta los lugares de alojamiento, pasando por los distintos medios de transporte, estaciones, puertos, aeropuertos, establecimientos de restauración, servicios de ocio.

La relevancia de la práctica turista por parte las personas con movilidad física restringida como con otras discapacidades es que sirve como elemento integrador, genera ingresos; pero a su vez demanda de una atención especial y de la disposición de infraestructuras, equipamiento y servicios que permitan la atención y acceso de este sector de turistas; es decir una planificación previa; a lo que se ha denominado antes “turismo accesible” y ahora “turismo para todos”; existiendo en nuestro país un manual que describe las recomendaciones de la industria turística para la atención a este sector de turistas.

El estudio tiene relevancia social en la medida que permitirá conocer los aspectos que no permiten el turismo accesible para personas con movilidad restringida, el cual es un problema relacionado a la integración social; así su estudio permitirá plantear alternativas que favorezcan el turismo accesible para estas personas en nuestra ciudad.

En la ciudad de Arequipa son varios los hoteles ubicados en el centro histórico que presentan deficiencias en este aspecto y en la capacitación del personal que atiende a estos turistas; limitando de esta manera el acceso de turistas con movilidad restringida, por lo que consideramos importante realizar el estudio pertinente que permita describir la situación actual y en qué medida tienen la capacidad de satisfacer las necesidades de este sector de turistas.

Tiene relevancia económica en la medida que sus resultados permitirá que los hoteles tomen las medidas necesarias y con ello mejorar la rentabilidad y sus ingresos, ya que estas personas siempre vienen con acompañantes incrementando más aun su ingreso económico

Los resultados permitirán describir la problemática a este nivel y poder efectuar las recomendaciones del caso.

La fuerte competitividad a la que se enfrentan día a día el servicio hotelero unida a los profundos cambios en el contexto turístico, junto a los pocos estudios realizados sobre accesibilidad hotelera se constituyen en la fuente de interés y motivación para llevar a cabo la presente investigación.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 EL TURISMO

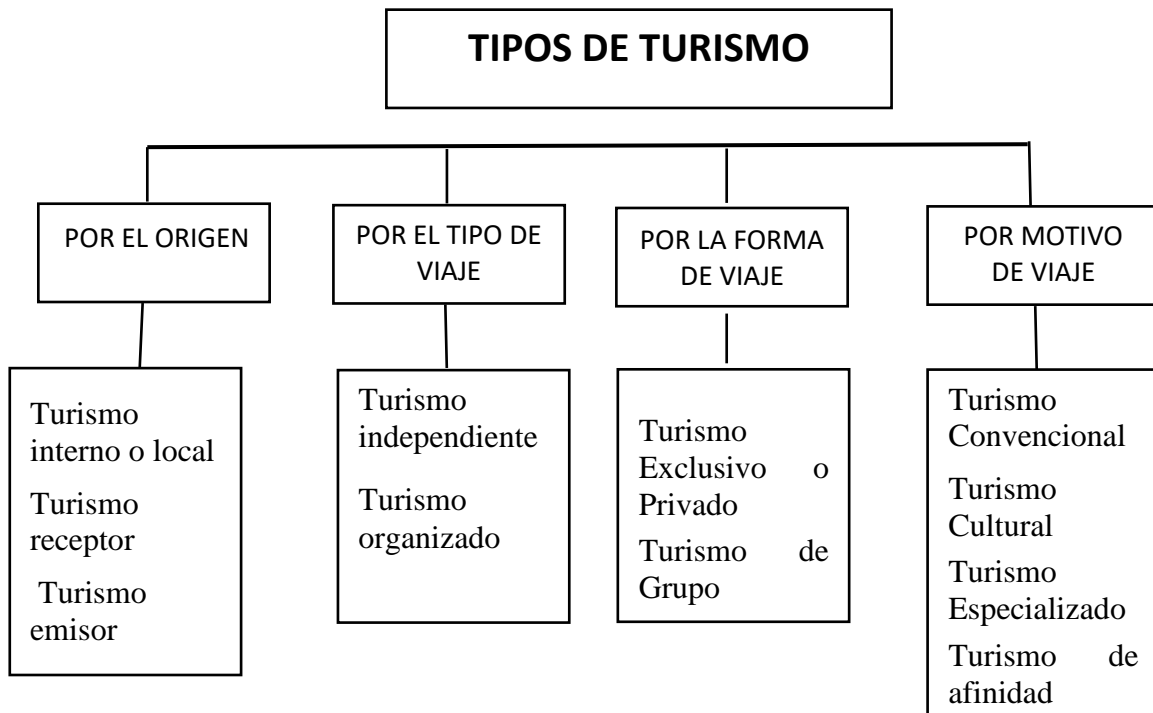
4.1.1 Definición

La Organización Mundial del Turismo (2011) lo define como “Aquellas actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos. Históricamente uno de los mejores resultados de la historia del turismo internacional es la registrada en el año 2005, con un total de 808 millones de turistas viajando por todo el mundo.

4.1.2 Tipos de Turismo

Hablar de tipos o clases de turismo es entrar en un tema muy amplio y tratado por muchos, aunque no se ha llegado a unificar los diversos criterios que existen al tratar este tema. A continuación se presentara una clasificación general enfocada al tema de investigación, sin dejar de nombrar aquellos que sin lugar a duda han sobresalido en la actividad turística, considerando el origen del turista; tipo, forma y motivo de viaje.

Figura 1
Tipos de turismo según la Organización Mundial de Turismo



Fuente: Elaboración propia

- A.** Según su origen: Según el lugar de procedencia y destino se clasifica en:
- a.** Turismo interno o local.- Los residentes de un país o zona viajan únicamente dentro de la zona.
 - b.** Turismo receptor.- Los no residentes que viajan dentro de un país o zona, es decir el turismo realizado por los extranjeros.
 - c.** Turismo emisor.- Los residentes de un país o zona concreta que viajan a otra distinta. (Organización Mundial del Turismo, 1995)
- B.** Según el tipo de viaje: En la forma como se hayan efectuado los arreglos del viaje, el turismo puede ser clasificado en:
- a.** Turismo independiente: Es aquel cuyo programa de actividades e itinerario son decididos por los viajeros sin intervención de operadores turísticos. El propio turista compra en forma directa los servicios.

4.2 TURISTAS CON DISCAPACIDAD

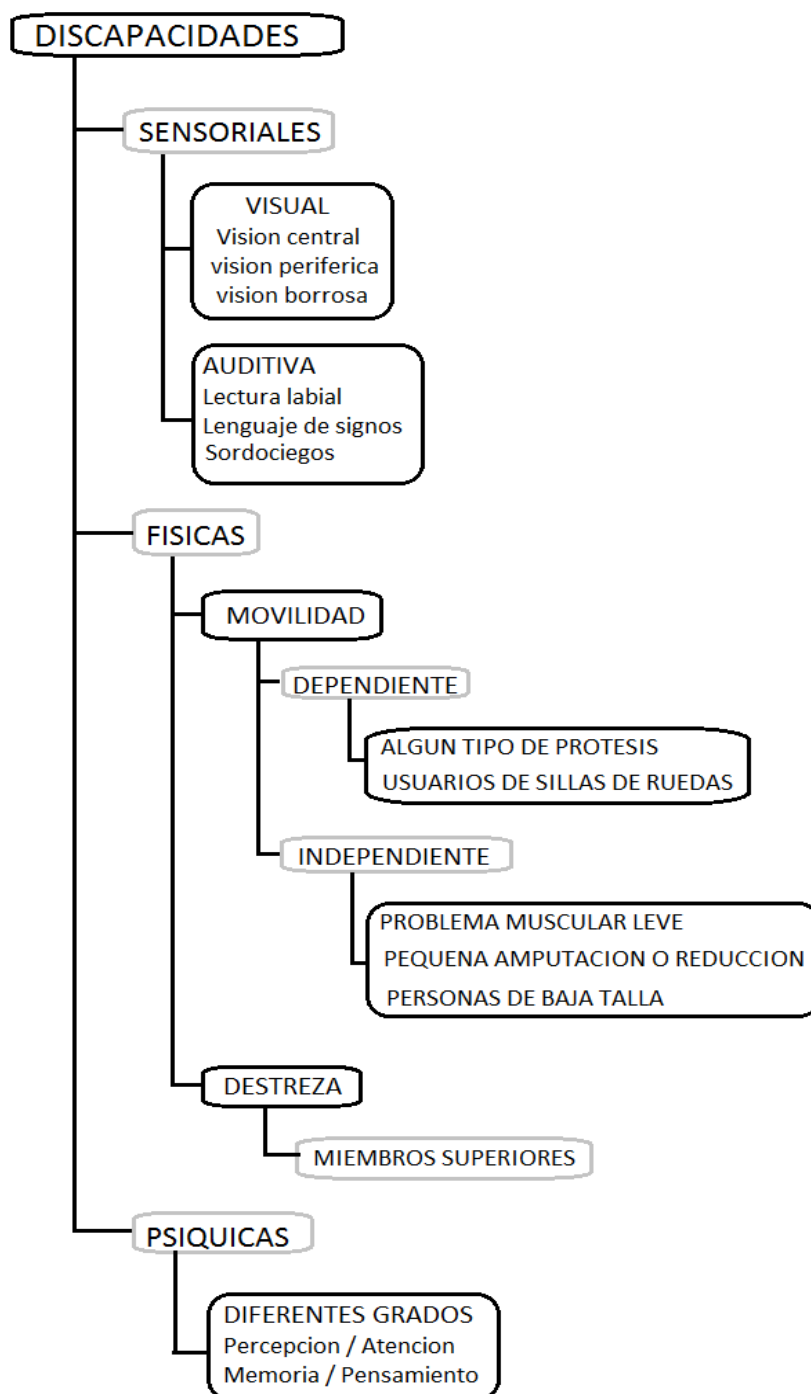
La Organización Mundial de la Salud (2011) define la discapacidad como: “La restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”. También es definido por Silva (2013) como: “Toda limitación o dificultad grave o importante que, debido a una deficiencia, tiene una persona para realizar actividades de la vida cotidiana, tales como desplazarse, cuidar de sí mismo, ver, oír, relacionarse con otros, etc. La Comisión Europea ha identifica cinco tipos de discapacidades que tienen implicancia en las infraestructuras y equipamientos turísticos, estas son:

- a. Una discapacidad física la cual está referida a la movilidad deficiente, por lo que la persona disminuida suele utilizar una silla de ruedas, bastones, muletas, etc.
- b. Una discapacidad sensorial, relacionada a deficiencias visuales o personas ciegas, hipo-acústicas o sordas.
- c. Una discapacidad para aprender, el grado de comprensión es menor que lo esperado de una persona de sus edad.
- d. Personas con problemas mentales, depresión, ansiedad, temores irracionales, fobias y demencia
- e. Otras discapacidades comunes no detectables como enfermedades del pecho y problemas respiratorios, diabetes, epilepsia, insuficiencia renal, alergias. (Domingo, 2011).

4.3 TURISTAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGRIDA

Si bien es cierto existen una serie de discapacidades como las sensoriales para referirse a las relacionadas a la visión o auditivas; las discapacidades físicas, las psíquicas o relacionadas a la percepción/atención y memoria/pensamiento. Ahora bien entre las de carácter físico se encuentran las relacionadas a la movilidad y a las destrezas; solo nos ocuparemos de las discapacidades relacionadas a la movilidad física restringida.

Figura 2
Tipos de discapacidades según María Fluja



Fuente: Fluja, María. Protocolo accesible para personas con discapacidad. Madrid Edit. Fundación ONCE para la cooperación e integración social de las personas con discapacidad. 2006.

Según Flujas. (2006): “Las discapacidades físicas de manera general pueden afectar a los miembros superiores y/o miembros inferiores; así también puede ser que afecte a la totalidad o solo a determinados movimientos o gestos, y pueden estar o no amputados; consecuentemente se trata de personas que pueden desplazarse autónomamente o en sillas de ruedas”.

Así en general las personas con discapacidad física solo presentan problemas de movilidad; por lo tanto es importante para ellos el acceso físico al entorno; además presentan una imposibilidad de ejecución de determinados recorridos o muestran una lentitud en los movimientos y/o desplazamientos que han de llevar a cabo ayudados de prótesis, bastones, muletas o andaderas. Sin embargo algunas personas presentan problemas de destreza manual; es decir que presentan deficiencias músculo-esqueléticas; por lo que el principal obstáculo para éstos es la manipulación de objetos.

De esta manera las personas que tienen movilidad física restringida son aquellas que: Usan una silla de ruedas o utilizan muletas, bastón o andador por un período prolongado de tiempo; presentan dificultad para realizar actividades funcionales como levantar o cargar objetos, usar escaleras o caminar; para desplazarse, acostarse y levantarse de la cama o de una silla, bañarse, asearse o vestirse o comer, entre las más importantes.

Cabe señalar que aparte de las discapacidades físicas también pueden presentar diferentes patologías.

Características de las sillas de ruedas: Las sillas de ruedas permiten al individuo por medio de la propulsión o autopropulsión desplazarse. Estas presentan como características generales:

*Tienen dos ruedas traseras grandes que poseen un aro externo el cual permite al usuario propulsarse sin necesidad de tocar la cubierta neumática; y tienen un freno o dos de acción manual que las bloquean

Tiene dos ruedas pequeñas delanteras, por delante de estas ruedas se encuentran los apoya pies y el cuadro está provisto de asiento con almohadón y dos apoya brazos. El respaldo del asiento cuenta con empuñaduras que sirven para que otra persona empuje la silla.

Sillas recetadas: Son aquellas con determinados sujetadores de cabeza y/o tronco, según la indicación médica.

Sillas deportivas: Que son las utilizadas para competiciones cuyos modelos varían según la especialidad deportiva.

Sillas eléctricas: Estas incorporan un motor por debajo de asiento y un cuadro de mandos sobre uno de los apoya brazos

4.4 TURISMO ACCESIBLE: TURISMO PARA TODOS

4.4.1 Definiciones

Según Imserso (2003) accesibilidad “es el conjunto de características que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad”. Así, la accesibilidad se refiere al conjunto de características de las infraestructuras, del urbanismo, los edificios, establecimientos e instalaciones, el transporte las comunicaciones que permiten a cualquier persona su utilización y disfrute en condiciones de seguridad.

Organización mundial de turismo (2014) “El turismo accesible considera variables de gran significación como son en primer lugar, la accesibilidad al medio físico entendida bajo el enfoque de que cualquier persona debe poder disponer y utilizar las edificaciones, servicios o productos en igualdad de condiciones que los demás. Y esto implica algo más que eliminar u ofrecer una alternativa a un escalón en la entrada de un edificio, implica tener las mismas oportunidades y beneficios y disfrutar de los mismos programas o servicios que los demás.

De esta manera la accesibilidad en el turismo abarca al conjunto de instalaciones y servicios que configuran la oferta turística, desde las agencias de viaje y oficinas de información hasta los lugares de alojamiento, pasando por los distintos medios de transporte, estaciones, servicios de ocio, etc.

Por lo tanto, hablar de accesibilidad implica hablar paralelamente de barreras, las que son definidas como: Todas aquellas trabas u obstáculos, físicos o sensoriales, que limitan o impiden el normal desenvolvimiento o uso de los bienes

y servicios por las personas con discapacidad. De esta forma las barreras, en este contexto, han sido clasificadas en:

- a. Barreras Urbanísticas: Para referirse aquellas que se encuentran en las vías y espacios públicos
- b. Barreras Arquitectónicas: Aquellas que se encuentran en los edificios, establecimientos e instalaciones públicas o privados. Cuando se retiran las barreras arquitectónicas también se abre el potencial de sus propios ciudadanos con discapacidades, permitiéndoles tomar su lugar que tienen con todo derecho, como miembros productivos de la sociedad.
- c. En el transporte o las que se encuentran en las unidades de transporte e instalaciones complementarias, ya sean particulares o públicos, terrestres, marítimos, aéreos o fluviales
- d. Barreras de telecomunicaciones: se refiere a los medios de comunicación no adaptables a las necesidades de los discapacitados

Figura 3

Barrera que dificultan el acceso a personas con movilidad física restringida



Fuente: Álvarez, D. (2013). Acceso a la justicia de personas con discapacidad: muchas barreras por derribar.

Desde el punto de vista turístico, la accesibilidad hace referencia a la cualidad que tienen el conjunto de espacios relacionados con el turismo para que cualquier persona, incluso las afectadas de discapacidades de movilidad o comunicación, pueda llegar a todos los lugares y edificios que desee sin sobreesfuerzos, acceder a los establecimientos en los que se les ofrecen servicios turísticos y poder, en caso de emergencia, evacuarlos en condiciones de seguridad, y hacer uso de habitaciones y

servicios que se prestan en dichos establecimientos turísticos con comodidad. Entonces el turismo accesible es aquel que persigue la supresión de las barreras al turismo que realizan las personas con algún tipo de discapacidad.

En este contexto Rovira –Beleta definen al turismo accesible como: Aquel que se ocupa de la problemática de las barreras físicas, psíquicas y sensoriales que todavía hoy se encuentran a la hora de hacer turismo las personas que de alguna forma, tienen dificultad para desplazarse o comunicarse, factores que comprometen la integración y participación de estos consumidores”

El turismo “para todos” según Pérez y Gonzales (2003) es definido como: “Aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales”

Entonces hablar de turismo para todos hace referencia a la capacidad de satisfacer las necesidades de todo tipo de población por ser un derecho universal y que incluye las actividades turísticas de ocio y de tiempo libre. Para Pérez y Gonzales, (2007) “La principal década donde el Turismo para Todos toma relevancia es en el año 1989 con la campaña Tourism for all, en el que se recogían una serie de recomendaciones a la industria turística para que tuviera en cuenta las necesidades de todo el conjunto de la sociedad a la hora de desarrollar sus políticas, atribuyéndose las limitaciones a las infraestructuras y no a los usuarios de las mismas”.

Aún existen numerosos individuos con discapacidad que no saben ni siquiera jugar, nunca les han dado la oportunidad, desconocen que la práctica de un deporte podría mejorar su calidad de vida, tanto física, psíquica, como social, permitiéndoles desarrollar la vida en colectivo, la fuerza y la movilidad.

4.4.2 La accesibilidad turística para personas con movilidad física restringida

Las personas con movilidad física restringida por este hecho tienen necesidades especiales, tanto en su vida cotidiana como en actividades extraordinarias, dentro de estas se encuentran las relacionadas con el ocio y el turismo; esto en un contexto donde las instalaciones están concebidas generalmente para ser utilizadas por

personas con pleno uso de sus capacidades y facultades físicas. Así la Organización Mundial de Turismo sustentó que el derecho al turismo está relacionado a las mejores condiciones de acceso y sin discriminación. Fernández (2009) afirma que: “el derecho a la utilización del tiempo libre y en particular el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viajar y de turismo, consecuencia natural del derecho al trabajo, son reconocidos como elementos de expansión de la persona humana por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, como también por la legislación de una gran cantidad de países”

4.4.3 Importancia del turismo accesible

El turismo es considerado un fenómeno de integración social de mucha importancia en la sociedad; por cuanto es capaz de movilizar a millones de personas por todo el mundo; por lo tanto debe adaptarse y ser accesible a todos los ciudadanos, esto independientemente de las características particulares a nivel personal, social, cultural, de carácter físico, económico o de cualquier otra particularidad que surja en su entorno. Así, tanto la actividad turística como la accesibilidad se encuentran estrechamente ligadas, y en este contexto ha cobrado suma importancia en los últimos años la atención a las personas con discapacidad.

En el caso concreto de las empresas hoteleras la aplicación de la accesibilidad cobra mayor relevancia, no solo por constituir el hotel uno de los pilares más importantes del turismo, sino por ser el medio de alojamiento más utilizados por los discapacitados físicos. “Un hotel con barreras estaría incumpliendo la legislación vigente en materia de accesibilidad hotelera, a su vez estaría dejando fuera del mercado a un segmento cuyo potencial, según datos estadísticos de la Comisión Europea alcanza a 35 millones de viajeros y 630 millones de noches de hotel cada año”. (Fernández, 2009)

Figura 4
Hoteles con turismo accesible a personas
con movilidad física restringida



Fuente: Villa, María. (2016). Promueven turismo accesible para personas con discapacidad

La relevancia de la práctica turista en las personas discapacitadas o habilidades especiales demuestra que el turismo accesible al planificar y facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios e infraestructuras turísticas se constituye en un hecho integrador, de personas con discapacidad y personas sin discapacidad; de allí que en los últimos años el concepto de turismo accesible está siendo remplazado por el termino de Turismo para Todos, término que abarca la creación de un medio físico diseñado para todos.

La importancia del turismo accesible se basa fundamentalmente en las razones siguientes:

- a. El turismo es necesariamente un elemento básico de la vida cotidiana y un derecho indiscutible en la sociedad
- b. Es un factor que favorece la integración social entre las personas
- c. Es una oportunidad de negocio
- d. Es un elemento básico de calidad de la oferta turística

4.4.4 Valoración de accesibilidad

Es la evaluación respecto a la capacidad, sus instalaciones, su acceso, etc. Generalmente las ciudades son herederas de un pasado urbanístico en el que no

podían preverse las necesidades futuras; así el diseño urbanístico de otras épocas ahora se constituye en inconvenientes o incomodidades que en ocasiones llega a aislar o a marginar a determinados colectivos.

Pues actualmente se están aplicando normativas que no solo benéfica a unos grupos sino al conjunto de los ciudadanos que en ella viven dado que persiguen una mejor calidad de vida de todos sus habitantes y eso obliga a llevar a cabo adaptaciones en determinados entornos.

De todas las remodelaciones y de las nuevas construcciones accesibles exigen guías, quienes ofrecen información de ubicación de lugares, su accesibilidad, líneas de transporte por parte de las personas con movilidad restringida.

De esta forma se debe evaluar la accesibilidad de las calles, hoteles, edificios, áreas comunes, etc. Así, con el fin de reducir o eliminar al máximo las posibles barreras, varias ciudades han elaborado un plan, manual o guía para la accesibilidad.

El Manual europeo de accesibilidad señala al respecto “El entorno debe disponerse de modo que permita a todos desenvolverse igualmente y de la forma más independiente posible. La valoración de la accesibilidad física o de un entorno físico sin barreras para el acceso y que están orientados a lograr un alto grado de accesibilidad, una buena funcionalidad y buen grado de seguridad, se basa en los siguientes principios generales que considera el Plan de Acción del Cermie (2002):

- a. Accesibilidad: Proyecto de forma que sea accesible para todas las personas, independientemente del grado de discapacidad, edad u otra dificultad
- b. Circulación: Que la red viaria permita a todos los usuarios circular libremente y llegar al mayor número posible de lugares y edificios
- c. Utilización: Que el entorno permita su uso y disfrute por todas las personas
- d. Orientación: Que los asentamientos urbanos procuren una fácil orientación al tiempo que posibiliten encontrar sin problemas el camino que conduzca más directamente al lugar que se quiera ir.
- e. Seguridad: Que procuren que la movilidad de las personas sea máxima con el menor riesgo para la salud y la integridad física
- f. Funcionalidad: Que los espacios urbanos y los lugares de trabajo o de recreo puedan ser utilizados sin restricción por todas las personas.

4.5 SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y PROBLEMAS DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA

4.5.1 Necesidades de acceso en el servicio de alojamiento

Los niveles de acceso varían considerablemente de un establecimiento hotelero a otro. La oferta de infraestructuras accesibles y de información aporta un valor agregado atractivo añadido para los clientes y trae ventajas competitivas. El servicio hotelero es definido por Acerenza (2004) como: “Una actividad esencialmente intangible, ligada en su prestación a un soporte físico, que se ofrece para satisfacer las necesidades de alojamiento de los turistas y demás tipos de viajeros”

Las nuevas tendencias del turismo, han incrementado positivamente la presencia en los hoteles de un cliente a quien no se le ha prestado suficiente atención; o sea los huéspedes con necesidades especiales, sean físicas, psíquicas y/o visuales; pues estos requieren de accesos especiales o acondicionados a sus necesidades.

Según CERMI (2009): “Entre las demandas de los turistas con movilidad física restringida abarca aspectos relevantes como: el trato personalizado, el descanso, la calidad, el confort, la seguridad y, especialmente, la accesibilidad; pues la primera necesidad del turista discapacitado físico es la de poder acceder al mismo y no encontrar barreras a su paso. Para poder satisfacer esta necesidad es preciso que las condiciones de accesibilidad física y de comunicación del entorno turístico permitan al turista discapacitado físico moverse de manera autónoma, cómoda y segura”.

Así, en el mundo hotelero actual se lucha por transformar el espacio físico, eliminando las barreras arquitectónicas de modo tal que la instalación completa pueda ser utilizada por todos los clientes incluyendo aquellos con necesidades educativas especiales o discapacitados.

Investigaciones realizadas por Huesca & Ortega (2010) al respecto señalan que el alojamiento más utilizado por las personas discapacitadas, en general, y por los discapacitados físicos, en particular, es el hotel, y son los hoteles de categorías superiores los más usados por las personas con discapacidad física; lo que está relacionado con la percepción, por parte de este colectivo, de que los hoteles de categorías superiores son accesibles; así cuanto mayor es el grado de discapacidad,

mayor es la categoría del establecimiento hotelero al que acude el turista discapacitado.

Figura 5
Hotel con ascensor accesible para personas con
movilidad física restringida



Fuente: Shimosakai, Ricardo. (2012). Turismo adaptado. México.

Entre las principales necesidades de acceso Abreu (2009) menciona las siguientes:

- a. Facilitar habitaciones en la planta baja.
- b. Teléfonos accesibles a clientes en sillas de ruedas.
- c. Cuartos de baños espaciosos, con duchas manuales, pasamanos y agarraderas, salvando de esta forma lo que ha constituido uno de los grandes obstáculos hoteleros.
- d. Elevadores con botones marcados en braille, señales lumínicas y sonoras.
- e. Instalación de cerraduras e interruptores de lámparas, aires acondicionados o calefacción que pueden ser pulsados, apretados o girados con facilidad por personas con limitadas capacidades manuales.
- f. Construcción de rampas con pasamanos y la inclinación adecuada; etc.

La integración de estas personas no es una cuestión exclusiva de un hotel, es de todos los hoteles, por ejemplo si vemos una cliente en silla de ruedas y le preguntamos si le gustaría aprender a jugar ajedrez, tenis de mesa o cualquier otro

deporte y a su vez la motivamos para que realice esta actividad propuesta, haremos de ese individuo una persona feliz durante su tiempo de vacaciones en el hotel.

4.5.2 Problemas de accesibilidad en el servicio hotelero

A continuación se señalan los principales problemas de accesibilidad en los hoteles:

A. Espacios de estacionamiento: Se considera un problema de accesibilidad cuando no hay espacio para estacionar cerca del hotel o puerta principal, cuando los espacios de estacionamiento son muy estrechos es imposible abrir la puerta del vehículo u operar el elevador de plataforma instalado en la camioneta pues la posición en que se encuentra el vehículo vecino no lo permite. Al respecto Isola (2000) menciona que:

“El estacionamiento en los hoteles deben reservarse un espacio de cada 25 sitios de estacionamientos para las personas con movilidad física restringida, el cual debe estar ubicado lo más cerca posible de la entrada principal. Además, lo ideal es que estos estacionamientos reservados estén protegidos de la intemperie, puesto que para algunas personas, efectuar la transferencia desde el asiento de un vehículo a la silla de ruedas, y viceversa, les puede tomar un tiempo prudencial”.

El ancho adecuado es de 3.9 m, así una persona con una deficiencia física que conduce su propio vehículo puede fácilmente subir a su vehículo o bajar de él y sentarse en su silla de ruedas.

Figura 6
Estacionamiento para personas con discapacidad
en aparcamiento de hoteles



Fuente: Hoteles ZAR. (2016). Nuestros hoteles. Mexico.

B. Entrada al edificio: Los problemas de acceso se dan por la diferencia entre el nivel de la superficie del estacionamiento y el de la acera por cuanto este hecho dificulta el desplazamiento de las personas en silla de ruedas; así también un camino peatonal en mal estado no facilita las idas y venidas de los clientes, ya sea que éstos se desplacen o no con la ayuda de muletas o bastones. Así, el camino peatonal, que lleva del estacionamiento a la entrada del edificio, debe ser lo más corto posible, simple y muy bien iluminado de noche e instalado en los bordes del estacionamiento, ya que es peligroso hacer que la gente tenga que atravesar el área de estacionamiento. De todas maneras debe estar señalizado y con rampa para acceder a la vereda

Respecto a las puertas se observan los problemas de acceso siguientes:

- *Un espacio de maniobra insuficiente o demasiado pequeño delante de la puerta, no hará posible que la persona en silla de ruedas pueda franquear la misma.
- *Un desnivel muy elevado en el umbral de la puerta sorprende a las personas y puede ocasionar que éstas tropiecen.
- *Una puerta muy pesada exige un esfuerzo físico muy grande para poderla abrir.
- *Una puerta muy angosta no permite el paso de las personas en silla de ruedas ni de las personas obesas, y complican las cosas para las personas que se desplazan con la ayuda de muletas.

Todas las personas deben ser capaces de poder abrir una puerta con un solo movimiento y con la ayuda de una sola mano. El número de puertas debe ser

mínimo, se deben evitar las puertas continuas o en serie. Cada una de ellas debe tener el ancho suficiente para permitir el paso de una persona en silla de ruedas, de una persona obesa o de aquellos que caminan con la ayuda de muletas.

C. Acceso a los pisos: Las personas en silla de ruedas no pueden llegar a los pisos superiores sino es por ascensor o la presencia de rampas; por lo que el espacio de maniobra en donde se toma el ascensor y dentro de él debe ser cómodo para las personas con movilidad física restringida.

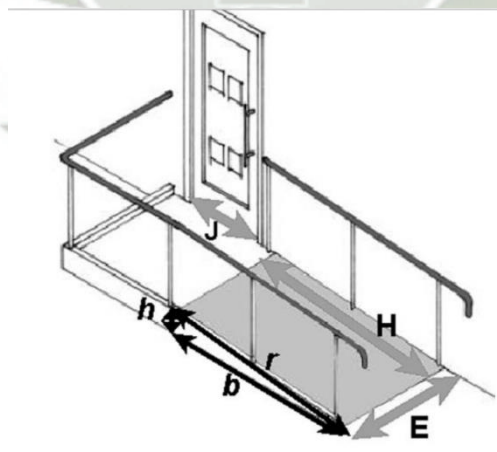
Así también, si no hay rampas las personas que se desplazan en silla de ruedas no pueden entrar al hotel; la superficie de la rampa y de las escaleras debe ser de un material antideslizante continuo también la instalación incorrecta de una rampa o escalera presenta inconvenientes para las personas; pues una rampa muy empinada o sin barandas en ambos lados es peligrosa; una escalera muy empinada o sin pasamanos es un obstáculo (Abrelub, 2009)

Si esta entrada no puede ser accesible para personas con movilidad física restringida, entonces se podrá usar una entrada secundaria que también esté abierta al público.

Para las personas que usan un bastón las escaleras deben tener pasamanos en ambos lados de la misma.

Figura 7

Rampa para personas con movilidad física restringida



Fuente: Abreu, Pedro. (2009). La Animación y otros detalles para atender mejor a huéspedes con necesidades especiales.

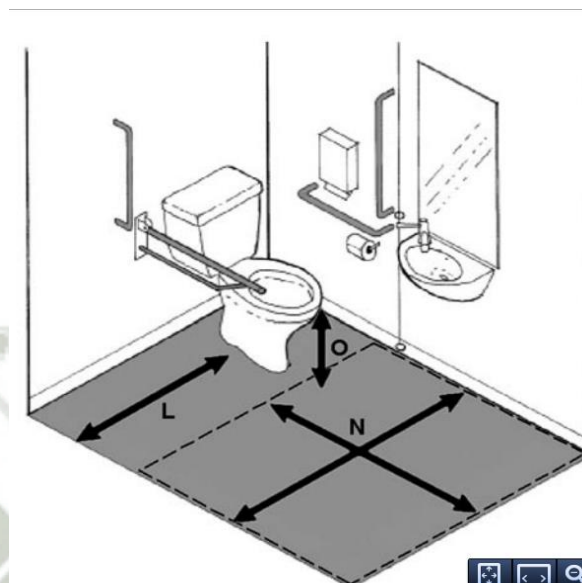
D. Circulación dentro del establecimiento: El problema de acceso en este caso está relacionado fundamentalmente a la ubicación de las diferentes áreas del hotel, como restaurant, cafetería, servicios higiénicos, etc. por ello la señalización es importante; además la disposición del mobiliario, plantas, adornos, macetas mal ubicados generan problemas de circulación accesible.

E. Servicios Higiénicos (hotel y de la habitación): A menudo el espacio de maniobra es restringido dentro de los servicios higiénicos tanto fuera como dentro de los cubículos de los inodoros. Si el cubículo no es lo suficientemente grande o si la puerta se abre hacia el interior, una persona en silla de ruedas podrá entrar en él pero le será imposible cerrar la puerta; es muy importante instalar las barras de apoyo, sumamente útiles para las personas en silla de ruedas así como para las obesas y de edad avanzada. Tanto el espejo y la secadora, así como el dispensador de papel para las manos deben estar instalados a una altura no muy elevada. (Huesca & Ortega, 2010)

Algunos problemas de acceso según Isola (2008) son:

- a. La disposición de los sanitarios es incorrecta: es muy difícil acceder a la tina, a la ducha o al inodoro si están ubicados muy cerca el uno del otro. (la altura debe ser entre 450 y 500 mm)
- b. Las personas en silla de ruedas tienen muchas dificultades para acceder al botiquín que se encuentra generalmente instalado encima del lavatorio.
- c. Las llaves de mando de la grifería son difíciles de manipular para las personas que tienen dificultades para coger cosas.
- d. La ausencia de barras de apoyo cerca del inodoro o de la tina incomoda a las personas en silla de ruedas o a aquellas que se apoyan sobre muletas.

El cuarto de baño debe estar equipado con un punto de iluminación central como mínimo accionado desde el exterior por medio de un interruptor ubicado a una altura de 1.05 m del suelo; la puerta debe tener el ancho suficiente para que una persona en silla de ruedas pueda pasar, y es preferible que la puerta se abra hacia el exterior; debiendo haber un espacio de maniobra de 1.50 m por 1.50 m en el centro del cuarto, lo que deja un espacio de maniobra suficiente para la persona en silla de ruedas.

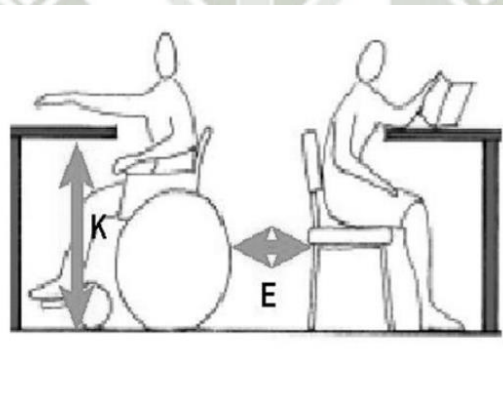
Figura 8**Modelo de baño para personas con movilidad física restringida**

Fuente: Isola, José. (2008). Manual para la atención del turista con discapacidad Perú

- F. Teléfonos:** · Los aparatos telefónicos instalados muy altos no son cómodos para las personas de baja estatura o para aquellas que usan silla de ruedas. · Ciertas cabinas telefónicas pueden ser muy pequeñas o tener una iluminación mediocre
- G. Áreas de espera:** La ubicación de las áreas de espera debe permitir la libre circulación de una persona en silla de ruedas. Además la instalación de bancas con respaldar será muy apreciada por las personas de edad avanzada, así como las bancas sin “apoyabrazos” será apreciada por las personas obesas o por aquellas que transporten muchos bultos. Cerca de estas bancas deberá haber espacio suficiente para aproximar una silla de ruedas o un cochecito para los niños.
- H. Restaurantes y cafeterías:** Entre los problemas de acceso se pueden señalar:
- En los restaurantes, ciertos tipos de mesa son incómodas pues ellas no tienen espacio suficiente para las piernas.
 - Un pasadizo estrecho entre las mesas de un restaurante es también incómodo para el personal que sirve a los clientes.

- c. Una señalización bien ubicada evita que los clientes pregunten siempre las mismas cosas al personal.
- d. Las personas en silla de ruedas o las personas obesas no pueden sentarse en las mesas que tienen asientos fijos. Así, la persona en silla de ruedas debe tener suficiente espacio para aproximarse a la mesa sin tener la necesidad de efectuar una transferencia de su silla a la silla del restaurante y su silla no debe constituir obstáculo para la circulación de las personas. En el caso en que los menús estén expuestos sobre una pared, éstos deben estar instalados a una altura conveniente para las personas en silla de ruedas y las personas de baja estatura.

Figura 9
Mesas para personas con movilidad física restringida
Recomendaciones 500 mm



Fuente: Isola, José. (2008). Manual para la atención del turista con discapacidad Perú.

Las personas que sirven en este tipo de restaurantes pueden ofrecer su ayuda para transportar las bandejas de las personas en silla de ruedas o a aquellas que utilicen un bastón o muletas.

I. Habitación: Los problemas de accesibilidad

- a. El mobiliario no es adecuado: la superficie de la mesa no está a la altura correcta para que una persona en silla de ruedas pueda instalarse cómodamente.
- b. Los muebles para almacenar cosas son poco prácticos: las repisas y las barras para colgar la ropa están instaladas muy alto, las mesitas son poco profundas y además las cómodas tienen cajones que son muy difíciles de abrir.

- c. Las personas de edad avanzada no se pueden levantar fácilmente de una cama muy baja.

Las habitaciones adaptadas y de accesibilidad deben situarse lo más cerca posible de los servicios centrales de ser posible en la planta baja. Cada habitación debe disponer de un teléfono, una alarma o cualquier otro medio adaptado para pedir ayuda. Así, la altura de los umbrales, el ancho de las puertas y el espacio libre para circular son factores esenciales para los usuarios de sillas de ruedas.

En este sentido, la disposición de los muebles permitirá a los huéspedes pernoctar en la habitación tener acceso cómodo a los muebles de almacenaje, a los roperos así como a las ventanas; los muebles deben estar dispuestos de modo tal que haya un espacio libre de paso de un metro de ancho entre ellos. Uno de estos espacios de paso debe ubicarse entre una de las paredes y la cama (o un mueble) de modo tal que una persona en silla de ruedas tenga lugar suficiente para efectuar la transferencia desde su silla a la cama y viceversa.

Dentro de la habitación debe haber por lo menos un espacio de 1.50 m de diámetro a fin de permitir a una persona en silla de ruedas dar una media vuelta; así también la superficie de 1.50 m por 1.50 m debe dejarse libre cerca de la cama y de los lugares de almacenaje. El teléfono debe estar sobre la mesa de noche y los aparatos de calefacción deben estar cubiertos, puesto que las personas que no tienen sensibilidad en sus miembros pueden, sin darse cuenta, quemarse o lastimarse.

4.6 ATENCIÓN AL TURISTA CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA

La realidad actual, en el área profesional, requiere una mejor calidad en la prestación de servicios a las comunidades en la cual se desenvuelve la actividad turística y a su vez de atención al turista en general y en especial al turista con discapacidad, es por ello que se requiere un profesional con conocimiento teórico y práctico capaz de generar estrategias, planificar ideas novedosas que permitan responder a situaciones inesperadas, ya que la realidad del turismo accesible no está estructurada sistematizadamente y que es poco el conocimiento que se tiene sobre la atención de las necesidades de turistas con discapacidad.

Según Fernández. & Calgano

“Para atender a personas con capacidad física restringida como en otras discapacidades se debe contar con el compromiso de todo el personal incluyendo los ejecutivos; además el personal que atiende a personas con capacidad física restringida debe contar con la adecuada formación”

El fenómeno turístico conlleva un potencial multiplicador de efectos que se traduce en tendencia a crecer más como sistema, retroalimentar a otros sistemas productivos, mejorar permanentemente el capital humano, incrementar los efectos económicos positivos, en otros renglones de la economía y sobretodo en mejorar el bienestar social. Prestadores de servicios diversos como la hotelería, la gastronomía, y el transporte, constituyen los efectos proyectivos directos del turismo; otros, como el sistema natural, el acervo histórico, el sistema cultural o el artesanal, constituyen efectos concatenantes, como la estructura administrativa, las finanzas, el entorno y el medio.

Aunque en general el personal sabe atender y comunicarse adecuadamente con los pasajeros, cuando tienen que saludar, hablar o atenderá a personas discapacitadas, que entendemos tienen unas características especiales o presentan unas necesidades especiales derivadas de su deficiencia, no saben cómo atenderlo, por las dudas y temores.

“Por ello es necesario estén no solo informados sino también capacitados para atenderlo, tratarlo o guiarlo. Y esto ha de ser del dominio de todo el personal implicado, no únicamente de las personas encargadas de la organización, y especialmente de la recepción y acomodo; sino también de los directivos o anfitriones. (Grünewald, et.al., 2007)

Para Tirado (2014) : “La atención asertiva hacia las personas con cualquier discapacidad, en materia turística y de recreación requiere de personal con conocimientos específicos o altamente informados y profundamente motivados, capaces de solventar problemas inherentes a la atención turística sin exclusiones ni prejuicios. Así “cuando el personal que presta el servicio de atención está preparado puede derribar la principal barrera; el desconocimiento sobre el tema, optimizando su calidad de servicio y siendo un personal integral y altamente calificado.

4.6.1 Actitud de las personas que atienden huéspedes con movilidad física restringida

Figura 10

Atención a huésped discapacitado



Fuente: Consejo Iberoamericano. (2014). Adapta y el turismo accesible. México.

- A. Respecto a las actitudes generales de las personas que atienden huéspedes con movilidad física restringida:
- Eliminar sentimientos negativos en estos como miedos, prejuicios mitos y estereotipos asociados con estos.
 - Conocer sobre este tipo de discapacidad y qué actividades pueden realizar.
 - Demostrar que la accesibilidad es alcanzable y que ellos son un cliente más dentro del hotel.
 - Preguntar si necesita su ayuda, antes de tomarla por el brazo o empujar su silla de ruedas.
 - Permita que la persona le explique o le brinde instrucciones, pues es quien mejor conoce sus habilidades y capacidades para realizar determinada tarea.
 - Esté preparado para aceptar un no como respuesta, sin ofenderse.
 - Cuando hable con uno de estos huéspedes, si posee raciocinio, hágalo directamente con él y no con su acompañante.

h. Saber explicarle a los acompañantes que el cliente puede aprender a realizar determinada actividad para él planificada, pues ha sido probada con éxito antes de hacerla.

i. Relación con las personas con movilidad física restringida

B. Respecto a cortesías comunes

- a. Uno no debe sentirse obligado a actuar de manera sobre protectora con las personas con discapacidad. Se les puede ayudar, definitivamente, pero es mejor esperar a que el ofrecimiento sea aceptado antes de actuar.
- b. Es necesario seguir las instrucciones que la persona pueda dar.
- c. Apoyarse en la silla de ruedas de una persona es igual a apoyarse o colgarse de una persona y generalmente es considerado como algo molesto y poco delicado. La silla forma parte del espacio de la persona que la utiliza. No se apoye en ella.
- d. Brinde la misma cortesía que brindaría a cualquiera a las personas con discapacidad. Si tiene por costumbre estrechar la mano al conocer a alguien hágalo siempre, ya sea con personas que tienen discapacidad o no. Si una persona con discapacidad no puede estrechar su mano, ella misma le avisará.
- e. Cuando ofrezca su ayuda a alguna persona con problemas visuales permita que tome su brazo. Esto le permitirá guiarla en vez de conducirla. Emplee instrucciones específicas como “a la izquierda, cien metros” o “dos cuerdas a la derecha” cuando guíe a una persona con discapacidad visual.
- f. Al planificar eventos que involucren a personas con discapacidad considere sus necesidades antes de elegir el lugar. Incluso si no asisten personas con discapacidad, es mejor escoger un sitio accesible. Nadie planea realizar un evento donde otras minorías no podrían asistir, de modo que no excluya a personas con discapacidad (Isola, 2000)

C. Respecto a la conversación

- a. Al hablar de personas con discapacidad es recomendable enfatizar sus logros, sus habilidades y cualidades personales. Hay que presentarlas como son en la vida real; como padres, empleados, empresarios, etc.

- b. Al hablar con una persona con discapacidad, diríjase directamente a ella y no lo haga a través de la persona encargada de ayudarla.
 - c. Relájese, no se avergüence si utiliza expresiones comunes como “nos vemos más tarde” o “hay que correr”; frases que a veces parecen relacionarse a la discapacidad de la persona.
 - d. Para llamar la atención de una persona con problemas auditivos se le puede tocar el hombro o hacer una señal con la mano. Mire directamente a la persona y hable claramente, despacio y expresivamente para determinar si puede leer los labios. No todas las personas con problemas auditivos pueden leer labios. Aquellas que lo hacen se apoyan en expresiones faciales y el lenguaje corporal para entender mejor. Permanecer en zonas iluminadas y mantener comida, manos y objetos lejos de la boca. No ayudará en nada gritar, pero sí lo harán las notas escritas.
 - e. Al hablar con una persona en silla de ruedas por más de unos minutos, colóquese al mismo nivel. Esto evitará a ambas un cuello dolorido.
 - f. Al saludar a una persona con problemas visuales agudos identifíquese a sí mismo y a las demás personas presentes. Por ejemplo, diga “a mi derecha está John Smith”.
 - g. Recuerde identificar a las personas con las que está hablando. Hable en un tono de voz normal e indique cuando la conversación haya llegado a su fin. Hágales saber cuándo se mueve de un lugar a otro.
- D. Respecto al trato al turista con discapacidad
- a. No trate al pasajero con discapacidad como si fuera un problema o una molestia. Puede requerir mayor atención, pero es mejor no hacérselo sentir.
 - b. No ayude o brinde atención a un pasajero con discapacidad antes que lo solicite o la situación lo demande.
 - c. No atienda a un pasajero con discapacidad como si estuviera enfermo o necesitase atención médica.
 - d. Si una persona acompaña al pasajero con discapacidad, no se dirija sólo a ella como si la persona con discapacidad no pudiese hablar ni expresar sus necesidades.
 - e. No asuma que una persona ciega no puede desplazarse sola en el aeropuerto. Si pregunta por una dirección, désele y pregunte si desea ser acompañado.

- f. No le pida al pasajero cambiar su propia silla de ruedas por otras.
- g. No acomode al pasajero con discapacidad en una sala de espera aparte, sino con el resto de pasajeros o dele la oportunidad de elegir dónde prefiere esperar o si desea realizar compras en el duty free.
- h. No olvide de informar a las demás líneas aéreas incluidas en el itinerario del pasajero así como al personal de ayuda en los aeropuertos donde haga conexiones, sobre la naturaleza del pasajero con discapacidad y el tipo de asistencia que requiere.
- i. No ignore las instrucciones que el pasajero con discapacidad pueda darle al momento de cambiarlo de silla de ruedas o sentarlo en el asiento del avión. El pasajero ha hecho eso más veces y conoce la mejor manera de hacerlo.
- j. No atienda al pasajero con discapacidad de manera diferente del resto de pasajeros. Dele el mismo buen servicio que le suele brindar al resto de clientes.

D. Palabras con dignidad

Al emplear palabras con dignidad, promovemos la igualdad entre todos. Se deben evitar estas palabras:

- a. Persona con discapacidad: lisiado / tullido / minusválido / inválido (literalmente, inválido significa “no válido” No se debe emplear esa palabra).
- b. Persona que tiene / que experimenta víctima / estar aquejado de (por ejemplo, víctima de parálisis cerebral).
- c. Persona con (por ejemplo, persona con parálisis cerebral).
- d. Utiliza silla de ruedas restringida a, confinada a una silla de ruedas (la silla otorga movilidad; sin la silla, la persona queda confinada a una cama).
- e. No-discapacitada normal (referirse a una persona no discapacitada como “normal” sugiere que las personas con discapacidad son anormales).

Otros términos a evitarse por sus connotaciones negativas y su tendencia a inspirar lástima: anormal, desfigurado, deformado, paralítico, mutilado, incapacitado, patético, imbécil, desafortunado deshabilitado físicamente.

La terminología más adecuada es: Persona ciega (carente de capacidad visual), persona con problemas visuales (cierta discapacidad visual), persona sorda (carente de capacidad auditiva), persona hipoacústica (cierta discapacidad auditiva), persona con hemiplejia (parálisis de un lado del cuerpo), persona con paraplejia (pérdida de funciones en la zona baja del cuerpo), persona con cuadriplejia (parálisis en ambos brazos y piernas).

4.6.2 Actitud de colaboración

Presentar una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

*Eliminar la necesidad de cubrir largas distancias

*No obstaculizar los itinerarios

*Ajustar su paso al de la persona discapacitada

*Ayudar a transportar objetos, carteras, etc.

*Facilitar el alcance de los objetos de uso frecuente situándolo a una altura que permita el acceso por la persona en silla de ruedas, que no le obligue a un esfuerzo excesivo a adoptar posturas forzadas

*No apoyarse en la silla de ruedas

*Durante la conversación y si es por varios minutos situarse a la altura de sus ojos, y si conversa durante un paseo no situarse detrás de la silla sino a un costado.

*Estar atento a las capacidades del usuario. Algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda pero utilizan la silla para desplazarse más rápido y no realizar grandes esfuerzos

*Procurar que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre a su alcance. Lo más adecuado es que permanezcan en la silla de ruedas y no cambiar otro asiento.

*Si el saludo a una persona discapacitada mediante un apretón de manos no es posible se debe realizar cualquier otro gesto que denote un acercamiento según el grado de cercanía que corresponda; desde una breve palmadita en el brazo hasta un abrazo.

Y si la persona no tiene brazo derecho el saludo debe hacerse estrechando su brazo izquierdo por lo que usara también la mano izquierda. (PREDIF, 2011).

4.6.3 Técnicas para facilitar la movilidad y los desplazamientos

Se debe ofrecer ayuda al discapacitado, siempre preguntándole si precisa ayuda jamás imponiendo nuestro criterio o lo que creemos estimar que necesita; por ello es prudente preguntarle si permite que se le acompañe o ayude y de esta manera se respeta el derecho a la libertad. Entonces en cualquier caso siempre hay que esperar que el ofrecimiento sea aceptado, además de escuchar atentamente las instrucciones que esa persona quiera dar. También se recomienda evitar las actitudes de sobreprotección o de tipo paternalista que les resulta generalmente desagradable.

Para ayudar a una persona con capacidad física restringida que se desplaza con silla de ruedas se debe tener en cuenta:

- a. Tanto en el ascenso como en el descenso de una rampa, el acompañante debe ir por detrás de la silla; pues en el descenso se debe controlar la repercusión del movimiento en el tronco del usuario de la silla ya que esta puede verse afectada
- b. El traslado nunca debe ser a prisa o muy rápido por los desniveles que pueden existir en el suelo.
- c. Al descender dos o más peldaños, se debe sostener la silla y elevar las ruedas delanteras equilibrando sobre las traseras y bajar escalón por escalón y realizar una pausa por peldaño
- d. En caso que la persona sea pesada, se debe recurrir a una tercera persona para que brinde ayuda con el control de descenso desde adelante
- e. En el ascenso de un peldaño colocar las ruedas pequeñas por encima del peldaño y elevar las traseras con un simultáneo impulso hacia delante
- f. Cuando hay más de un peldaño, coloque al usuario de espalda a la escalera y friccionando hacia arriba, subir peldaño por peldaño.
- g. Siempre habrá de asegurarse de que tanto en el ascenso como en el descenso, las ruedas apoyen de forma simultánea en el suelo y/o peldaños
- h. En todo momento se ha de evitar golpear las ruedas delanteras contra el borde
 - i. En cualquier momento no deberá empujar, tirar o girar la silla de ruedas sin prevenir a su ocupante.

Figura 11**Ayuda de ascenso y descenso de turistas con
discapacidad en gradas**

Fuente: Shimosakai, Ricardo. (2012). Turismo adaptado. México.

4.7 EL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE AREQUIPA

El Centro Histórico de la ciudad de Arequipa se ubica al sur del Perú, la mayoría de sus casas están construidas con sillar, piedra volcánica que proviene del volcán Misti, en cuyas faldas reposa la ciudad. “El centro histórico está formado por edificios históricos, iglesias y conventos de la época colonial y republicana que representan la integración de las técnicas constructivas y características europeas y nativas, expresadas en el admirable trabajo de maestros coloniales y criollos y de albañiles indios. Está decorada por sus robustas murallas, arquerías y bóvedas, plazas y espacios abiertos, y por la intrincada decoración barroca de sus fachadas. El Centro Histórico de la ciudad de Arequipa fue inscrito en la Lista del Patrimonio Mundial en el año 2000” (Ministerio de Cultura).

El Centro Histórico de Arequipa entonces representa la fusión de técnicas de construcción europeas y autóctonas, fusión que se patentiza en los robustos muros de las edificaciones, las arcadas y bóvedas, etc.; es conocida también como la "Ciudad Blanca". Se encuentra rodeada por los cañones del Colca y Cotahuasi, éste último uno de los más profundos del mundo.

El Concejo Municipal Provincial de Arequipa en su Ordenanza Municipal 764 del 30 de junio del 2012, señala que el Centro Histórico de la ciudad de Arequipa comprende:

“La Esquina del Filtro con Rivero, 6ta cuadra de Rivero, Av. Juan de La Torre, Pte. Jerusalén, Pasaje Selva Alegre, Pasaje Ripacha, limite izquierdo de la Parroquia de San Lázaro, limite medianero con Lavandería Michell, pasaje Calienes, torrentera San Lázaro, rio Chili, puente Grau, Ovalo Grau, Av. Ejército, Cortaderas, Arica, Misti, Cuesta del Ángel, Av. Francisco Bolognesi, Leoncio Prado, Av. León Velarde, Arequipa, Vía Perimetral, calle Tronco de Oro, Francisco Mostajo, Antiquilla, Beaterio, Zamácola, Psaje. Zamácola, calle Garaicoechea, Callejón Huesitos, rio Chili, Consuelo, Cruz Verde, Sucre, Av. Salaverry, San Juan de Dios, Piérola, Dos de Mayo, Pizarro, Víctor Lira, Calle Nueva, Pizarro, Corbacho, Av. La Paz, Santa Rosa, Los Pinos, Muro Perimétrico Santa Rosa, San Pedro, Manuel Muñoz Najar, San Martín, Puno, Villafuerte, El Filtro y Rivero. Según el Artículo 3° de la Ordenanza Municipal 764: Queda incorporado a la nueva delimitación del Centro Histórico Monumental de Arequipa el Distrito de Yanahuara. (Concejo Provincial de Arequipa, 2012).

4.8 HOTELES DE TRES ESTRELLAS EN EL CENTRO HISTORICO DE AREQUIPA

A continuación se presentan las fichas técnicas de los hoteles; así como algunas fotos ilustrativas respecto a la falta de accesibilidad para turistas con movilidad física restringida:

FICHA TÉCNICA 001

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Hotel Arequipa Center
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:** Hotel Arequipa Center SAC
- d) **Número total de habitaciones:** 32
- e) **Página web:** hotelarequipacenteraqp.com
- f) **Dirección de correo electrónico:** hotelarequipacenter@hotmail.com
- g) **Teléfono:** 496169

II. DOTACION DE HABITACIONES

	Accesibilidad a minusválidos	X	Caja fuerte
X	Tv		Balcón exterior
X	Teléfono	X	Baño completo (con bañera)
	Aire acondicionado		Amenities
	Minibar		Secador de pelo
	Música ambiental		Servicio de tintorería
X	Conexión wifi gratuita	X	Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado		Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos		Garaje interior y exterior
	Ascensores		Salas de convenciones
X	Rampas		Wifi gratuito
	Bar / Cafetería		Aceptan tarjetas de crédito
	Restaurante		

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 002

I. DATOS GENERALES

- **Nombre del establecimiento:** Hotel Tito
- **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- **Razón Social:**
- **Número total de habitaciones:** 16
- **Página web:** www.hoteltito.com
- **Dirección de correo electrónico:** ernestoaguad@yahoo.com
- **Teléfono:** 233424

II. DOTACION DE HABITACIONES

	Accesibilidad a minusválidos	X	Caja fuerte
X	Tv		Balcón exterior
X	Teléfono	X	Baño completo (con bañera)
	Aire acondicionado	X	Amenities
	Minibar		Secador de pelo
	Música ambiental	X	Servicio de tintorería
X	Conexión wifi gratuita	X	Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado		Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos		Garaje interior y exterior
	Ascensores		Salas de convenciones
X	Bar / Cafetería	X	Wifi gratuito
	Restaurante	X	Aceptan tarjetas de crédito

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 003

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Hotel Casa Consuelo
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:** Casa Consuelo E.I.R.L
- d) **Número total de habitaciones:** 15
- e) **Página web:** www.casaconsuelohotel.com
- f) **Dirección de correo electrónico:** info@casaconsuelohotel.com
- g) **Teléfono:** 288585

II. DOTACION DE HABITACIONES

X	Accesibilidad a minusválidos	X	Caja fuerte
X	TV	X	Balcón exterior
X	Teléfono	X	Baño completo (con bañera)
	Aire acondicionado	X	Amenities
X	Minibar	X	Secador de pelo
	Música ambiental	X	Servicio de tintorería
X	Conexión wifi gratuita	X	Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

X	Aire acondicionado		Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos	X	Garaje interior y exterior
X	Ascensores	X	Salas de convenciones
	Rampas	X	Wifi gratuito
X	Bar / Cafetería	X	Aceptan tarjetas de crédito
	Restaurante		

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 004

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Casa Solar
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:** Casona Solar E.I.R.L
- d) **Número total de habitaciones:** 16
- e) **Página web:** www,casonasolar.com
- f) **Dirección de correo electrónico:** reservas@casonasolar.com
- g) **Teléfono:** 228991

II. DOTACION DE HABITACIONES

	Accesibilidad a minusválidos	X	Caja fuerte
X	Tv		Balcón exterior
X	Teléfono	X	Baño completo (con bañera)
	Aire acondicionado	X	Amenities
X	Minibar	X	Secador de pelo
X	Música ambiental	X	Servicio de tintorería
X	Conexión wifi gratuita	X	Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado		Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos		Garaje interior y exterior
	Ascensores	X	Salas de convenciones
	Rampas	X	Wifi gratuito
	Bar / Cafetería	X	Aceptan tarjetas de crédito
X	Restaurante		

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 005

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Hotel Duhamel
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:** Condori Auquilla Amaldobranz E.I.R.L
- d) **Número total de habitaciones:** 25
- e) **Página web:** www.hotelduhamel.com
- f) **Dirección de correo electrónico:** hotelduuhamelaqp@hotmail.com
- g) **Teléfono:** 660439

II. DOTACION DE HABITACIONES

	Accesibilidad a minusválidos		Caja fuerte
×	Tv	×	Balcón exterior
×	Teléfono	×	Baño completo (con bañera)
	Aire acondicionado	×	Amenities
	Minibar		Secador de pelo
	Música ambiental	×	Servicio de tintorería
×	Conexión wifi gratuita	×	Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado		Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos		Garaje interior y exterior
	Ascensores	×	Salas de convenciones
	Rampas	×	Wifi gratuito
×	Bar / Cafetería	×	Aceptan tarjetas de crédito
×	Restaurante		

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 006

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Hotel Viza
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:** Marcos Viza
- d) **Número total de habitaciones:** 60
- e) **Página web:** www.hotelviza.com
- f) **Dirección de correo electrónico:** hotelviza@hotmail.com
- g) **Teléfono:** 211458

II. DOTACION DE HABITACIONES

	Accesibilidad a minusválidos		Caja fuerte
X	Tv		Balcón exterior
X	Teléfono	X	Baño completo (con bañera)
	Aire acondicionado		Amenities
	Minibar		Secador de pelo
	Música ambiental	X	Servicio de tintorería
X	Conexión wifi gratuita	X	Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado		Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos		Garaje interior y exterior
X	Ascensores	X	Salas de convenciones
	Rampas	X	Wifi gratuito
X	Bar / Cafetería	X	Aceptan tarjetas de crédito
	Restaurante		

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 007

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Hotel Tierra Sur
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:** MULTIMAX S.R.L
- d) **Número total de habitaciones:** 42
- e) **Página web:** www.tierrasur.com
- f) **Dirección de correo electrónico:** info@tierrasur.com
- g) **Teléfono:** 227132

II. DOTACION DE HABITACIONES

	Accesibilidad a minusválidos		Caja fuerte
×	Tv	×	Balcón exterior
×	Teléfono	×	Baño completo (con bañera)
	Aire acondicionado	×	Amenities
×	Minibar		Secador de pelo
	Música ambiental	×	Servicio de tintorería
×	Conexión wifi gratuita	×	Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado		Servicio de carta y platos combinados
×	Acceso minusválidos	×	Garaje interior y exterior
×	Ascensores	×	Salas de convenciones
	Rampas	×	Wifi gratuito
×	Bar / Cafetería	×	Aceptan tarjetas de crédito
×	Restaurante		

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 008

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Hotel Plaza Residence
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:**
- d) **Número total de habitaciones:** 15
- e) **Página web:** www.plazaresidenceaqp.com
- f) **Dirección de correo electrónico:** plazaresidence@hotmail.com
- g) **Teléfono:** 231586

II. DOTACION DE HABITACIONES

	Accesibilidad a minusválidos		Caja fuerte
X	Tv	X	Balcón exterior
X	Teléfono	X	Baño completo (con bañera)
	Aire acondicionado	X	Amenities
	Minibar		Secador de pelo
	Música ambiental	X	Servicio de tintorería
X	Conexión wifi gratuita	X	Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado		Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos		Garaje interior y exterior
	Ascensores		Salas de convenciones
	RamXpas	X	Wifi gratuito
X	Bar / Cafetería	X	Aceptan tarjetas de crédito
	Restaurante		

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 009

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Hotel Rivera
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:** Inversiones Rivera AQP
- d) **Número total de habitaciones:** 8
- e) **Página web:** www.riverahoteles.com
- f) **Dirección de correo electrónico:** reservas@riverapalace.com
- g) **Teléfono:** 234282

II. DOTACION DE HABITACIONES

	Accesibilidad a minusválidos	X	Caja fuerte
X	Tv		Balcón exterior
X	Teléfono	X	Baño completo (con bañera)
X	Aire acondicionado	X	Amenities
X	Minibar	X	Secador de pelo
X	Música ambiental		Servicio de tintorería
X	Conexión wifi gratuita		Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado		Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos		Garaje interior y exterior
	Ascensores		Salas de convenciones
	Rampas	X	Wifi gratuito
	Bar / Cafetería	X	Aceptan tarjetas de crédito
X	Restaurante		

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 010

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Hotel Los Tambos
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:** JMB Inversiones S.A.C
- d) **Número total de habitaciones:** 16
- e) **Página web:** www.lostambos.com.pe
- f) **Dirección de correo electrónico:** reservas@lostambos.com.pe
- g) **Teléfono:** 600900

II. DOTACION DE HABITACIONES

	Accesibilidad a minusválidos	X	Caja fuerte
X	Tv	X	Balcón exterior
X	Teléfono	X	Baño completo (con bañera)
	Aire acondicionado	X	Amenities
	Minibar	X	Secador de pelo
	Música ambiental	X	Servicio de tintorería
X	Conexión wifi gratuita	X	Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado		Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos		Garaje interior y exterior
X	Ascensores		Salas de convenciones
	Rampas	X	Wifi gratuito
	Bar / Cafetería	X	Aceptan tarjetas de crédito
X	Restaurante		

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 011

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Los Balcones de Bolognesi
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:** Edwin Santiago Chávez Valdivia
- d) **Número total de habitaciones:** 16
- e) **Página web:** www.losbalconesdebolognesi.com
- f) **Dirección de correo electrónico:** balconesdebolognesi@hotmail.com
- g) **Teléfono:** 496529

II. DOTACION DE HABITACIONES

	Accesibilidad a minusválidos	X	Caja fuerte
X	Tv		Balcón exterior
X	Teléfono	X	Baño completo (con bañera)
	Aire acondicionado		Amenities
	Minibar		Secador de pelo
	Música ambiental	X	Servicio de tintorería
X	Conexión wifi gratuita	X	Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado		Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos		Garaje interior y exterior
	Ascensores	X	Salas de convenciones
	Rampas	X	Wifi gratuito
X	Bar / Cafetería		Aceptan tarjetas de crédito
	Restaurante		

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 012

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Saryris
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:** Angela Augusto Herrera
- d) **Número total de habitaciones:** 7
- e) **Página web:**
- f) **Dirección de correo electrónico:** hotelsaryris@hotmail.com
- g) **Teléfono:** 233066

II. DOTACION DE HABITACIONES

	Accesibilidad a minusválidos		Caja fuerte
X	Tv	X	Balcón exterior
X	Teléfono	X	Baño completo (con bañera)
	Aire acondicionado		Amenities
	Minibar		Secador de pelo
	Música ambiental		Servicio de tintorería
X	Conexión wifi gratuita		Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado	X	Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos		Garaje interior y exterior
	Ascensores		Salas de convenciones
	Rampas	X	Wifi gratuito
X	Bar / Cafetería	X	Aceptan tarjetas de crédito
X	Restaurante		

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 013

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Majestad Boutique
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:** Anfer Viajes y Negocios E.I.R.L
- d) **Número total de habitaciones:** 28
- e) **Página web:** www.majestadhotel.com
- f) **Dirección de correo electrónico:** reservas@majestadhotel.com
- g) **Teléfono:** 284452

II. DOTACION DE HABITACIONES

X	Accesibilidad a minusválidos	X	Caja fuerte
X	Tv	X	Balcón exterior
X	Teléfono	X	Baño completo (con bañera)
	Aire acondicionado	X	Amenities
X	Minibar	X	Secador de pelo
	Música ambiental	X	Servicio de tintorería
X	Conexión wifi gratuita		Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado		Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos	X	Garaje interior y exterior
	Ascensores		Salas de convenciones
	Rampas	X	Wifi gratuito
X	Bar / Cafetería	X	Aceptan tarjetas de crédito
X	Restaurante		

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 014

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Hotel Corregidor
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:** Emanzamos Herrera
- d) **Número total de habitaciones:** 37
- e) **Página web:** www.hotelcorregidor.com.pe
- f) **Dirección de correo electrónico:** reservas@corregidor.com.pe
- g) **Teléfono:** 288081

II. DOTACION DE HABITACIONES

X	Accesibilidad a minusválidos	X	Caja fuerte
X	Tv	X	Balcón exterior
X	Teléfono	X	Baño completo (con bañera)
	Aire acondicionado	X	Amenities
X	Minibar	X	Secador de pelo
	Música ambiental	X	Servicio de tintorería
X	Conexión wifi gratuita	X	Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado	X	Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos	X	Garaje interior y exterior
X	Ascensores	X	Salas de convenciones
X	Rampas	X	Wifi gratuito
X	Bar / Cafetería	X	Aceptan tarjetas de crédito
X	Restaurante		

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 015

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Hotel Mamatila Arequipa
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:** Negotur S.R.L
- d) **Número total de habitaciones:** 16
- e) **Página web:** www.hotelmamatila.com
- f) **Dirección de correo electrónico:** reservas@hotelmamatila.com
- g) **Teléfono:** 205511

II. DOTACION DE HABITACIONES

	Accesibilidad a minusválidos	×	Caja fuerte
×	Tv		Balcón exterior
×	Teléfono	×	Baño completo (con bañera)
	Aire acondicionado	×	Amenities
	Minibar		Secador de pelo
	Música ambiental	×	Servicio de tintorería
×	Conexión wifi gratuita		Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado		Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos		
	Ascensores	×	Garaje interior y exterior
×	Rampas	×	Salas de convenciones
	Bar / Cafetería		Wifi gratuito
×	Restaurante		Aceptan tarjetas de crédito

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 016

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Arequipa Inn
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:** Arequipa Inn S.R.L
- d) **Número total de habitaciones:** 26
- e) **Página web:** www.arequipa.com.pe
- f) **Dirección de correo electrónico:** arequipainn@terra.com
- g) **Teléfono:** 241711

II. DOTACION DE HABITACIONES

	Accesibilidad a minusválidos	×	Caja fuerte
×	Tv		Balcón exterior
×	Teléfono	×	Baño completo (con bañera)
	Aire acondicionado		Amenities
	Minibar		Secador de pelo
	Música ambiental	×	Servicio de tintorería
×	Conexión wifi gratuita	×	Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado		Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos	×	Garaje interior y exterior
	Ascensores		Salas de convenciones
	Rampas		Wifi gratuito
×	Bar / Cafetería	×	Aceptan tarjetas de crédito
	Restaurante	×	

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 017

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Hotel Sideral
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:** Brigida Quispe Pari
- d) **Número total de habitaciones:** 40
- e) **Página web:** www.hotelsideralaqp.com
- f) **Dirección de correo electrónico:** hotelsideralaqp@hotmail.com
- g) **Teléfono:** 288061

II. DOTACION DE HABITACIONES

	Accesibilidad a minusválidos	X	Caja fuerte
X	Tv		Balcón exterior
X	Teléfono	X	Baño completo (con bañera)
X	Aire acondicionado	X	Amenities
	Minibar		Secador de pelo
	Música ambiental	X	Servicio de tintorería
X	Conexión wifi gratuita	X	Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

X	Aire acondicionado	X	Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos	X	Garaje interior y exterior
	Ascensores	X	Salas de convenciones
	Rampas	X	Wifi gratuito
X	Bar / Cafetería	X	Aceptan tarjetas de crédito
X	Restaurante		

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 018

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Hotel Verona
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:** 2010021034
- d) **Número total de habitaciones:** 12
- e) **Página web:** www.hotelveronaaqp.com
- f) **Dirección de correo electrónico:** hotelverona@hotmail.com
- g) **Teléfono:** 222580

II. DOTACION DE HABITACIONES

	Accesibilidad a minusválidos	X	Caja fuerte
X	Tv	X	Balcón exterior
X	Teléfono	X	Baño completo (con bañera)
X	Aire acondicionado		Amenities
X	Minibar	X	Secador de pelo
	Música ambiental	X	Servicio de tintorería
X	Conexión wifi gratuita	X	Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado		Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos		
X	Ascensores	X	Garaje interior y exterior
X	Rampas	X	Salas de convenciones
X	Bar / Cafetería	X	Wifi gratuito
	Restaurante		Aceptan tarjetas de crédito

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 019

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Hotel Internacional
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:** Sucesión Indiviza
- d) **Número total de habitaciones:** 60
- e) **Página web:** www.hotelinternacionalaqp.com.pe
- f) **Dirección de correo electrónico:** hotelinternacional@gmail.com
- g) **Teléfono:** 212781

II. DOTACION DE HABITACIONES

X	Accesibilidad a minusválidos	X	Caja fuerte
X	Tv	X	Balcón exterior
X	Teléfono	X	Baño completo (con bañera)
	Aire acondicionado		Amenities
	Minibar		Secador de pelo
	Música ambiental	X	Servicio de tintorería
X	Conexión wifi gratuita		Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado		Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos		Garaje interior y exterior
X	Ascensores	X	Salas de convenciones
	Rampas	X	Wifi gratuito
	Bar / Cafetería		Aceptan tarjetas de crédito
	Restaurante		

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 020

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Hotel Maison du Soleil
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:** Maison du Soleil S.R.L
- d) **Número total de habitaciones:** 20
- e) **Página web:** www.maisondusoleil.com.pe
- f) **Dirección de correo electrónico:** reservas@maisondusoleil.com
- g) **Teléfono:** 212270

II. DOTACION DE HABITACIONES

	Accesibilidad a minusválidos	X	Caja fuerte
X	Tv		Balcón exterior
X	Teléfono	X	Baño completo (con bañera)
X	Aire acondicionado	X	Amenities
X	Minibar	X	Secador de pelo
	Música ambiental	X	Servicio de tintorería
X	Conexión wifi gratuita	X	Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado	X	Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos	X	Garaje interior y exterior
	Ascensores	X	Salas de convenciones
	Rampas	X	Wifi gratuito
	Bar / Cafetería	X	Aceptan tarjetas de crédito
X	Restaurante		

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 021

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Marlons House
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:**
- d) **Número total de habitaciones:** 11
- e) **Página web:** www.marlonshouse.com
- f) **Dirección de correo electrónico:**
marlonshousearequipa@hotmail.com
- g) **Teléfono:** 285936

II. DOTACION DE HABITACIONES

	Accesibilidad a minusválidos	X	Caja fuerte
X	Tv		Balcón exterior
	Teléfono	X	Baño completo (con bañera)
	Aire acondicionado		Amenities
	Minibar		Secador de pelo
	Música ambiental	X	Servicio de tintorería
X	Conexión wifi gratuita		Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado		Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos		Garaje interior y exterior
	Ascensores		Salas de convenciones
	Rampas	X	Wifi gratuito
X	Bar / Cafetería	X	Aceptan tarjetas de crédito
X	Restaurante		

Elaboración propia: EAGM 2016

FICHA TÉCNICA 022

I. DATOS GENERALES

- a) **Nombre del establecimiento:** Orkko Wasi
- b) **Categoría oficial:** Hotel 3 estrellas
- c) **Razón Social:** Inversiones Comerciales Turísticas I.R
- d) **Número total de habitaciones:** 10
- e) **Página web:** www.orkkowasi.com.pe
- f) **Dirección de correo electrónico:** orkkowasi@gmail.com
- g) **Teléfono:** 214518

II. DOTACION DE HABITACIONES

X	Accesibilidad a minusválidos		Caja fuerte
X	TV		Balcón exterior
	Teléfono	X	Baño completo (con bañera)
	Aire acondicionado		Amenities
	Minibar		Secador de pelo
	Música ambiental		Servicio de tintorería
X	Conexión wifi gratuita	X	Servicio de habitaciones

III. SERVICIOS COMUNES

	Aire acondicionado		Servicio de carta y platos combinados
	Acceso minusválidos		Garaje interior y exterior
	Ascensores		Salas de convenciones
	Rampas	X	Wifi gratuito
	Bar / Cafetería	X	Aceptan tarjetas de crédito
	Restaurante		

Elaboración propia: EAGM 2016

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

Estudiar las habilidades que posee el personal para atender a los turistas con movilidad física restringida y la accesibilidad que ofrecen los hoteles tres estrellas del centro histórico de Arequipa.

5.2 Objetivos Específicos

- a. Determinar las habilidades del personal para atender a turistas con movilidad física restringida en los hoteles tres estrellas del centro histórico de la ciudad de Arequipa.
- b. Evaluar la accesibilidad que presentan los hoteles tres estrellas del centro histórico de la ciudad de Arequipa para turistas con movilidad física restringida.

6. HIPÓTESIS

Es probable que las habilidades del personal para la atención de turistas con movilidad física restringida sean incipientes y que la accesibilidad de los hoteles tres estrellas del centro histórico de Arequipa sea inadecuada en lo que respecta a infraestructura, mobiliario y espacios reglamentarios.

CAPITULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS

Se utiliza la técnica de encuesta a partir de la formulación de un cuestionario que será aplicado a los turistas con capacidad física restringida.

Así también, se aplica la técnica de observación directa a los hoteles tres estrellas ubicados en el centro histórico de la ciudad de Arequipa, esto con el fin de obtener datos objetivos a partir del acceso a la fuente directa

2. INSTRUMENTOS

Se utilizan, en primer lugar el instrumento el cuestionario, el cual ha sido elaborado por el graduando y consta de 24 preguntas relacionados con los indicadores de la investigación, de respuesta con alternativa múltiple. Y la ficha de observación, la cual consta de 23 items relacionados al acceso que brindan los hoteles a personas con capacidad física restringida.

3. CAMPO DE VERIFICACIÓN

3.1 Ámbito

La investigación se llevara a cabo en los hoteles 3 estrellas ubicados en el centro histórico de la ciudad de Arequipa.

3.2 Temporalidad

La investigación se llevara a cabo los meses de junio, julio y agosto del 2016.

3.3 Unidades de estudio

Para el desarrollo de la presente investigación se tiene como universo a los huéspedes con movilidad física restringida que se alojaron en los hoteles tres estrellas del centro histórico de la ciudad de Arequipa, en los meses de junio, julio y agosto.

	N° de turistas con MFR
Junio	84
Julio	80
Agosto	79
Total	243

Y los hoteles tres estrellas existentes en el centro histórico, que hacen un total de 23 hoteles, que a continuación detallamos con sus respectivas direcciones:

HOTELES	Dirección
1. Orkko Wasi	Calle Álvarez Thomas 208 – Cercado
2. Hotel Casona	Calle Álvarez Thomas 211 – Cercado
3. Hotel Arequipa	Calle Álvarez Thomas 305-A – Cercado
4. Hotel Casa Consuelo	Calle Consuelo 114 – Cercado
5. Hotel Casona Solar	Calle Consuelo 116 – Cercado
6. Hotel Internacional	Calle Piérola 333 – Cercado
7. Hotel Duhamel	Parque Duhamel – Cercado
8. Hotel Viza	Calle Perú 202 – Cercado
9. Hotel Tito	Calle Perú 105- B – Cercado
10. Hotel Sideral	Calle Carlos Llosa 106 – Cercado
11. Hotel Los Tambos	Puente Bolognesi 129 – Cercado
12. Hotel Terrazas	Garaynochea 112 - Cercado
13. Hotel Majestad	Calle la Merced 408 – Cercado
14. Hotel Corregidor	Calle San Pedro 139 – Cercado, Arequipa
15. Los Balcones de	Calle puente Bolognesi, Cercado
16. Hotel Tierra Sur	Calle Consuelo 210 Arequipa
17. Hotel Verona	Palacio Viejo 206 Arequipa
18. Hotel Sayris	Pte. Bolognesi 107 Cercado, Arequipa
19. Hotel Plaza	La Merced 105 Cercado, Arequipa
20. Hotel Rivera	Calle Puente Bolognesi 114 Cercado, Arequipa
21. Hotel Mamatila	Calle Rivero 611 Cercado, Arequipa
22. Arequipa Inn	Calle Rivero 421
23. Marlon´s House	Plaza Campo Redondo 100 San Lázaro

Fuente: Mincetur Arequipa-2016 <http://www.mincetur.gob.pe>

4. ESTRATEGIAS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN

- a. Realización de coordinaciones con los gerentes ejecutivos de los hoteles tres estrellas del centro histórico de la ciudad de Arequipa, esto con el fin de lograr la aprobación y el apoyo en la recolección de datos.
- b. Recolección de datos a partir de la aplicación de la observación directa de la infraestructura, según el manual de requerimientos establecidos para el acceso de turistas con habilidades especiales
- c. Aplicación de encuestas a turistas con habilidades especiales según la disponibilidad de tiempo

En el procesamiento de la información se utilizará el Programa de Excel, realizándose el conteo y tabulación respectiva y a partir de lo cual se sistematizaran los resultados presentados en cuadros estadísticos, graficados e interpretados respectivamente.

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. HABILIDADES PROFESIONALES DEL PERSONAL PARA LA ATENCIÓN DE TURISTAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA

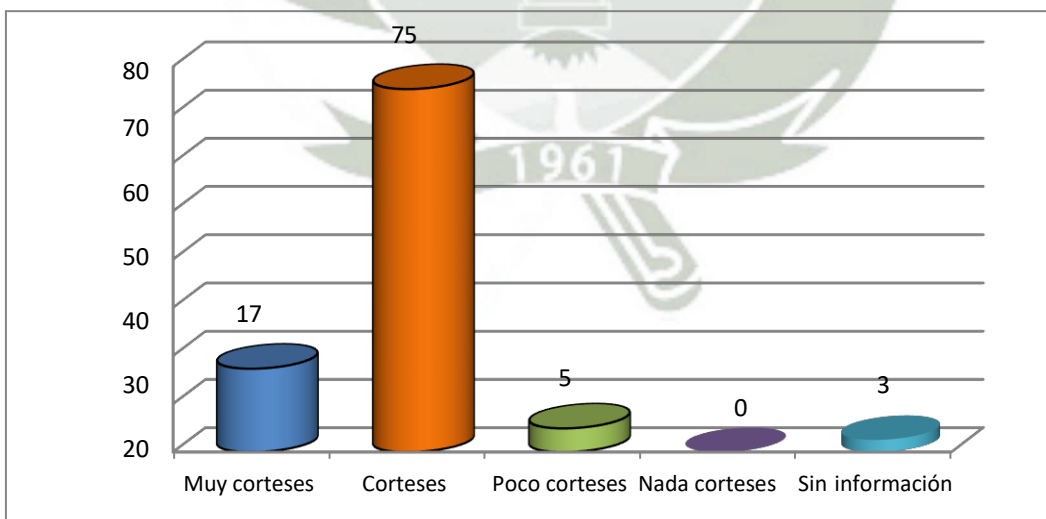
1.1 Relación huésped-personal

TABLA N° 1: CORTESÍA DEL PERSONAL CON LOS HUÉSPEDES

	F	%
Muy corteses	42	17
Corteses	183	75
Poco corteses	12	5
Nada corteses	0	0
Sin información	6	3
TOTAL	243	100

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 1: CORTESÍA DEL PERSONAL CON LOS HUÉSPEDES



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

Los datos registrados en el presente cuadro estadístico reflejan que para un elevado 75% de los turistas con movilidad física restringida el personal que labora en el hotel es cortés; es decir que brindan un trato amable y respetuoso; seguido del 17% de turistas que consideran que son “muy corteses”. De esta manera se puede afirmar que tienen una imagen positiva y están satisfechos con el trato que reciben del personal que labora en la institución.

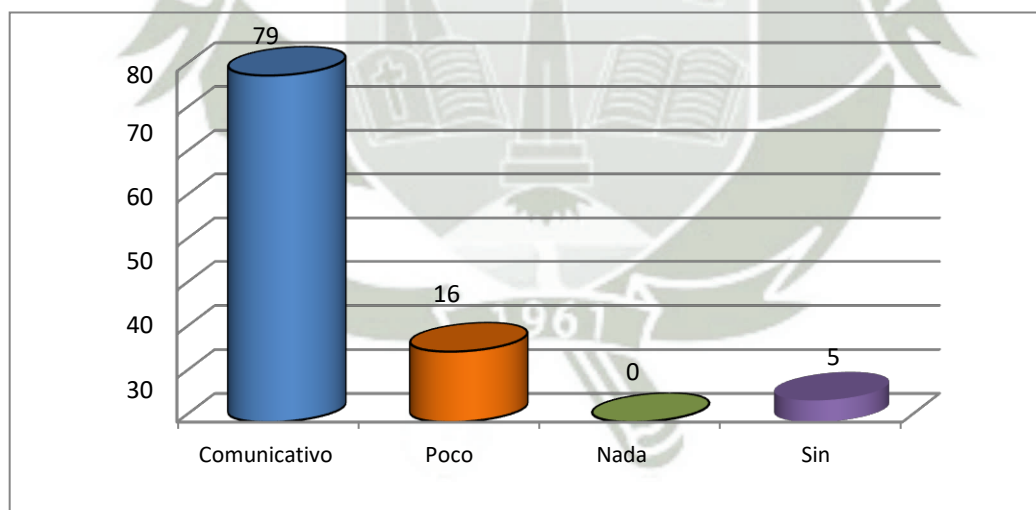


TABLA N° 2: COMUNICACIÓN DEL PERSONAL CON LOS HUESPEDES

	F	%
Comunicativo	192	79
Poco comunicativo	39	16
Nada comunicativo	0	0
Sin información	12	5
TOTAL	243	100

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 2: COMUNICACIÓN DEL PERSONAL CON LOS HUESPEDES



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

Los datos porcentuales demuestran que la comunicación entre el personal y el huésped es buena, ya que para un elevado 79% de los turistas que se hospedan en los hoteles tres estrellas de Arequipa, señalaron que el personal que lo atendió era comunicativo; en tanto que solo el 16% considera que son poco comunicativos.

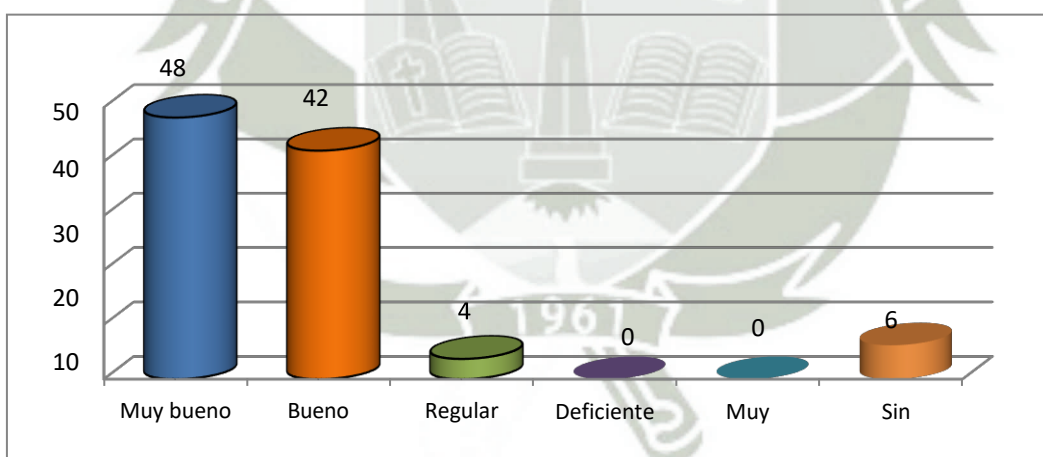


TABLA N° 3: TRATO DEL PERSONAL CON LOS HUESPEDES

	F	%
Muy bueno	117	48
Bueno	102	42
Regular	9	4
Deficiente	0	0
Muy deficiente	0	0
Sin información	15	6
TOTAL	243	100

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 3: TRATO DEL PERSONAL CON LOS HUESPEDES



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

Se observa en el cuadro estadístico que el trato que reciben del personal que labora en los hoteles tres estrellas brinda un trato muy bueno a los turistas con movilidad física restringida, según el 48% y es “bueno” el trato que reciben para el 42% de los turistas.

Así, se puede afirmar que el personal que labora en los hoteles tres estrellas de la ciudad de Arequipa brinda un bueno o muy buen trato a los turistas con movilidad física restringida.



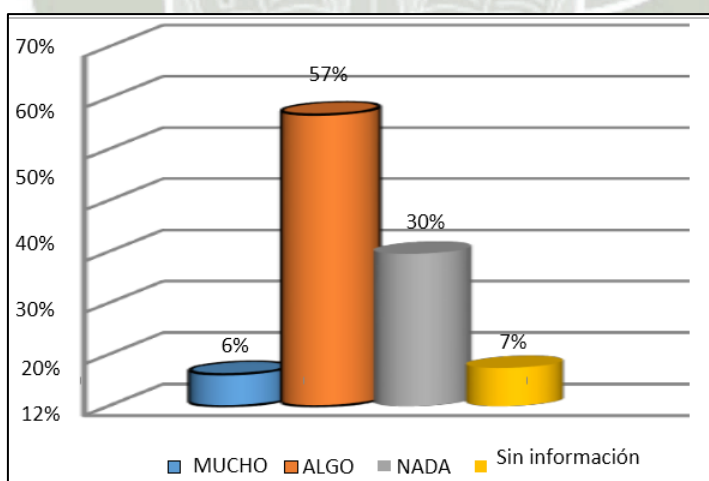
1.2 Conocimiento de técnicas de ayuda en el personal

TABLA N° 4: CONOCIMIENTO DEL PERSONAL SOBRE ATENCIÓN A PERSONAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA

	Ascenso y descenso de rampas	
	f	%
MUCHO	15	6
ALGO	138	57
NADA	72	30
Sin información	18	7
TOTAL	243	100.0

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 4: CONOCIMIENTO DEL PERSONAL SOBRE ATENCIÓN A PERSONAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA (ASCENSO Y DESCENSO DE RAMPAS)



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACIÓN

Los datos porcentuales demuestran que respecto al conocimiento que percibieron en el personal sobre la atención de personas con movilidad física restringida señalaron el 57% que algo conocen sobre el ascenso y descenso de rampas; en tanto que para el 30% no conocen nada y solo para un ínfimo 6% si conocen mucho.

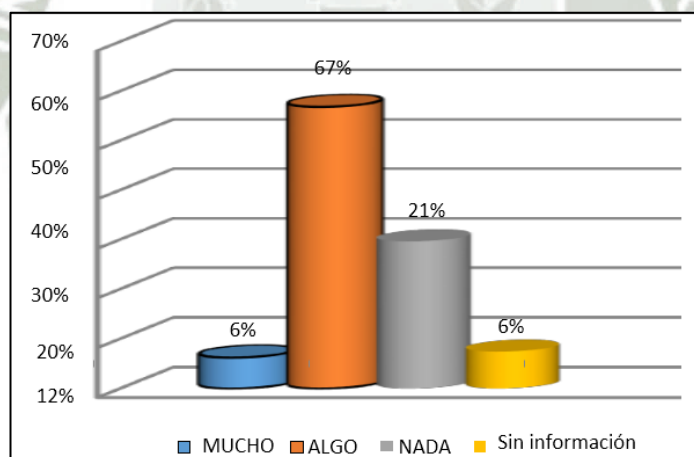


TABLA N° 5: CONOCIMIENTO DEL PERSONAL SOBRE ATENCION A PERSONAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA (TRASLADO)

	Traslado	
	F	%
MUCHO	15	6
ALGO	162	67
NADA	51	21
Sin información	15	6
TOTAL	243	100.0

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 5: CONOCIMIENTO DEL PERSONAL SOBRE ATENCIÓN A PERSONAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA (TRASLADO)



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACIÓN

Sobre el conocimiento de traslado de personas con movilidad física restringida para la mayoría o el 67% el personal tiene algún conocimiento; en tanto que para el 21% no tiene conocimiento alguno y solo para el 6% conoce mucho.

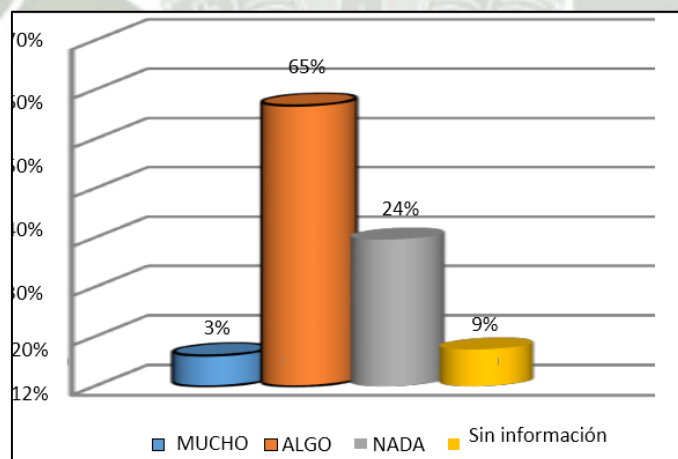


TABLA N° 6: CONOCIMIENTO DEL PERSONAL SOBRE ATENCION A PERSONAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA (ASCENSO Y DESCENSO DE GRADAS)

	Ascenso y descenso de gradas	
	f	%
MUCHO	6	3
ALGO	159	65
NADA	57	24
Sin información	21	9
TOTAL	243	100.0

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 6: CONOCIMIENTO DEL PERSONAL SOBRE ATENCIÓN A PERSONAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA (ASCENSO Y DESCENSO DE GRADAS)



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

Respecto al conocimiento para el ascenso y descenso de las gradas de personas con movilidad física restringida, el personal conoce algo, según el 65% de los turistas; en tanto que casi la cuarta parte de los turistas percibe que no tienen conocimiento alguno; siendo ínfimo el porcentaje de 3% de los turistas considera que conocen mucho.



2. ACCESIBILIDAD PARA TURISTAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA

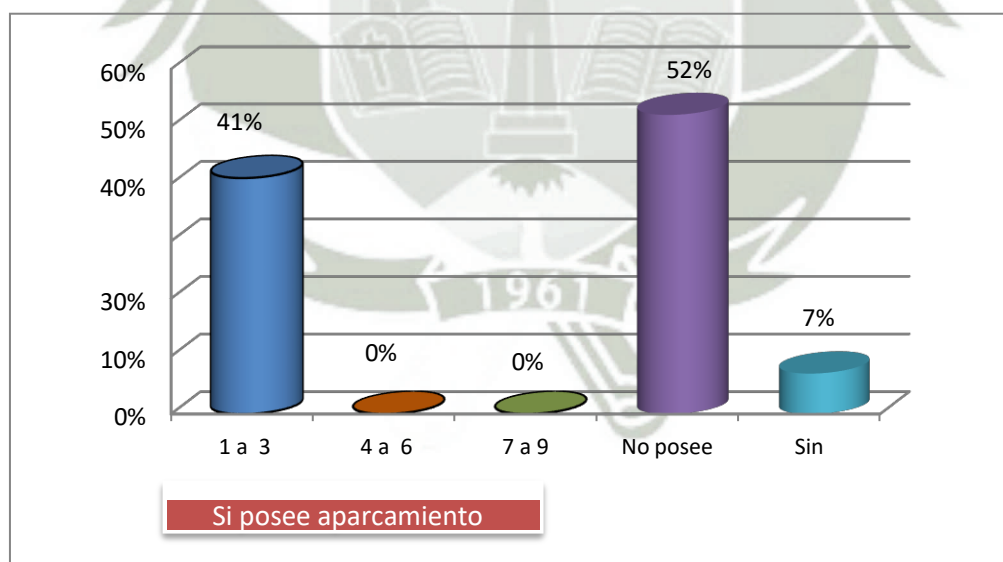
2.1 Espacios de Aparcamiento

TABLA N° 7: APARCAMIENTO EN EL HOTEL

		F	%
SI	1 a 3	99	41
	4 a 6	0	0
	7 a 9	0	0
No posee		126	52
Sin Información		18	7
TOTAL		243	100

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 7: APARCAMIENTO EN EL HOTEL



Fuente: Elaboración propia – 20

INTERPRETACION

En el presente cuadro se aprecia que según la mayoría o el 52% de turistas encuestados el hotel donde se hospedaron no posee aparcamiento, ya que son hoteles con una infraestructura mediana o pequeña, sin espacio suficiente para contar con zona de aparcamiento o cochera.

Por otro lado, el 41% de turistas indicaron si cuenta con zona de aparcamiento y en este caso disponen de 1 a 3 espacios reservados para turista con movilidad física restringida, lo cual facilita su acceso y desplazamiento.

Se precisa por tanto que según la mayoría de turistas en los hoteles que se hospedaron no tenían la comodidad de contar con espacios de aparcamiento que facilite su desplazamiento.

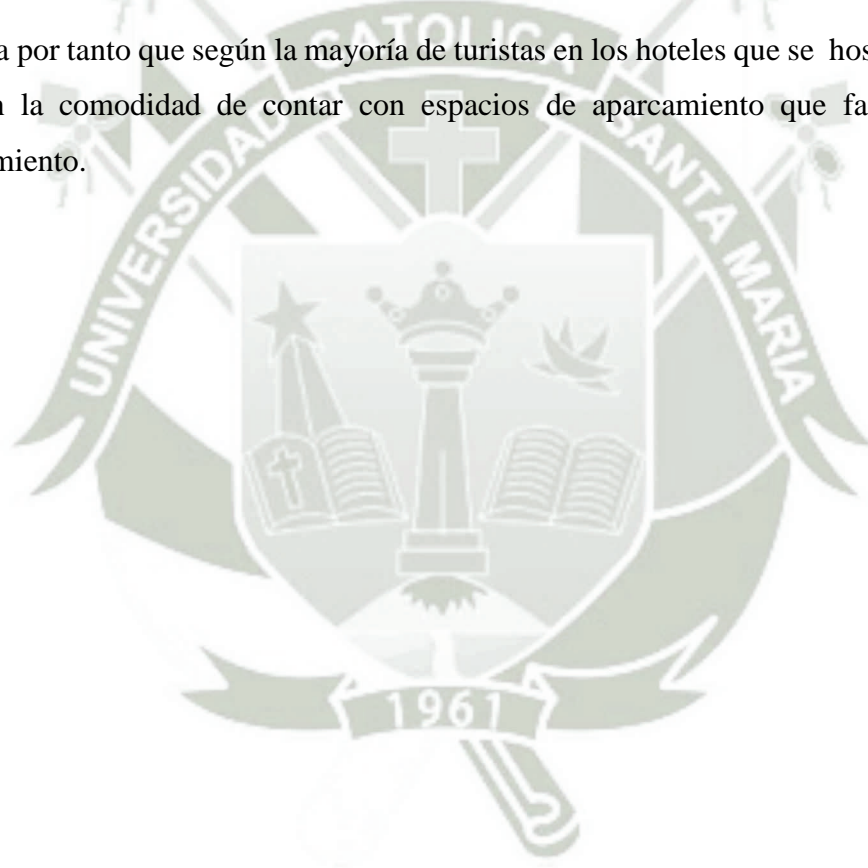
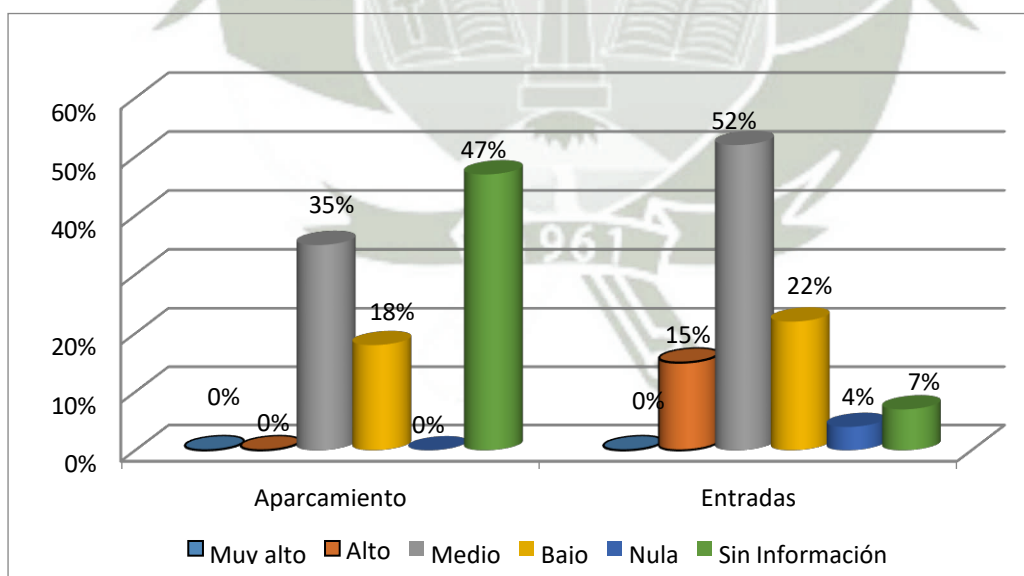


TABLA N° 8: UBICACIÓN Y ACCESIBILIDAD DEL APARCAMIENTO Y LA ENTRADA DEL HOTEL

	Aparcamiento		Entradas	
	F	%	F	%
Muy alto	0	0%	0	0%
Alto	0	0%	36	15%
Medio	84	35%	126	52%
Bajo	45	18%	54	22%
Nula	0	0%	9	4%
Sin Información	114	47%	18	7%
TOTAL	243	100.0	243	100.0

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 8: UBICACIÓN Y ACCESIBILIDAD EN APARCAMIENTO Y ENTRADAS DEL HOTEL



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

En el cuadro estadístico se aprecia que respecto al nivel de accesibilidad en el aparcamiento del hotel donde se hospeda para el 35% de turistas con movilidad física restringida consideran que es “medio”; mientras que un 18% lo considera bajo; es decir que no presenta las condiciones infraestructurales de acceso adecuadas. Cabe señalar que el elevado 47% de turistas que no dio información al respecto corresponde a los turistas que se encuentran alojados en hoteles de tres estrellas que no tienen zonas de aparcamiento.

Se precisa entonces que según solo para algo más de la tercera parte de turistas con movilidad física restringida la zona de aparcamiento presenta un nivel de accesibilidad “medio”; en ningún caso este es “alto” o “muy alto”.

Con respecto al nivel de accesibilidad que presentan las entradas de los hoteles en los que se hospedan los turistas encuestados, el 52% lo considera en términos medio; en tanto que solo para el 15% las entradas del hotel presenta un alto nivel de accesibilidad; sin embargo para la cuarta parte aproximadamente es bajo o nulo.

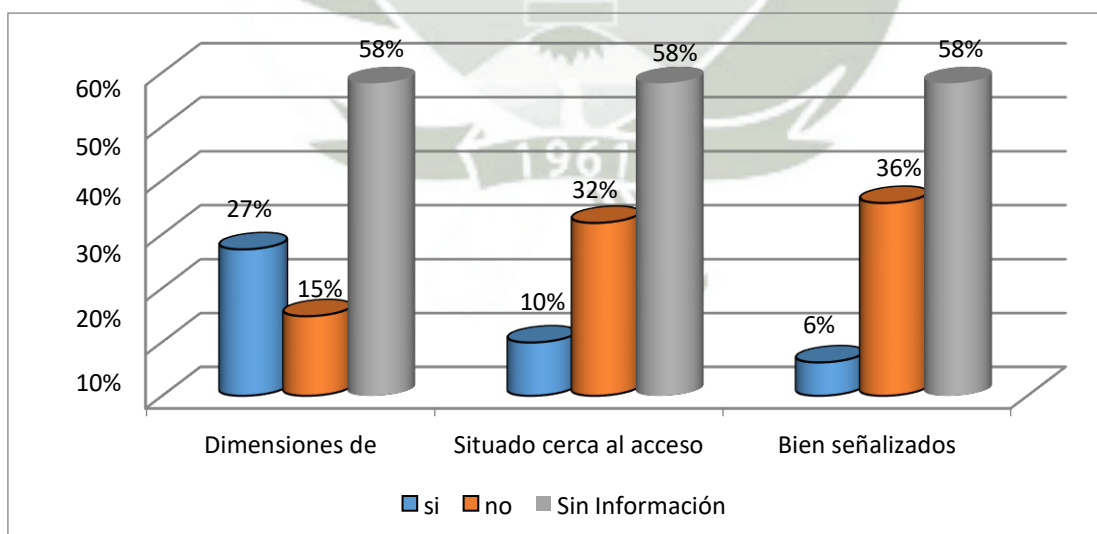
Así, se precisa que para la mayoría de turistas con movilidad física restringida el nivel de accesibilidad es “medio” y para un significativo porcentaje es “bajo” o “nulo” al no presentar los hoteles en su infraestructura los espacios suficientes.

TABLA N° 9: ACCESIBILIDAD ENTRE EL APARCAMIENTO Y LA ENTRADA DEL HOTEL

	Dimensiones de 5.0x3.30 mts.		Situado cerca al acceso peatonal		Bien señalizados	
	f	%	f	%	F	%
Si	66	27%	24	10%	15	6%
No	36	15%	78	32%	87	36%
Sin información	141	58%	141	58%	141	58%
TOTAL	243	100.0	243	100.0	243	100.0

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 9: ACCESIBILIDAD ENTRE EL APARCAMIENTO Y LA ENTRADA DEL HOTEL



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

Al indagar respecto a la accesibilidad entre el aparcamiento y la entrada del hotel 3 estrellas en el que se hospedaron los turistas con movilidad física restringida, respecto a las dimensiones de la zona de aparcamiento solo para el 27% tiene las medidas reglamentarias de 5.0 x 3.30 mts.; en tanto que para el 15% no tiene estas dimensiones por lo tanto no cumplen con las medidas de las zonas de aparcamiento para minusválidos o personas de tercera edad.

Por otro lado, respecto a la ubicación de estas zonas de aparcamiento y la distancia con el acceso peatonal encontramos que para la mayoría de turistas con movilidad física restringida dieron una respuesta negativa, ya que estas zona no están cerca de ingreso peatonal dificultando el acceso y solo para un reducido porcentaje de 10% la zona de aparcamiento si tiene acceso adecuado a la entrada por cuanto se encuentra cerca. Entonces la ubicación del aparcamiento respecto a la entrada del hotel para los turistas con movilidad física restringida no presenta un buen acceso ya que existe una distancia considerable entre estos,

Y respecto a la señalización que presentan, solo para un reducido 6% si tiene la señalización respectiva la zona de aparcamiento reservada para turistas con discapacidades o movilidad física restringida; en tanto que el 36% no encontró la señalización y el 58% no dio información al respecto; dentro de los cuales se encuentran los turistas que se alojaron en hoteles sin zona de aparcamiento.

En términos generales, se comprueba que la accesibilidad entre la zona de aparcamiento y la entrada al hotel no es la adecuada al no tener las medidas reglamentarias (zona de aparcamiento), al no estar estas zona cerca a la entrada del hotel y no presentar la señalización del caso; lo cual es una dificultad importante para estos turistas, dada su condición de movilidad física restringida que presentan, ya que la accesibilidad es inadecuada desfavoreciendo el desplazamiento de los turistas.

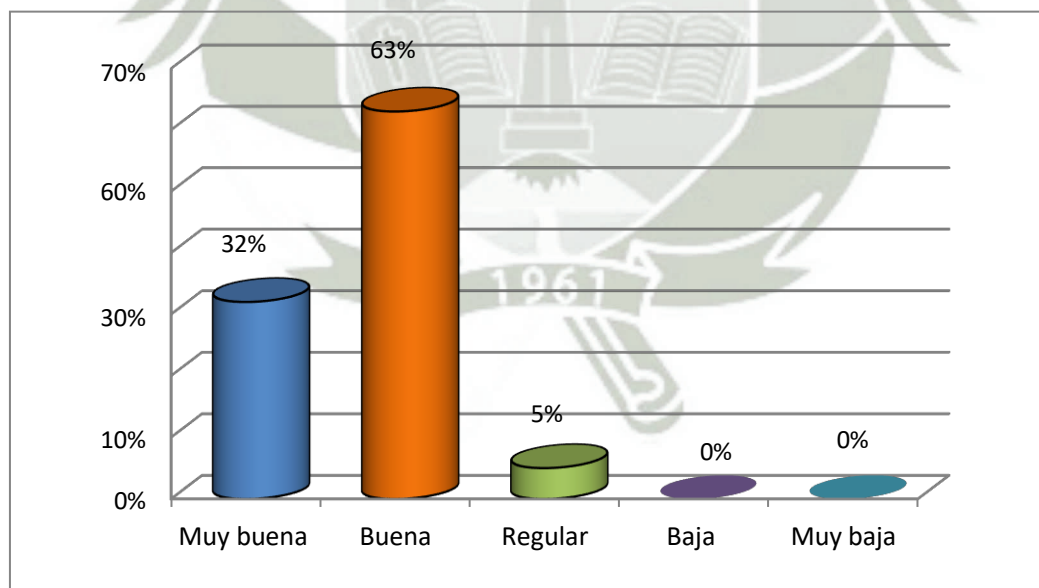
2.2 Entrada al edificio

TABLA N° 10: ILUMINACION DE LAS ENTRADAS

	F	%
Muy buena	78	32%
Buena	153	63%
Regular	12	5%
Baja	0	0%
Muy baja	0	0%
TOTAL	243	100

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 10: ILUMINACION DE LAS ENTRADAS



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

Se aprecia en el cuadro que respecto a la iluminación que presentan las entradas del hotel de tres estrellas donde se hospedan los turistas en nuestra ciudad para el 63% es buena; en tanto que para el 32% es muy buena y solo para un reducido 5% la iluminación es “regular”; no existiendo ningún porcentaje de turistas que consideren que la iluminación es baja o muy baja.

En general se puede precisar que la iluminación en las entradas de los hoteles tres estrellas, según los turistas con movilidad física restringida alojados en estos es buena o muy buena, teniendo así una percepción positiva, esta situación favorece su desplazamiento durante el ingreso al hotel al contar con la suficiente iluminación.

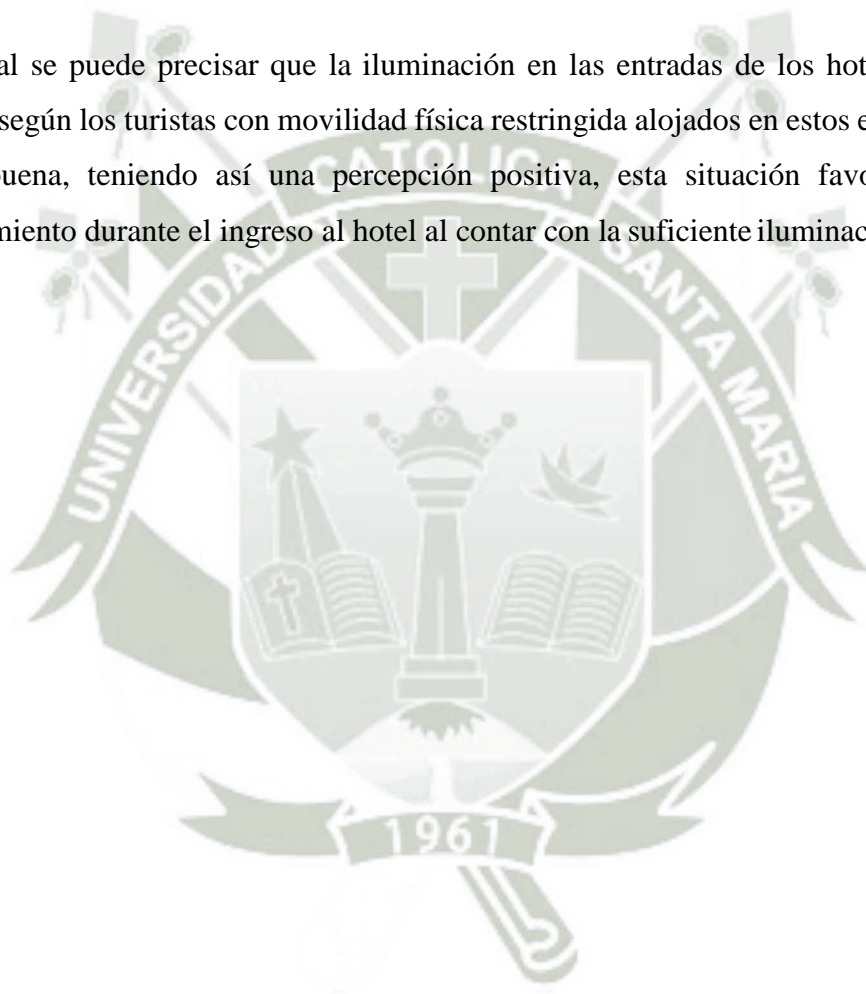
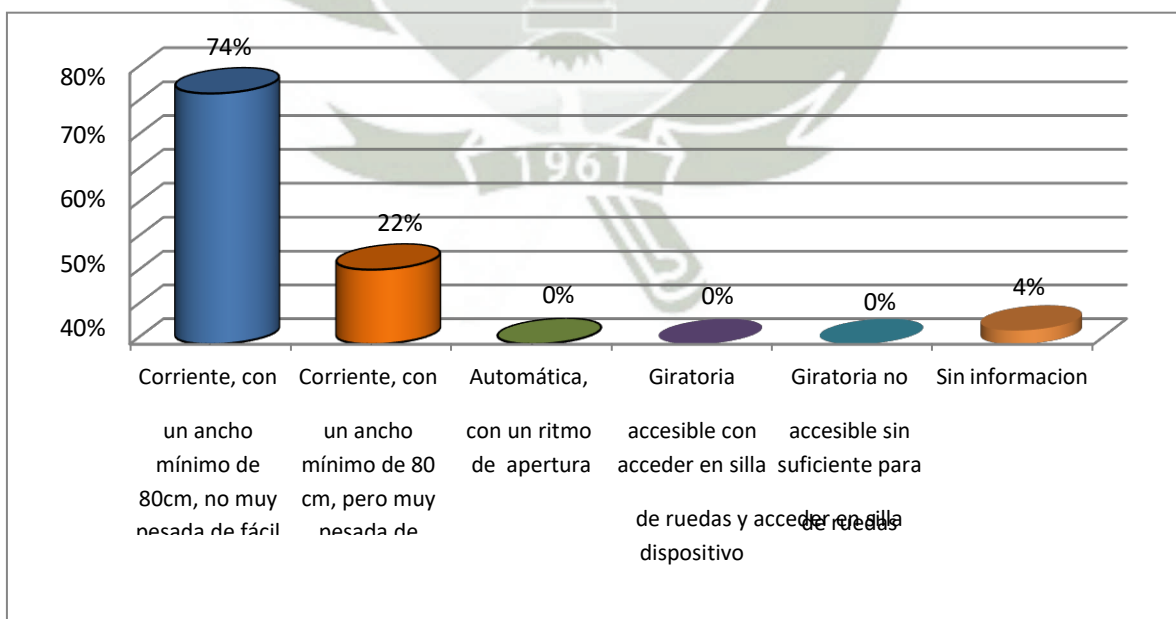


TABLA N° 11: CARACTERÍSTICAS DE LA PUERTA DE ENTRADA

	f	%
Corriente, con un ancho mínimo de 80cm, no muy pesada de fácil apertura	180	74%
Corriente, con un ancho mínimo de 80 cm, pero muy pesada de difícil apertura	54	22%
Automática, con un ritmo de apertura adecuada	0	0%
Giratoria accesible con espacio para acceder en silla de ruedas y dispositivo para detener la puerta	0	0%
Giratoria no accesible sin espacio suficiente para acceder en silla de ruedas	0	0%
Sin información	9	4%
TOTAL	243	100

Fuente: FuenFuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 11: CARACTERÍSTICAS DE LA PUERTA DE ENTRADA



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

Al indagar a los turistas con movilidad física restringida respecto de las características de la puerta de entrada del hotel donde se hospedaron, la gran mayoría o el 74% la describió como una puerta corriente, con un ancho mínimo de 80 cms., no muy pesada de fácil apertura; en tanto que según un significativo 22% la describieron como corriente, con un ancho mínimo de 80 cms., pero muy pesada y de difícil apertura; así en estos casos dificultaría el acceso al hotel a estos turistas.

En general, se precisa que casi las tres cuartas partes de los turistas describen la puerta de ingreso como corriente, con el ancho mínimo y de fácil apertura lo cual facilita su acceso al hotel donde se hospedan y en ningún caso son giratorios o automáticas.

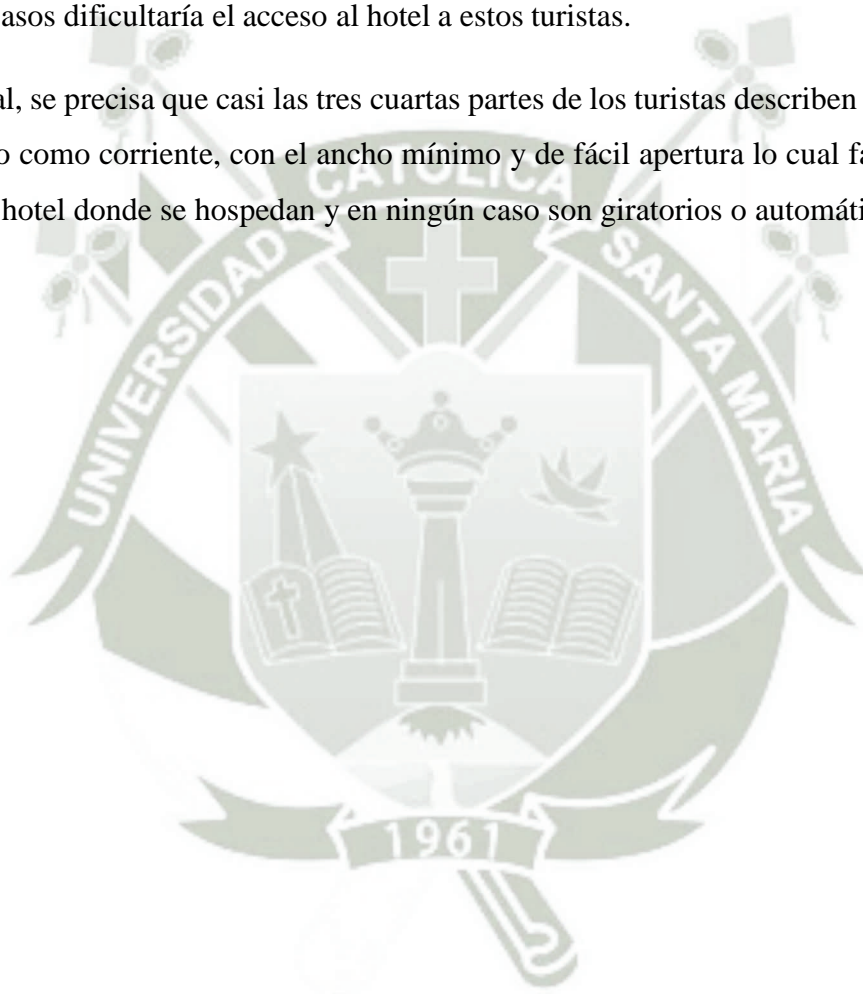
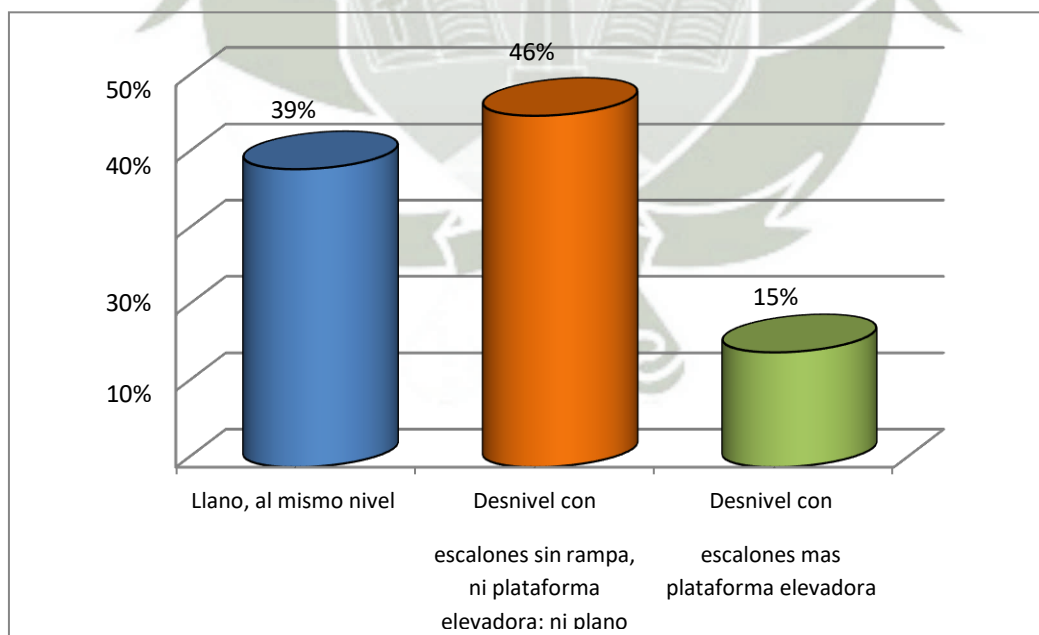


TABLA N° 12: TIPO DE ACCESO AL HOTEL

	f	%
Llano, al mismo nivel de la acera	96	39%
Desnivel con escalones sin rampa, ni plataforma elevadora; ni plano inclinado alternativo.	111	46%
Desnivel con escalones más plataforma elevadora alternativa	36	15%
TOTAL	243	100

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 12: TIPO DE ACCESO AL HOTEL



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

El tipo de acceso al hotel tres estrellas donde se hospedan los turistas con movilidad física restringida es, según el 39% o algo más de la tercera parte llano y al mismo nivel de la acera, es decir que no tiene desniveles, lo que favorece el acceso a los turistas en general; pero sobre todo a aquellos que presentan alguna discapacidad.

Sin embargo, es preocupante que infraestructuralmente no estén acondicionados para recibir turistas con movilidad física restringida un sector importante de hoteles tres estrellas, ya que según el 46% o casi la mitad de los turistas señalaron que la entrada del hotel presenta desnivel, tiene escalones, sin rampa, ni plataforma elevadora; ni plano inclinado alternativo.

De esta manera se precisa que los hoteles tres estrellas ubicados en el centro histórico de la ciudad de Arequipa, un significativo porcentaje o algo más de la tercera parte presenta un acceso llano que facilita el acceso a los turistas con movilidad restringida; en tanto que para casi la mitad de turistas el acceso es dificultoso en la medida que su entrada presenta desnivel y por lo tanto tiene escalones, pero no cuentan con rampa o plataforma elevadora o plano inclinado alternativo que facilite su acceso; sobre todo en el caso que se movilen en silla de ruedas.

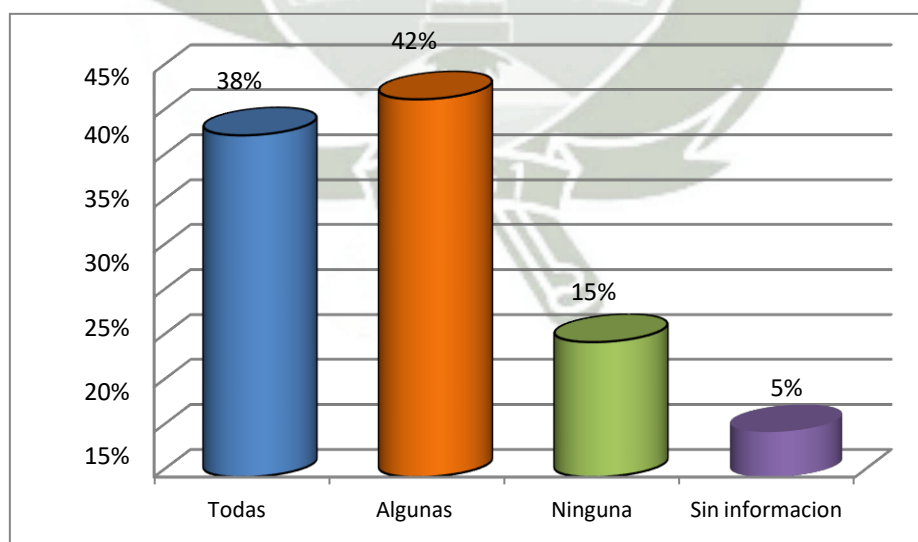
2.3 Acceso a los pisos

TABLA N° 13: LAS ESCALERAS EXISTENTES EN EL HOTEL PRESENTAN UN BUEN NIVEL DE ACCESIBILIDAD

	F	%
Todas	93	38%
Algunas	102	42%
Ninguna	36	15%
Sin información	12	5%
TOTAL	243	100.0

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 13: LAS ESCALERAS EXISTENTES EN EL HOTEL PRESENTAN UN BUEN NIVEL DE ACCESIBILIDAD



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

Se aprecia que los hoteles en las que se hospedan en los hoteles tres estrellas de nuestra ciudad, según el 42% o el porcentaje mayoritario de turistas con movilidad restringida señalo que solo algunas de la escaleras presentan un buen nivel de accesibilidad; en tanto que según el 38% señalo que todas las escaleras presentan un buen nivel de accesibilidad. Para un reducido 15% ninguna de las escaleras presentan un buen nivel de accesibilidad. Cabe señalar que el 4.9% que no dio información al respecto corresponde a los hoteles que no tienen escaleras.

En términos generales se precisa que no todas las escaleras existentes en los hoteles presentan un buen nivel de accesibilidad, según la mayoría de turistas y que según un reducido porcentaje ninguna de las escaleras que tienen presentan un buen nivel de accesibilidad; lo que dificulta su desplazamiento al interior del hotel.

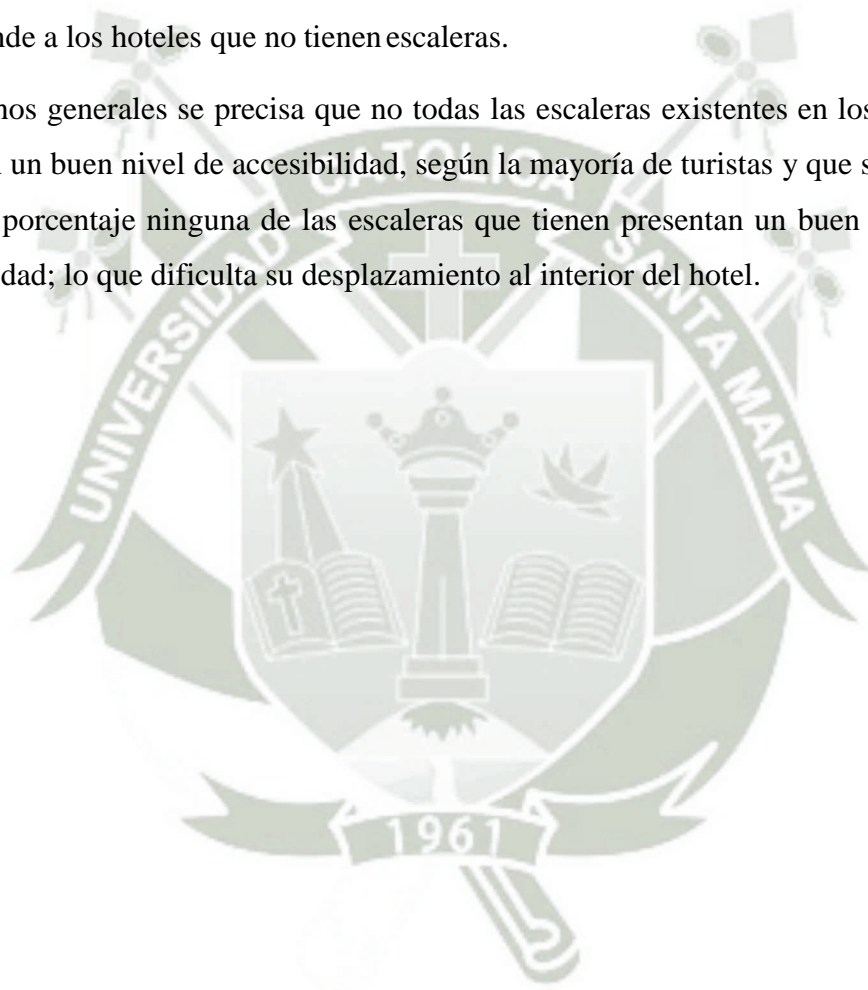
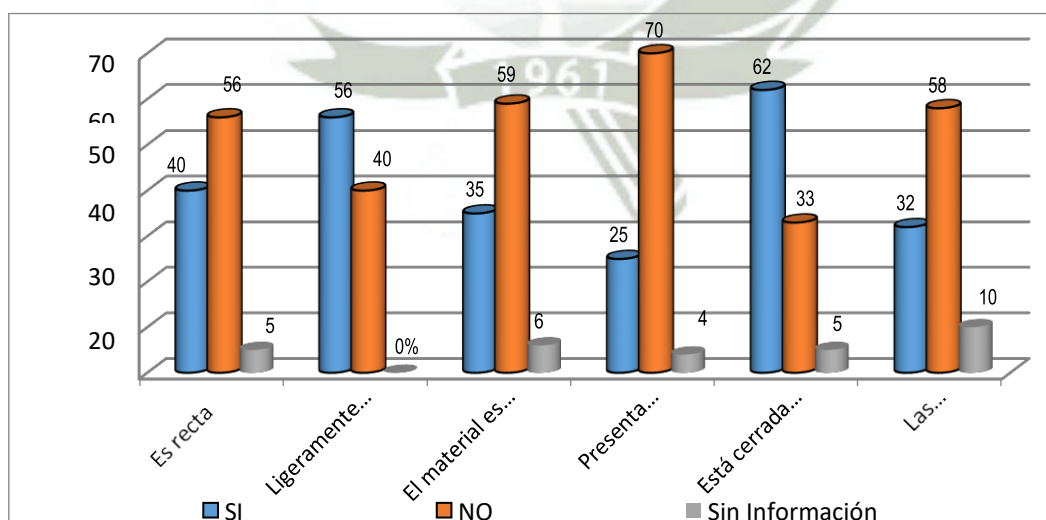


TABLA N° 14: CARACTERÍSTICAS DE LAS ESCALERAS DEL HOTEL

	SI		NO		Sin Información	
	f	%	f	%	F	%
Es recta	96	40	135	56	12	5
Ligeramente curva	135	56	96	40	12	5
El material es antideslizante	84	35	144	59	15	6
Presenta descansos cada cierto número de escalones	60	25	171	70	12	5
Está cerrada con muros o pasamanos	150	62	81	33	12	5
Las dimensiones de los peldaños son espaciosos	78	32	141	58	24	10

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 14: CARACTERÍSTICAS DE LAS ESCALERAS DEL HOTEL



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

Al indagar a los turistas con movilidad restringida respecto a las características de las escaleras del hotel donde se hospeda manifestaron el 40% que las escaleras son rectas; en tanto que el 56% señalaron que las escaleras del hotel en que se hospedan son ligeramente curvas. Así, respecto a la característica del material de las escaleras, un elevado 59% de los turistas encuestados señalaron que no son antideslizantes, generando algún grado de riesgo para los huéspedes.

Por otro lado, un relevante 70% señalaron que en la estructura de las escaleras del hotel en que se hospedan no presentan descansos cada cierto número de escalones y solo el 25% o menos de la cuarta parte indicaron que sí presentan dichos descansos; así también se aprecia en el cuadro estadístico que según el 58% los peldaños no son espaciosos.

Y respecto a si las escaleras están cerradas con muros o pasamanos, la mayoría o el 62% señalaron que estas se encuentran cerradas con muros y pasamanos; brindando de esta manera mayor protección a los turistas cuando se desplazan al interior del hotel.

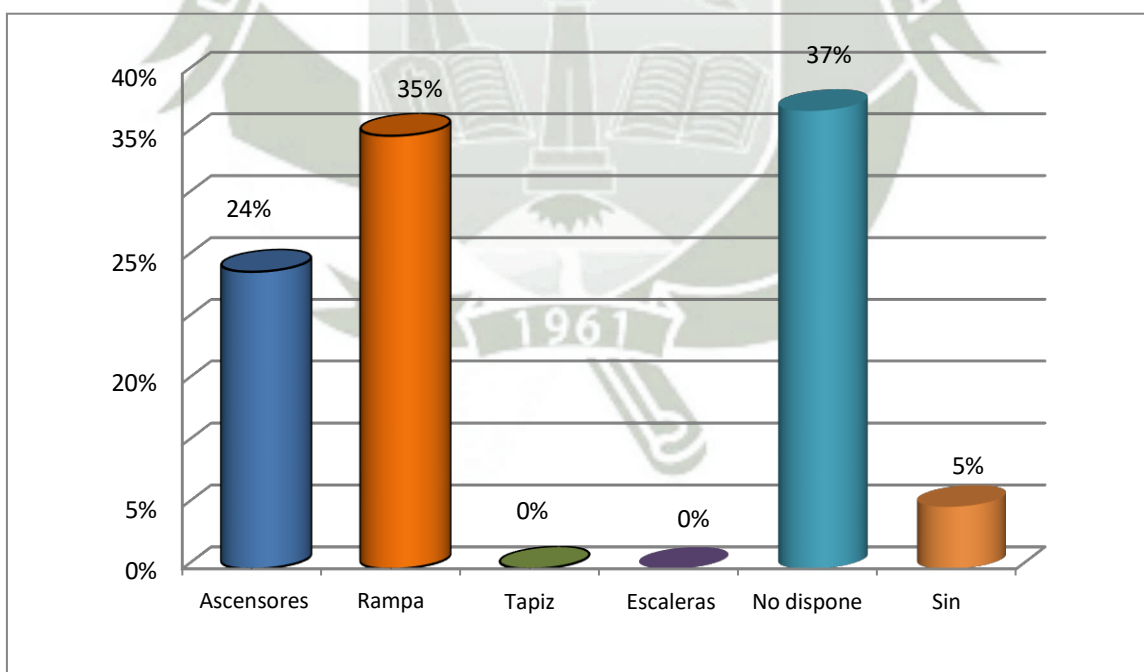
En líneas generales, se precisa que las escaleras de la mayoría de hoteles del centro histórico de Arequipa no presentan en general condiciones de seguridad y facilidad de desplazamiento, ya que no son de material antideslizante, no presentan descansos cada cierto número de escalones y las dimensiones de los peldaños no son espaciosos; más aún se dificulta y es más riesgoso para los turistas con movilidad restringida

TABLA N° 15: DISPOSICIÓN DE ACCESO ALTERNATIVO

		f	%
SI	Ascensores	57	24
	Rampa	84	35
	Tapiz rodante	0	0
	Escaleras mecánicas	0	0
No dispone		90	37
Sin Información		12	5
TOTAL		243	100

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 15: DISPOSICIÓN DE ACCESO ALTERNATIVO



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

En el cuadro estadístico que respecto a la disposición de acceso alternativo a las escaleras existentes para desplazarse a otros niveles del hotel, según el 35% de los turistas como disposición de acceso alternativo es rampa; en tanto que según el 24% el acceso alternativo es un ascensor, esto al margen del tipo de acceso que brinda a los turistas con movilidad restringida. Un significativo 37% de los turistas indico que el hotel no posee un acceso alternativo a las gradas para desplazarse a otros niveles.

Se precisa entonces que si bien la mayoría de turistas afirman que el hotel cuenta con una disposición de acceso alternativo a las escaleras, siendo rampas o ascensor; es significativo el porcentaje o más de la tercera parte de turistas señalaron que no dispone de un acceso alternativo; generando dificultad para que se trasladen por las escaleras los turistas con movilidad física restringida y demostrando que no está acondicionado para permitir la accesibilidad de este tipo de turistas.

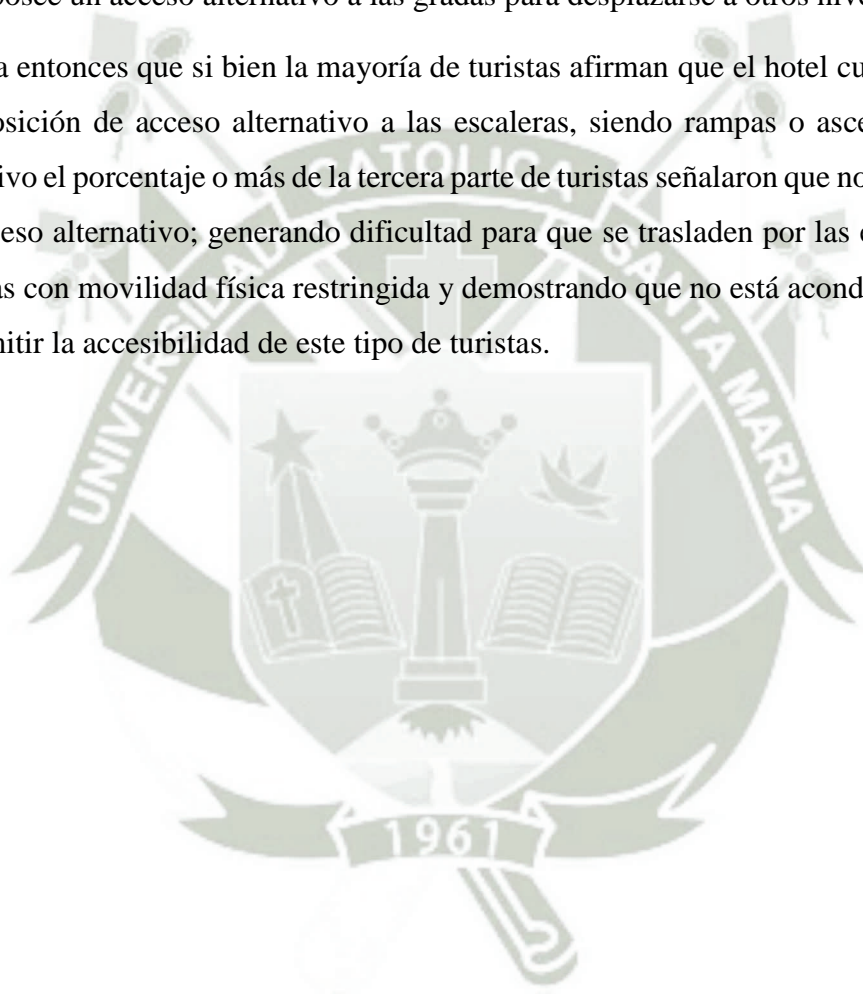
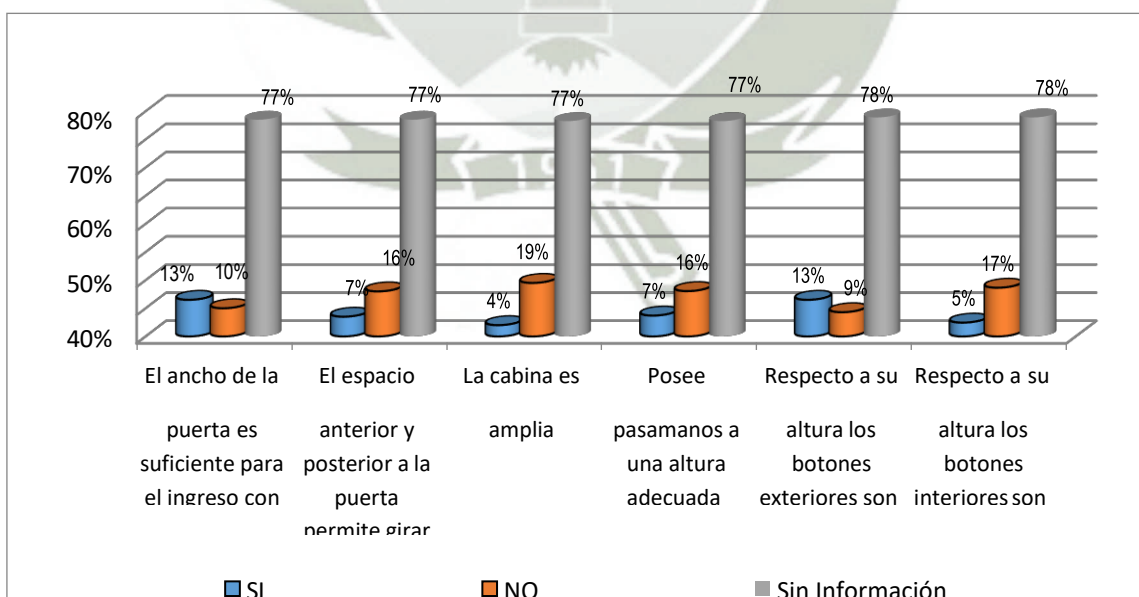


TABLA N° 16: CARACTERÍSTICAS DEL ASCENSOR

	SI		NO		Sin Información	
	f	%	F	%	f	%
El ancho de la puerta es suficiente para el ingreso con silla de ruedas	33	13	24	10	186	77
El espacio anterior y posterior a la puerta permite girar con la silla	18	7	39	16	186	77
La cabina es amplia	9	4	48	19	186	77
Posee pasamanos a una altura adecuada	18	7	39	16	186	77
Respecto a su altura los botones exteriores son accesibles	33	13	21	9	189	78
Respecto a su altura los botones interiores son accesibles	12	5	42	17	189	78

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 16: CARACTERÍSTICAS DEL ASCENSOR



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

A opinión de los turistas se aprecia que en los hoteles que disponen de ascensor, según el 13% el ancho de la puerta es suficiente para el ingreso de una persona en silla de ruedas, favoreciendo de esta manera el desplazamiento de los turistas con movilidad física restringida; en tanto que para el 10% no es lo suficientemente ancha, dificultando en este caso su desplazamiento hacia niveles superiores, y un elevado 77% no dispone de ascensor. Respecto a si el espacio anterior y posterior a la puerta del ascensor le permite girar con silla de ruedas, sólo el 7% de los turistas opina que si lo permite; en tanto que el 16% indicó que no es suficiente el espacio para realizar dicho giro.

Por otro lado, con respecto a la amplitud de la cabina sólo un reducido 4% de turistas señalo que si es amplia la cabina; en tanto que un significativo 19% considera que no es amplia; respecto a si posee un pasamanos de altura adecuada para estas personas solo un 7% respondió afirmativamente; en tanto que para el 16% no se encuentra a una altura accesible para ellos.

Respecto a la altura de los botones externos el 13% considera que su altura es accesible; en tanto que para el 9% no lo considera así ya que el hotel donde se alojaron no presenta accesibilidad a los botones exteriores del ascensor. Finalmente respecto a la accesibilidad de los botones internos del ascensor, solo para un reducido 5% son accesibles al estar a una altura que le permite usarlos; en tanto que para el 17% no son accesibles por cuanto se encuentran a una altura fuera de su alcance.

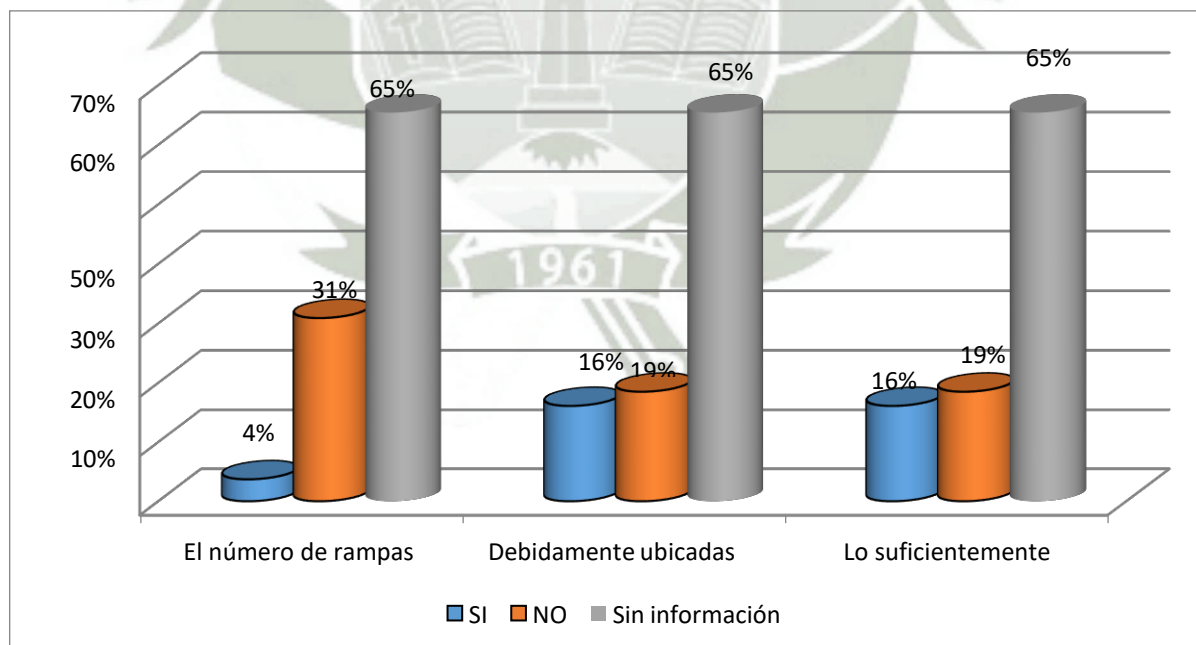
En términos generales, se puede afirmar que los turistas perciben que en el caso de que dispone de medio alternativo a las escaleras para el desplazamiento a niveles superiores no están acondicionadas en todos los casos para personas con movilidad física restringida, ya que no tienen el espacio suficiente anterior y posterior de la puerta para girar una silla de ruedas, la cabina no es lo suficientemente amplia; así también la altura del pasamanos y de los botones interiores no son accesibles o no están a su alcance.

TABLA N° 17: RAMPAS EN EL HOTEL

	El número de rampas necesarias		Debidamente ubicadas		Lo suficientemente espaciosa	
	f	%	f	%	F	%
SI	9	4%	39	16%	39	16%
NO	75	31%	45	19%	45	19%
Sin información	159	65%	159	65%	159	65%
TOTAL	243	100	243	100	243	100

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 17: RAMPAS EN EL HOTEL



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

Se aprecia en el cuadro estadístico que sólo para el 4% de turistas el hotel tres estrellas en la que se hospedan cuentan con el número de rampas necesarias, facilitando de esta manera del desplazamiento de los turistas con movilidad restringida; sin embargo, para el 31% el hotel, si bien tiene rampas, consideran que no cuentan con las suficientes y un elevado 65% que no da información corresponde a los turistas que percibieron que en los hoteles que se hospedan no tienen rampas.

Por otro lado el 16% de turistas consideran que las rampas están debidamente ubicadas, en igual porcentaje opinaron que son lo suficientemente espaciosas; en tanto que para el 19% no se encuentran debidamente ubicadas y tampoco son lo suficientemente espaciosas.

En líneas generales, se puede precisar que la mayoría de turistas manifestaron que los hoteles en que se hospedan no cuentan con rampas permitan o faciliten el desplazamiento de personas con movilidad física restringida; y en el caso de que si cuentan con rampas, según un insignificante porcentaje consideran que cuentan con el número de rampas necesarias; pero es significativo el porcentaje que considera no se encuentran bien ubicadas o no son lo suficientemente espaciosas.

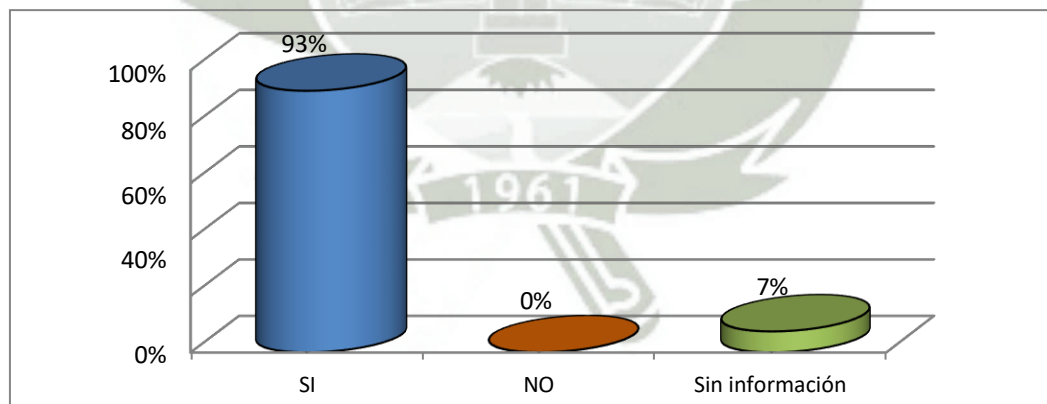
2.4 Mobiliario y circulación en zonas comunes dentro del hotel

TABLA N° 18: EL MOSTRADOR DE RECEPCIÓN DISPONE DE UN TRAMO DE AL MENOS 80 cm. DE LONGITUD, CON UNA ALTURA ENTRE 70 Y 80 cm LIBRE DE OBSTÁCULOS EN SU PARTE INFERIOR

	f	%
SI	225	93%
NO	0	0%
Sin información	18	7%
TOTAL	243	100

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 18: EL MOSTRADOR DE RECEPCIÓN DISPONE DE UN TRAMO DE AL MENOS 80 cm. DE LONGITUD, CON UNA ALTURA ENTRE 70 Y 80 cm LIBRE DE OBSTÁCULOS EN SU PARTE INFERIOR



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

En el cuadro estadístico, respecto a si el hotel dispone de un mostrador de recepción de un tramo de al menos 80 cms. de longitud, con una altura entre 70 y 80cms, libre de obstáculos en su parte inferior la gran mayoría de los turistas o el 93% respondieron afirmativamente, al considerar que si presentan estas características.

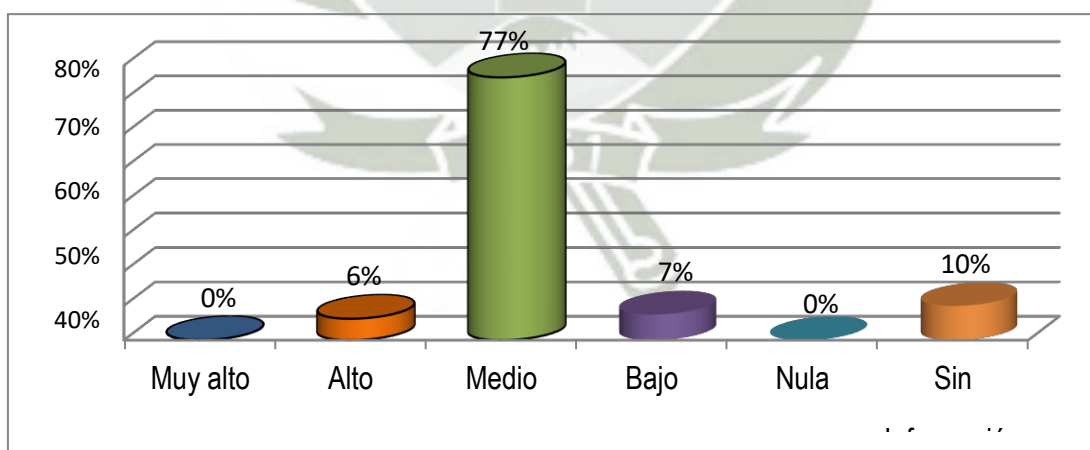


TABLA N° 19: NIVEL DE ACCESIBILIDAD EN ESPACIOS, MOBILIARIO DE VESTIBULOS, RECEPCIÓN Y PASILLOS DE HOTEL

	F	%
Muy alto	0	0
Alto	15	6
Medio	186	77
Bajo	18	7
Nula	0	0
Sin Información	24	10
TOTAL	243	100

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 19: NIVEL DE ACCESIBILIDAD EN ESPACIOS, MOBILIARIO DE VESTIBULOS, RECEPCIÓN Y PASILLOS DE HOTEL



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

Al indagar a los turistas hospedados en hoteles tres estrellas de nuestra ciudad respecto al nivel de accesibilidad en espacios, mobiliario de vestíbulos, recepción y pasillos del hotel; según el 6% es alto el nivel de accesibilidad; en tanto que para un elevado 77% el nivel de accesibilidad es “medio” y para el 7% es bajo.

Se precisa por tanto que según la percepción de la mayoría de turistas o algo más de las tres cuartas partes el nivel de accesibilidad es “medio” en espacios, mobiliario de vestíbulos, recepción y pasillos del hotel; es decir no brindan totalmente facilidades de desplazamiento.

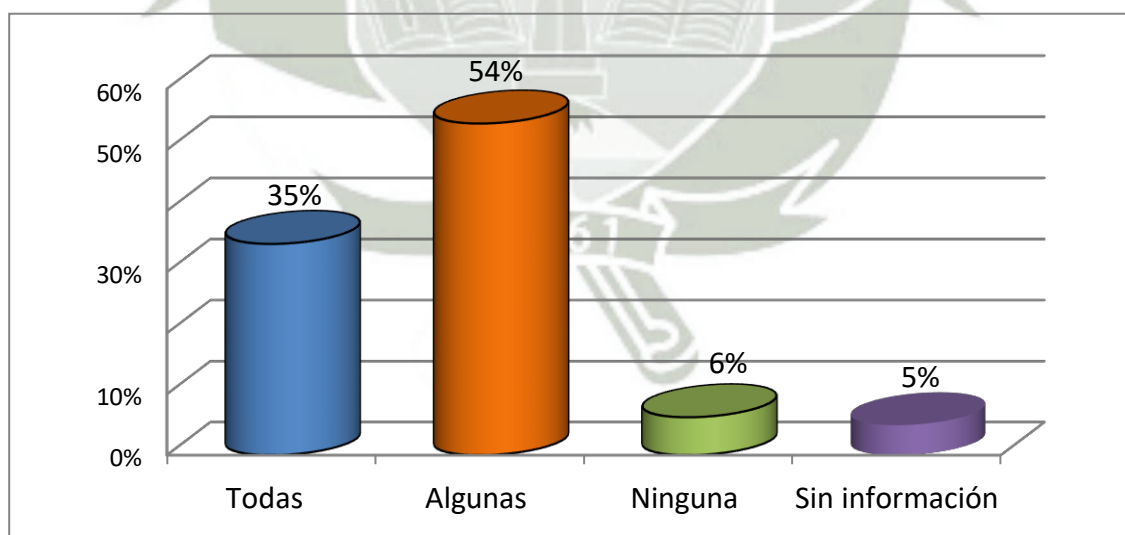


TABLA N° 20: EL MOBILIARIO DE LAS ZONAS COMUNES, COMO CABINAS DE TELÉFONO, MESAS, ESTANTERÍAS, ETC. ESTÁN AL ALCANCE DE UNA PERSONA EN SILLA DE RUEDAS

	F	%
Todas	84	35
Algunas	132	54
Ninguna	15	6
Sin información	12	5
TOTAL	243	100.0

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 20: EL MOBILIARIO DE LAS ZONAS COMUNES, COMO CABINAS DE TELÉFONO, MESAS, ESTANTERÍAS, ETC. ESTÁN AL ALCANCE DE UNA PERSONA EN SILLA DE RUEDAS



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

Se aprecia que respecto a la disposición del mobiliario de las zonas comunes, como cabinas de teléfono, mesas, estanterías, etc. están al alcance de una persona en silla de ruedas; el 35% de los turistas señalaron que todos están al alcance; en tanto que parca más de la mitad o el 54% de los turistas encuestados solo algún mobiliario de las zonas comunes están al alcance de las personas en silla de ruedas y para un reducido 6% ningún mobiliario está acondicionado para estar al alcance de estas personas.

En líneas generales, se precisa que según la mayoría de los turistas solo algún mobiliario como cabinas de teléfono, mesas, etc. de las zonas comunes están al alcance de las personas en silla de ruedas; por lo tanto no existe un acondicionamiento pleno para personas con movilidad restringida.

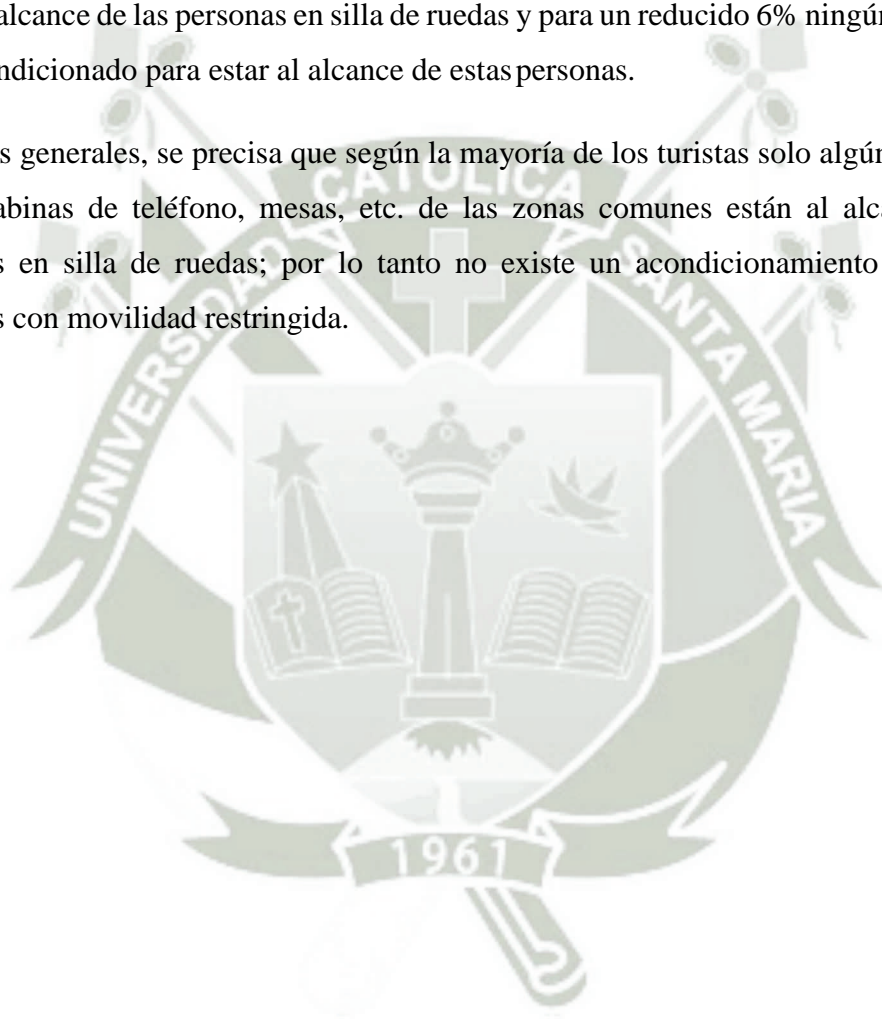
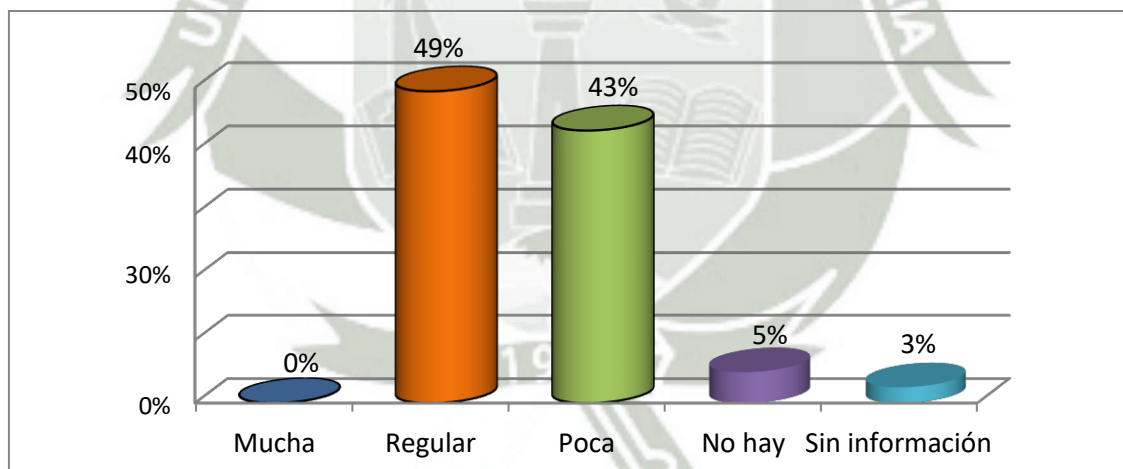


TABLA N° 21: EN LA CIRCULACIÓN DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO LA PRESENCIA DE OBSTÁCULOS ES

	F	%
Mucha	0	0
Regular	120	50
Poca	105	43
No hay	12	5
Sin información	6	2
TOTAL	243	100

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 21: EN LA CIRCULACIÓN DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO LA PRESENCIA DE OBSTÁCULOS ES



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

En el cuadro se observa que respecto a la presencia de obstáculos para la circulación dentro del establecimiento el 50% o casi la mitad de los turistas considera que es regular; en tanto que para un significativo 43% consideran que es poca la presencia de obstáculos.

Se precisa por tanto que es media la presencia de obstáculos que dificultan la circulación o desplazamiento interno en el hotel donde se hospedan los turistas.

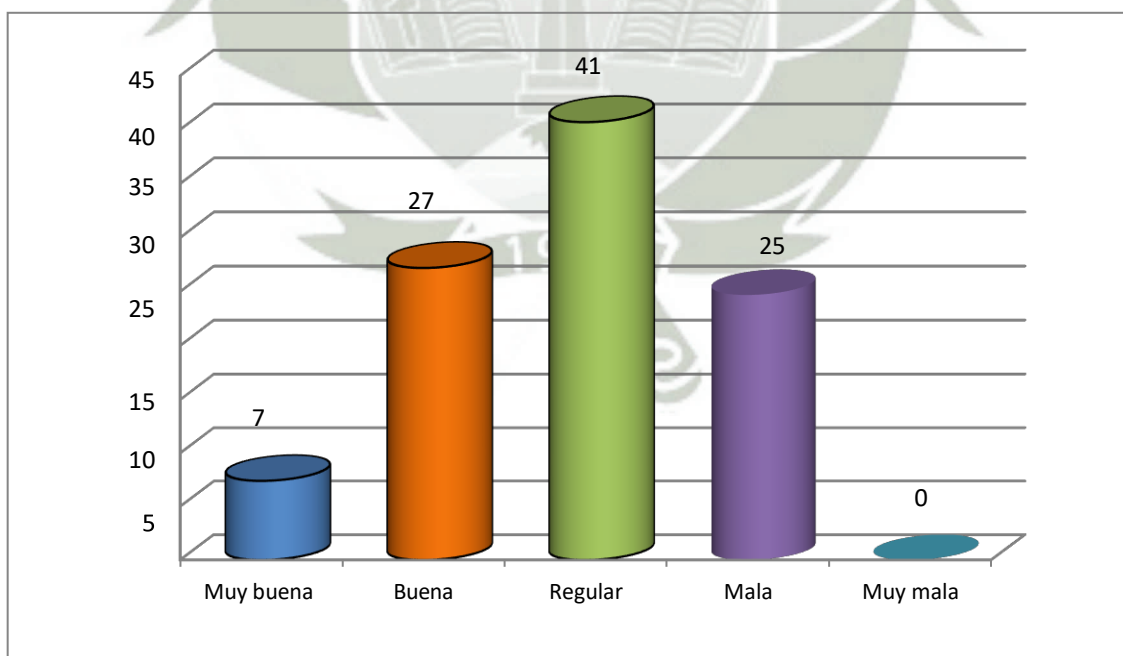


TABLA N° 22: EN TODO EL HOTEL LAS SEÑALIZACIONES ES

	f	%
Muy buena	18	7
Buena	66	27
Regular	99	41
Mala	60	25
Muy mala	0	0
TOTAL	243	100.0

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 22: EN TODO EL HOTEL LA SEÑALIZACIÓN ES

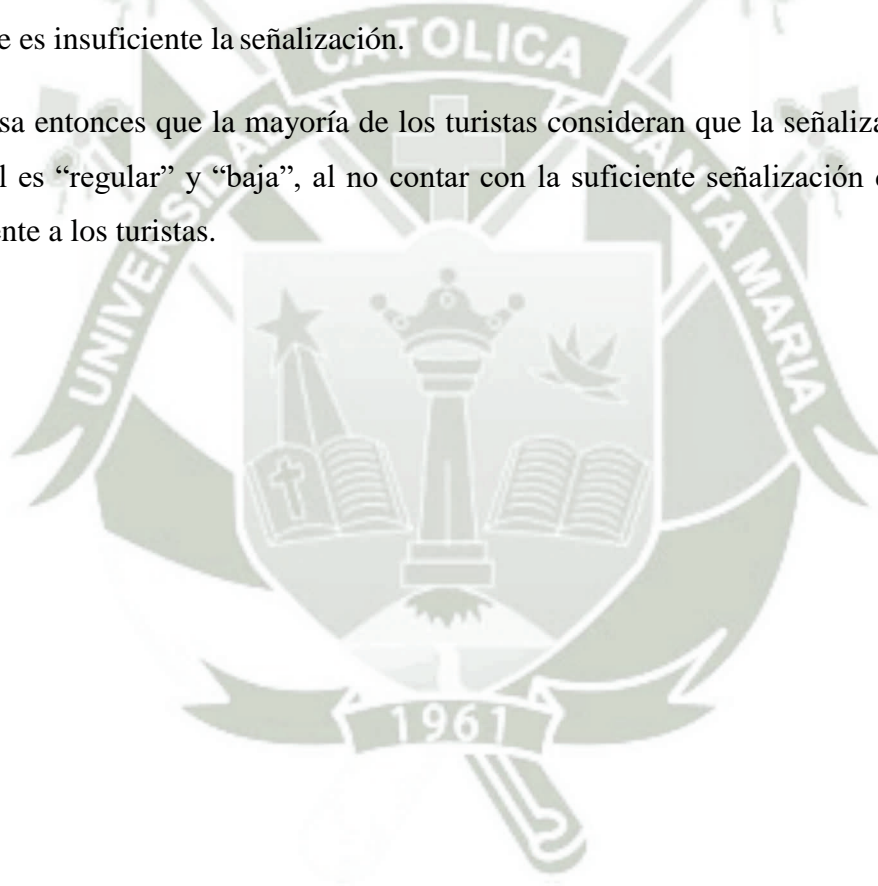


Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

En el cuadro estadístico sobre la valoración de la señalización en el hotel tres estrellas que se hospedan los turistas, se aprecia que para un insignificante 7% es “muy buena”; en tanto que para algo más de la cuarta parte o el 27% es “buena” por cuanto cuenta con las señalizaciones necesarias para una mejor ubicación y desplazamiento de los turistas, favoreciendo la información; no obstante para un 41% de los turistas es regular la señalización en el hotel y para casi la cuarta parte o el 25% es mala la señalización; es decir que es insuficiente la señalización.

Se precisa entonces que la mayoría de los turistas consideran que la señalización dentro del hotel es “regular” y “baja”, al no contar con la suficiente señalización que informe plenamente a los turistas.



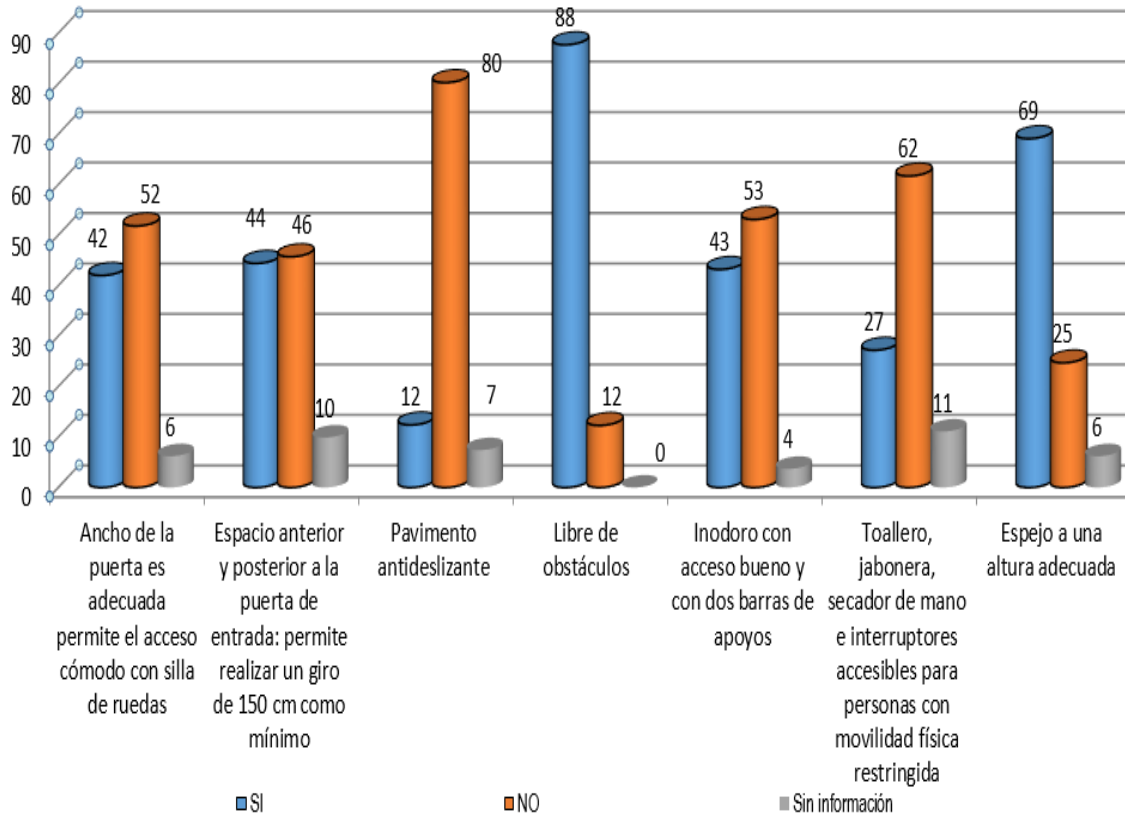
2.5 Servicios higiénicos

TABLA N° 23: CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DEL HOTEL

	SI		NO		Sin Información	
	ni	%	ni	%	ni	%
Ancho de la puerta es adecuada permite el acceso cómodo con silla de ruedas	102	42	126	52	15	6
Espacio anterior y posterior a la puerta de entrada: permite realizar un giro de 150 cm como mínimo	108	44	111	46	24	10
Pavimento antideslizante	30	12	195	80	18	7
Libre de obstáculos	213	88	30	12	0	0
Inodoro con buen acceso y con dos barras de apoyos	105	43	129	53	9	4
Toallero, jabonera, secador de mano e interruptores accesibles para personas con movilidad física restringida	66	27	150	62	18	11
Espejo a una altura adecuada	168	69	60	25	15	6

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 23: CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS HIGIENICOS DEL HOTEL



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

En el cuadro se aprecia que las principales características que perciben los turistas respecto a los servicios higiénicos es que el 42% considera que el ancho de la puerta es adecuada, permite el acceso cómodo con silla de ruedas; en tanto que según el 52% el ancho de la puerta no está dispuesta para el ingreso o acceso cómodo en silla de ruedas. Respecto al espacio anterior y posterior de la puerta permite realizar un giro de 150 cms. como mínimo, según un importante 46% no lo permite; en tanto que para el 44% es lo suficientemente amplio para realizar dicho giro en silla de ruedas.

Es importante señalar que como característica percibida por los turistas respecto al pavimento del baño un relevante 80% señaló que no es antideslizante, generando un riesgo y peligro sobre todo para las personas que presentan algún tipo de discapacidad. Respecto a si está libre de obstáculos para la gran mayoría de turistas o el 88% se encuentra libre de obstáculos; en tanto que el 12% percibe que los servicios higiénicos en su interior no se encuentran libre de obstáculos.

Por otro lado, respecto a si el Inodoro tiene buen acceso y dos barras de apoyo, según el 43% los servicios higiénicos del hotel en que se hospedó si presenta esta característica; en tanto que para el 53% no reúne estas características; dificultando así el acceso para estas personas con movilidad física restringida. Respecto a si los accesorios como toallero, jabonera, secador de mano e interruptores de los servicios higiénicos se encuentran accesibles para personas con movilidad física restringida, solo el 27% de turistas respondió afirmativamente; en tanto que es elevado el porcentaje que considera no son accesibles (62%). Y finalmente para el 69% de los turistas encuestados la altura del espejo es accesible.

En términos globales, se precisa que como características negativas respecto a la accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad física restringida, es que el pavimento no es antideslizante, los accesorios como: toallero, jabonera, secador de mano e interruptores no son accesibles para personas con movilidad física restringida; el inodoro no presenta un buen acceso y no tiene dos barras de apoyo.

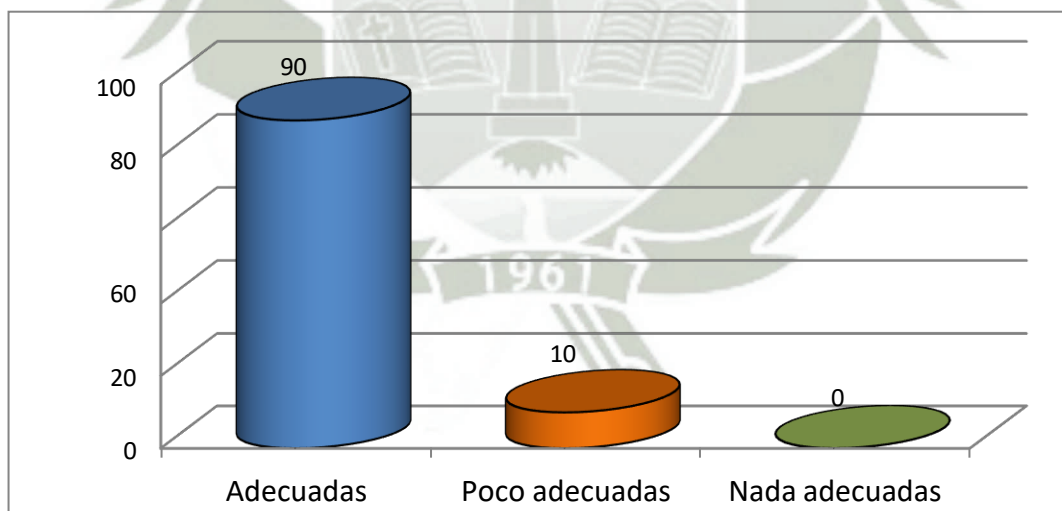
2.6 Áreas de espera

TABLA N° 24: ESPACIOS DE ÁREAS DE ESPERA

	f	%
Adecuadas	219	90
Poco adecuadas	24	10
Nada adecuadas	0	0
TOTAL	243	100

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 24: ESPACIOS DE ÁREAS DE ESPERA



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

Los datos registrados en el cuadro estadístico demuestran que lo espacio destinados a las áreas de espera en el hotel donde se hospedaron los turistas, según la percepción del 90% o la gran mayoría de turistas señalaron que son adecuados y solo para el 10% son poco adecuados. Así, las áreas de espera de los hoteles son espaciosas y permiten el desplazamiento de los turistas con movilidad físicarestringida

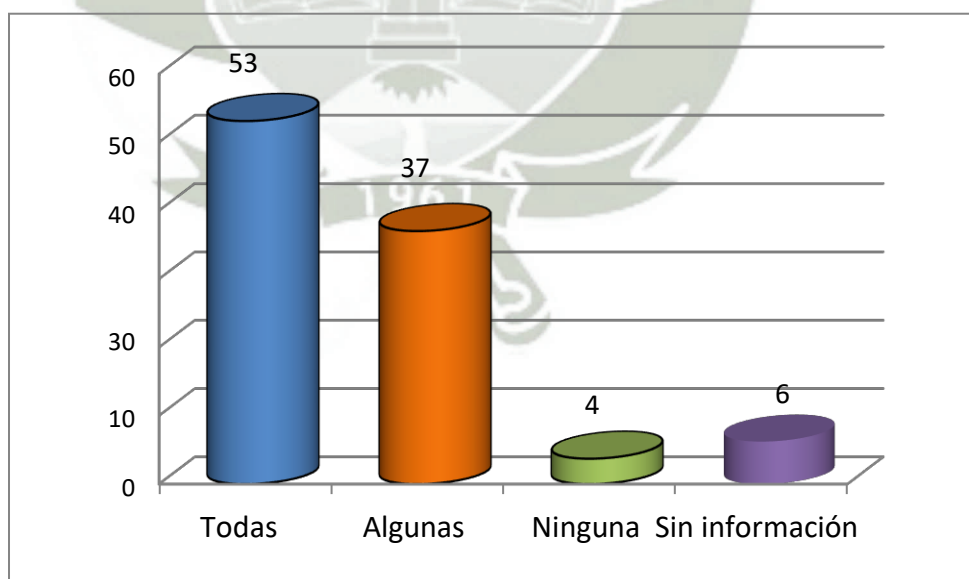


TABLA N° 25: EL MOBILIARIO DE LAS ÁREAS DE ESPERA ESTÁN AL ALCANCE DE UNA PERSONA EN SILLA DE RUEDAS

	F	%
Todos	129	53
Algunos	90	37
Ninguna	9	4
Sin información	15	6
TOTAL	243	100

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 25: El mobiliario de las áreas de espera están al alcance de una persona en silla de ruedas



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

En el cuadro estadístico se aprecia que respecto a si el mobiliario de las áreas de espera están al alcance de una persona en silla de ruedas, el 53% de los turistas encuestados considera que todo el mobiliario se encuentra al alcance; en tanto que para el 37% o algo más de la tercera parte solo algunos y un reducido 4% ninguno.



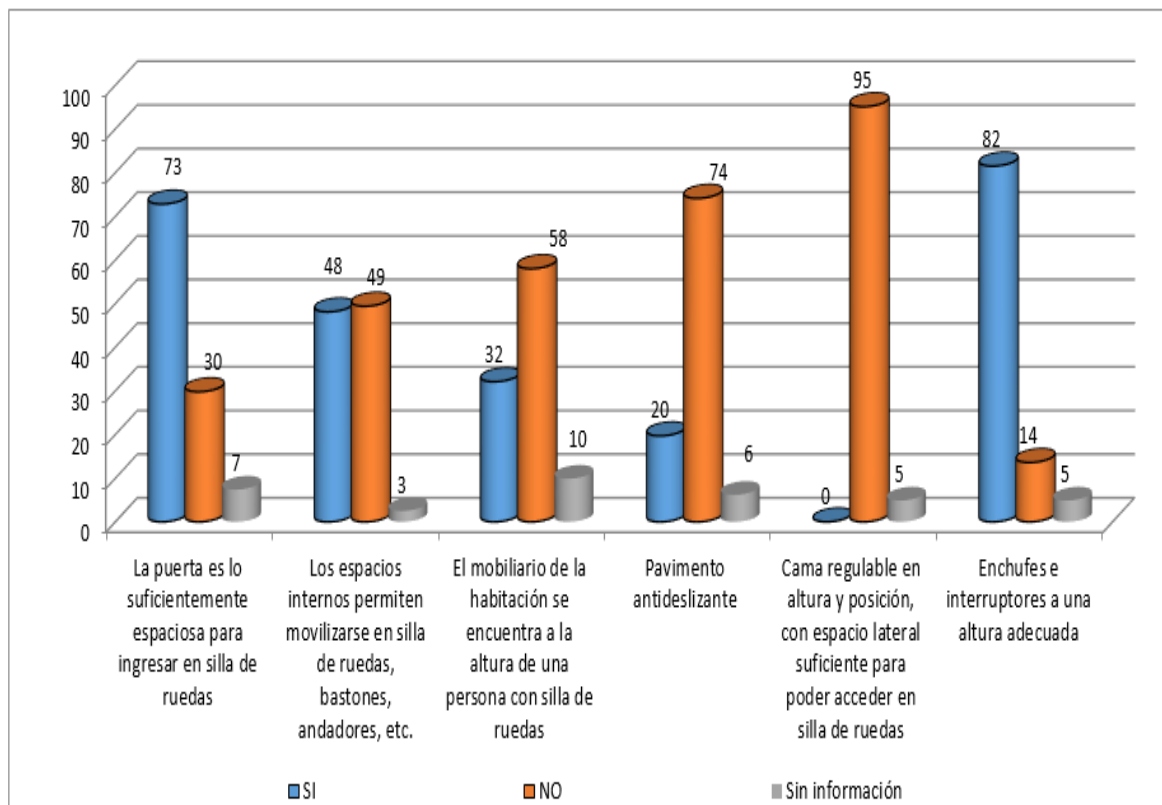
2.7 Habitación

TABLA N° 26: CARACTERÍSTICAS DE LA HABITACIÓN

	SI		NO		Sin Información	
	f	%	f	%	F	%
La puerta es lo suficientemente espaciosa para ingresar en silla de ruedas	177	73	48	20	18	7
Los espacios internos permiten movilizarse en silla de ruedas, bastones, andadores, etc.	117	48	120	49	6	3
El mobiliario de la habitación se encuentra a la altura de una persona con silla de ruedas	78	32	141	58	24	10
Pavimento antideslizante	48	20	180	74	15	6
Cama regulable en altura y posición, con espacio lateral suficiente para poder acceder en silla de ruedas	0	0	231	95	12	5
Enchufes e interruptores a una altura adecuada	198	81	33	14	12	5

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 26: CARACTERÍSTICAS DE LA HABITACIÓN



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

Al indagar a los turistas sobre las características de la habitación en que se hospedaron en el hotel tres estrellas del centro Histórico de la ciudad de Arequipa, y en relación a si la puerta es lo suficientemente espaciosa para ingresar en silla de ruedas, casi las tres cuartas partes o el 73% opino afirmativamente; en tanto que solo un 20% considera que no presenta el espacio suficiente, dificultando el ingreso en el caso de usar silla de ruedas.

Respecto a si los espacios internos permiten movilizarse en silla de ruedas, bastones, andadores, etc., menos de la mitad o el 48% de los turistas encuestados respondieron afirmativamente; es decir que las habitaciones son espaciosas y la distribución del mobiliario no obstaculiza su desplazamiento; no obstante la mayoría de los turistas o el 58% de turistas señalaron que el mobiliario de la habitación no se encuentra a la altura de una persona con silla de ruedas; dificultando el acceso a éstos y solo para el 32% o menos de la tercera parte respondieron afirmativamente. Por otro lado, casi las tres cuartas partes o el 74% de los turistas el pavimento de la habitación no es antideslizante, generando algún tipo de riesgo, sobre todo para los turistas con movilidad física restringida; y solo para un reducido 20% el pavimento si es antideslizante

Con relación a si la cama es regulable en altura y posición, con espacio lateral suficiente para poder acceder en silla de ruedas un relevante 95% o casi la totalidad de los turistas respondieron negativamente; esto refleja que en el hotel no cuentan con camas acondicionadas para personas con movilidad restringida que usan silla de ruedas. Sin embargo, según la mayoría de turistas (81%) los enchufes e interruptores se encuentran a una altura adecuada de fácil acceso.

En líneas generales, se precisa que las habitaciones del hotel no ofrecen facilidades de acceso a las personas con movilidad física restringida que se movilizan en silla de ruedas en lo que respecta a las camas; en ningún caso tienen camas regulables, el mobiliario de la habitación es de difícil acceso; así también el pavimento no es antideslizante. Y entre las características que si favorecen el acceso se aprecia que la

puerta es lo suficientemente espaciosa para ingresar en silla de ruedas y los enchufes e interruptores se encuentran a una altura adecuada; es decir presentan facilidad para usarlos.

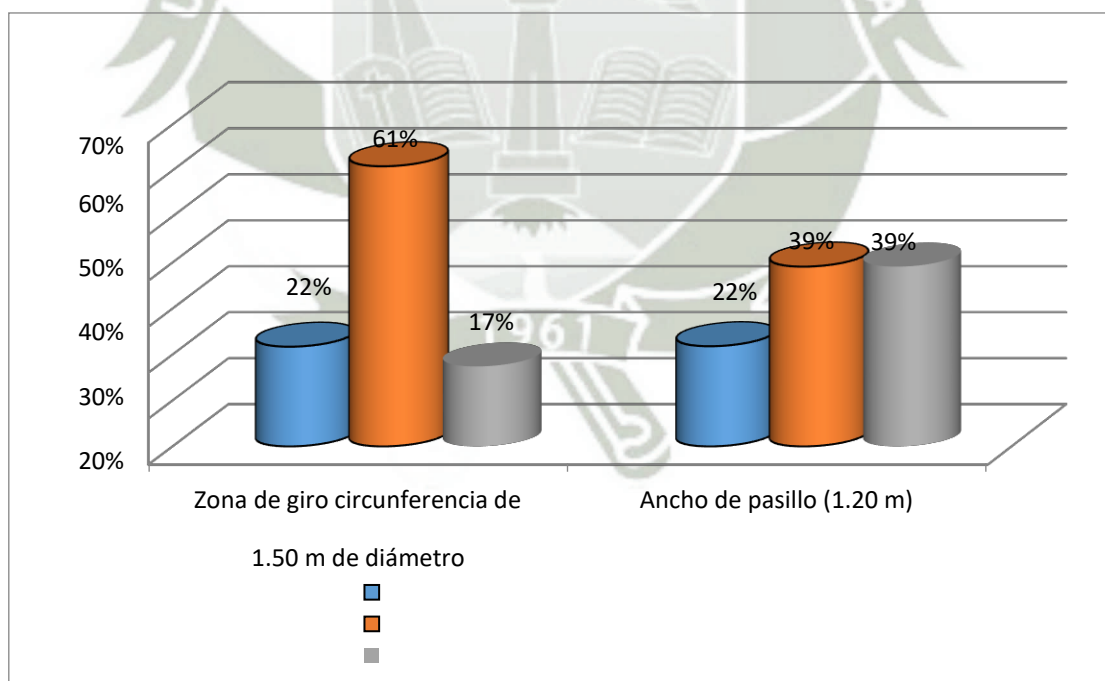


TABLA N° 27: VESTIBULOS Y PASILLOS

	Zona de giro circunferencia de 1.50 m de diámetro		Ancho de pasillo (1.20 m)	
	f	%	f	%
Menos de las medidas reglamentarias	15	22	15	22
Medidas reglamentarias	42	61	27	39
Más de las medidas reglamentarias	12	17	27	39
TOTAL	69	100	69	100

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 27: VESTIBULOS Y PASILLOS



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

En el cuadro estadístico respecto a los resultados de la observación realizada en los hoteles en relación al cumplimiento de la reglamentación, se aprecia que la zona de giro del vestíbulo presenta la medida reglamentaria en el 61% de los hoteles; en tanto que un significativo porcentaje de 22% de los hoteles presentan menos de las medidas reglamentarias. Y respecto al ancho del pasillo de los hoteles, el 39% tiene las medidas reglamentarias y en igual porcentaje tienen más de las medidas reglamentarias

En general se aprecia que los vestíbulos y pasillos de los hoteles tres estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Arequipa en más de las tres cuartas partes de los hoteles presentan el espacio reglamentario o incluso mayor, lo cual permite y favorece el desplazamiento de personas con movilidad física restringida y sobre todo en el caso de uso de sillas de ruedas.

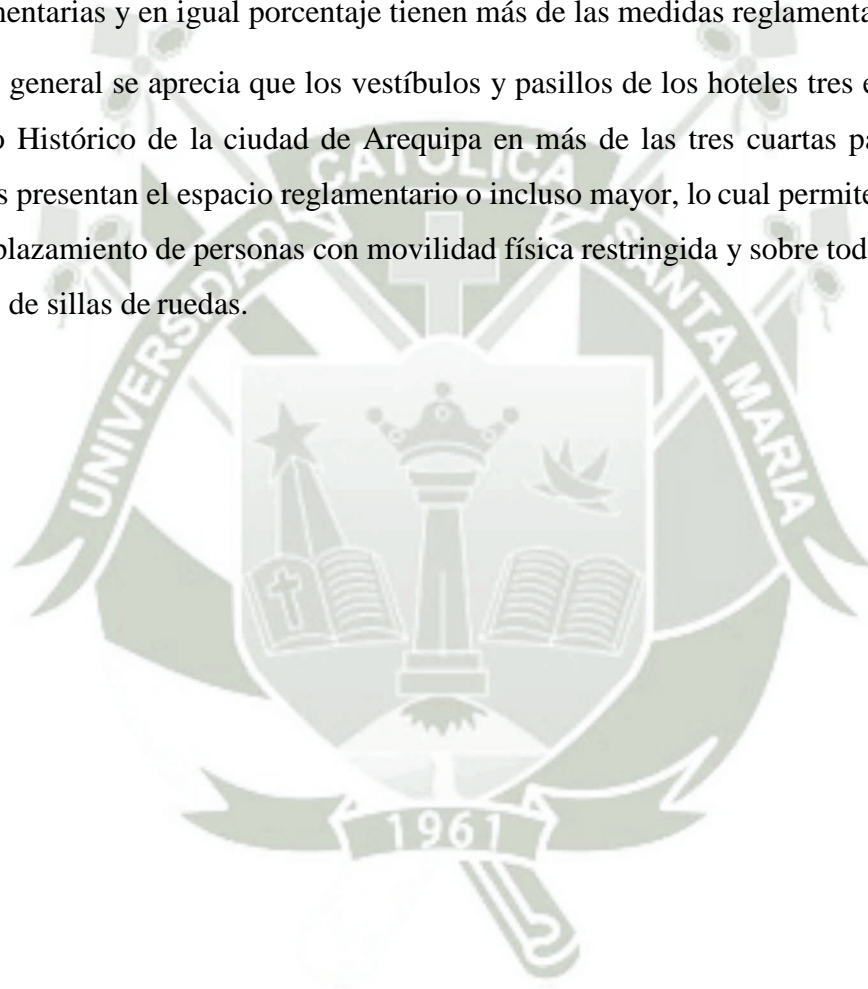
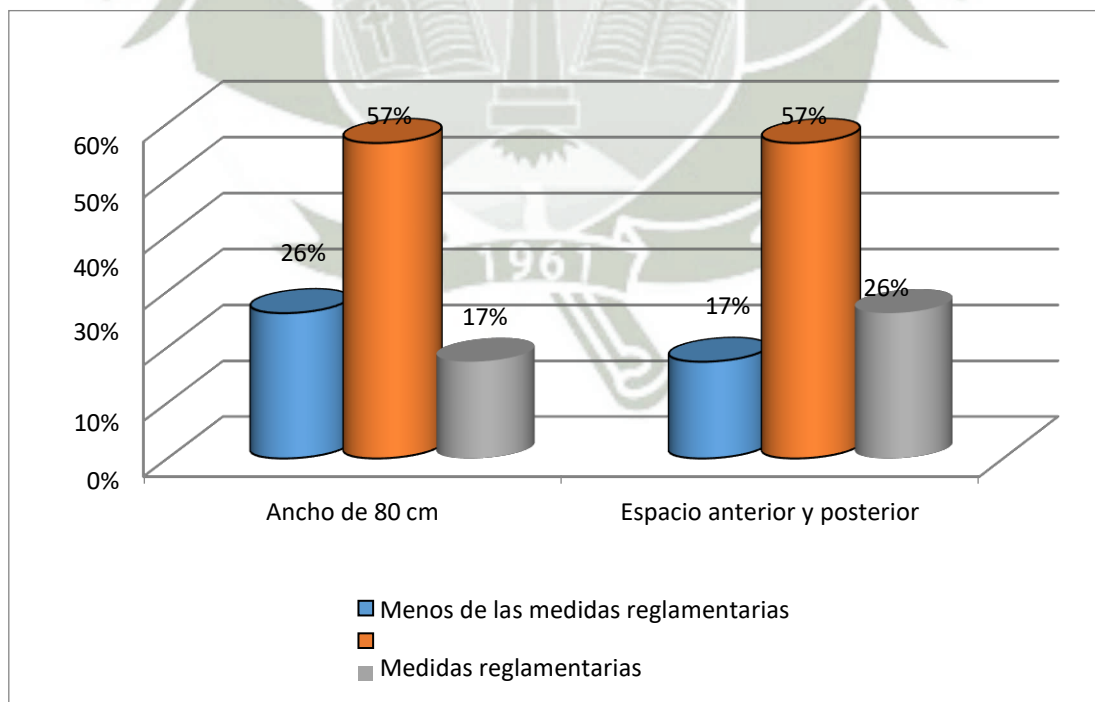


TABLA N° 28: PUERTAS DE LOS HOTELES

	Ancho de 80 cm		Espacio anterior y posterior permite giro de 150 cms.	
	f	%	f	%
Menos de las medidas reglamentarias	18	26%	18	26%
Medidas reglamentarias	39	57%	39	57%
Más de las medidas reglamentarias	12	17%	12	17%
TOTAL	69	100%	69	100%

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 28: PUERTAS DE LOS HOTELES



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

En el cuadro estadístico se aprecia que en porcentajes iguales de 57% de hoteles tienen sus puertas con un ancho de medidas reglamentarias (80 cms.) al igual que el espacio anterior y posterior permite un giro de 150 cms. respectivamente; de igual manera en porcentajes iguales de 17% presentan más de las medidas reglamentarias tanto el ancho de la puerta como del espacio anterior y posterior; situación que favorece la accesibilidad de las personas con movilidad física restringida. Solo un 26% de los hoteles tienen puertas y espacios anterior y posterior menos de las medidas reglamentarias.

Se precisa entonces que las puertas de la mayoría de hoteles el ancho a y el espacio anterior y posterior presentan las medidas reglamentarias que permiten la accesibilidad para las personas con movilidad física restringida.

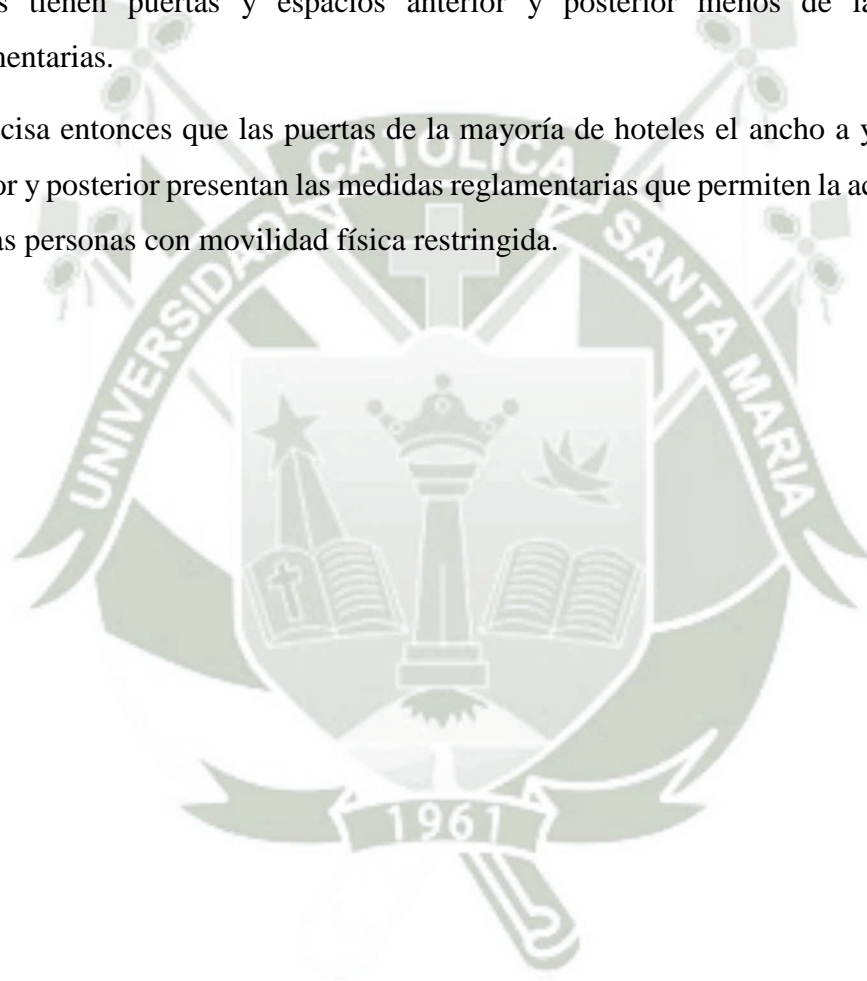
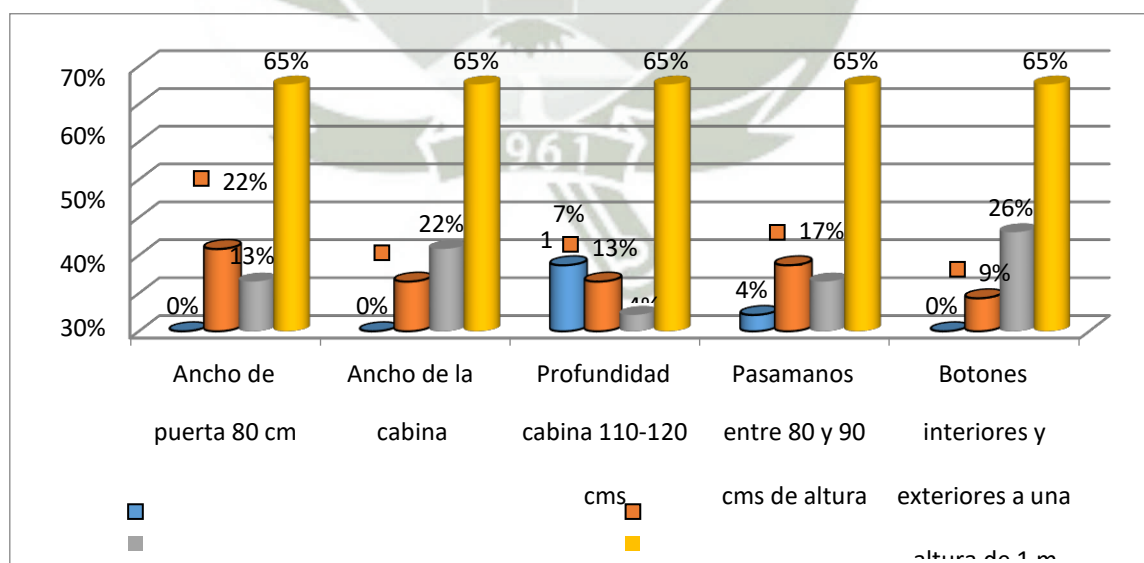


TABLA N° 29: CARACTERÍSTICAS DE LOS ASCENSORES EN LOS HOTELES TRES ESTRELLAS

	Ancho de puerta 80 cm		Ancho de la cabina		Profundidad cabina 110-120 cms		Pasamanos entre 80 y 90 cms de altura		Botones interiores y exteriores a una altura de 1 m	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
Menos de las medidas reglamentarias	0	0	0	0	12	17	3	4	0	0
Medidas reglamentarias	15	22	9	13	9	13	12	17	6	9
Más de las medidas reglamentarias	9	13	15	22	3	4	9	13	18	26
No tiene ascensor	45	65	45	65	45	65	45	65	45	65
TOTAL	69	100	69	100	69	100	69	100	69	100

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 29: CARACTERÍSTICAS DE LOS ASCENSORES EN LOS HOTELES TRES ESTRELLAS



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

Se aprecia que respecto a las características de los ascensores en los hoteles tres estrellas de nuestra ciudad, es importante señalar que un importante 65% de los hoteles no cuentan con ascensor como medio alternativo a las gradas para desplazarse a otros niveles; entre los que tienen ascensor en un 22% la puerta de acceso tienen medidas reglamentarias de 80 cms y el 13% miden más de las medidas reglamentarias; de este modo favorece la accesibilidad a personas con movilidad física restringida que usan silla de ruedas.

Respecto al ancho de la cabina de los ascensores el 13% de los hoteles cumple con las medidas reglamentarias y el 22% tienen un ancho mayor, lo que favorece el ingreso de personas con sillas de ruedas u otros apoyos como andadores, etc. En cuanto a la profundidad de la cabina el 17% tiene menos profundidad de las medidas reglamentarias entre 110 a 120 cms.; en tanto que en igual porcentaje el pasamanos en su altura cuenta con las medidas reglamentarias.

Finalmente en un significativo 26% los botones interiores y exteriores del ascensor de los hoteles observados se encuentran ubicados a una altura mayor de 1 metro, generando dificultad de acceso a las personas con movilidad física restringida que usan silla de ruedas.

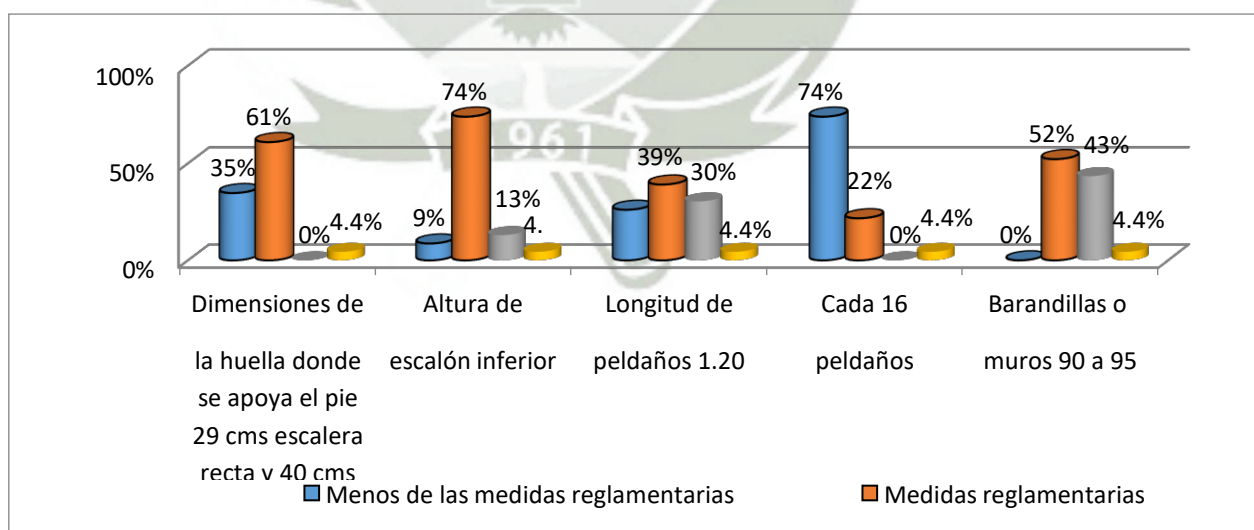
En líneas generales se precisa que la gran mayoría de los hoteles tres estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Arequipa no cuenta con ascensores como medio alternativo para el desplazamiento de los huéspedes a niveles superiores y entre los que sí cuentan con ellos, es significativo el porcentaje que no cuenta con las medidas reglamentarias respecto a la profundidad de las cabinas, en que el pasamanos está a una altura mayor de lo reglamentado y la mayoría de ascensores los botones interiores y exteriores se encuentran ubicados a una altura mayor de la reglamentada, lo cual desfavorece el acceso a las personas con movilidad física restringida. Sin embargo, respecto al ancho de la puerta y del ascensor tienen las medidas reglamentarias o superiores a estas; lo que favorece el acceso a los ascensores.

TABLA N° 30: CARACTERÍSTICAS DE LAS ESCALERAS EN LOS HOTELES TRES ESTRELLAS

	Dimensiones de la huella donde se apoya el pie 29 cms escalera recta y 40 cms si es curva		Altura de escalón inferior a 18 cms		Longitud de peldaños 1.20 cms		Cada 16 peldaños Descanso		Barandillas o muros 90 a 95 cms de alto	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Menos de las medidas reglamentarias	24	35	6	9	18	26	51	74	0	0
Medidas reglamentarias	42	61	51	74	27	39	15	22	36	52
Más de las medidas reglamentarias	0	0	9	13	21	30	0	0	30	43
No tiene	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
TOTAL	69	100	69	100	69	100	69	100	69	100

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 30: CARACTERÍSTICAS DE LAS ESCALERAS EN LOS HOTELES TRES ESTRELLAS



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

En el cuadro estadístico, respecto a las dimensiones de la huella donde se apoya el pie 29 cms. si es escalera recta y 40 cms. si es curva se observa que un significativo 35% de los hoteles las medidas son menos de las reglamentarias; en tanto que en la mayoría o el 61% de los hoteles si las dimensiones tienen las medidas reglamentarias; de igual manera respecto a la altura del escalón inferior un elevado 74% si tiene las medidas reglamentarias; mientras que el porcentaje de 22% no tiene las medidas reglamentarias ya que tiene menos o más.

Por otro lado, respecto a la longitud de los peldaños solo en un 39% de hoteles tienen las medidas reglamentarias y más de la mitad (56%) no tienen las medidas reglamentarias, lo cual dificulta el desplazamiento de los huéspedes. Y respecto a si cada 16 peldaños existe un descanso un elevado 74% tiene menos de las medidas reglamentarias; o sea no cuentan con los descansos reglamentarios, dificultando de esta manera el desplazamiento hacia niveles superiores.

Finalmente respecto a las barandillas o muros un significativo 43% o en casi la mitad de hoteles las medidas son superiores a 90 o 95 cms. de altura, lo que dificulta el acceso de las personas con movilidad física restringida, sobre todo en el caso de que usen sillas de ruedas para movilizarse.

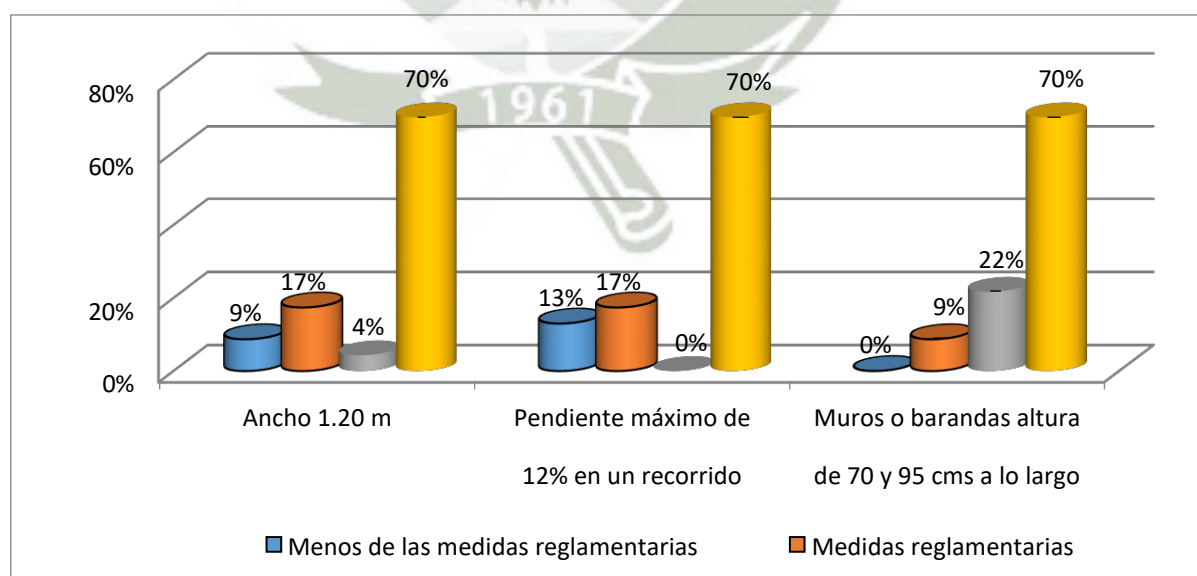
En general, se precisa que generan dificultades de desplazamiento la longitud de peldaños, ya que es superior o inferior a 1.20 cms; al igual que los descansos en las escaleras (cada 16 peldaños) que en casi las tres cuartas partes es inferior el numero reglamentario; así también las barandillas o muros tienen una altura superior a los 90 o 95 cms reglamentarios y que puedan permitir el acceso a los huéspedes, especialmente a las personas con movilidad física restringida.

TABLA N° 31: RAMPAS EN EL HOTEL

	Ancho 1.20 mts		Pendiente máximo de 12% en un recorrido inferior a 3.00 mts.		Muros o barandas altura de 70 y 95 cms a lo largo de toda la rampa	
	f	%	f	%	f	%
Menos de las medidas reglamentarias	6	9	9	13	0	0
Medidas reglamentarias	12	17	12	17	6	9
Más de las medidas reglamentarias	3	4	0	0	15	22
No tiene rampas	48	70	48	70	48	70
TOTAL	69	100.0%	69	100.0%	69	100.0%

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 31: RAMPAS EN EL HOTEL



Fuente: Elaboración propia – 2016

INTERPRETACION

Se pudo observar que del 30% de hoteles que tienen rampas como alternativa de desplazamiento para personas con movilidad física restringida el 17% de estos tiene las medidas reglamentarias; o sea un ancho de 1.20 mts., facilitando de esta manera el desplazamiento de los turistas con movilidad restringida; sin embargo un 9% de las rampas presentan medidas inferiores a las reglamentarias y un reducido 4% de las rampas tienen una medida superior.

Respecto a la pendiente máxima de la rampa de 12% en un recorrido inferior a 3.00 mts. solo el 17% de los hoteles tienen rampas con medidas reglamentarias; en tanto que el 13% tienen una pendiente inferior; lo cual no facilita el desplazamiento de los turistas que hacen uso de estas.

Finalmente solo el 9% de los hoteles, los muros o barandas presenta la altura reglamentaria de 70 y 95 cms.; en tanto que el 21.7% de estos presentan una altura mayor que no facilita el acceso y desplazamiento para los turistas con movilidad física restringida.

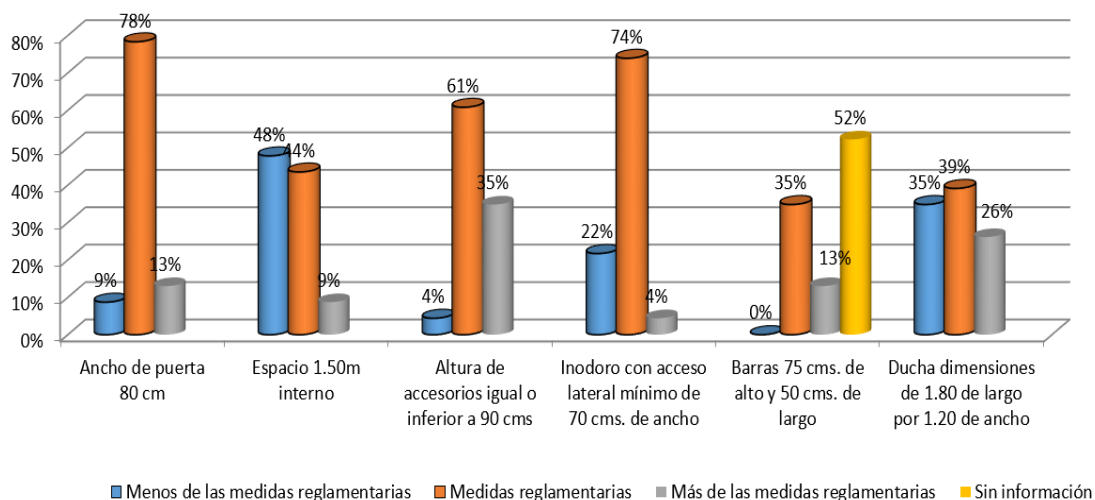
En líneas generales, se puede precisar que la mayoría de hoteles tres estrellas del Centro Histórico de Arequipa (70%) no cuentan con rampas que permitan o faciliten el desplazamiento de personas con movilidad física restringida; y en el caso de que si cuentan con rampas, y en los hoteles que cuentan con las rampas un significativo porcentaje las pendientes no tienen las medidas reglamentarias y los muros y barandas presentan una altura mayor.

TABLA N° 32: SERVICIOS HIGIÉNICOS

	Ancho de puerta 80 cm		Espacio 1.50m interno		Altura de accesorios igual o inferior a 90 cms.		Inodoro con acceso lateral mínimo de 70 cms. de ancho		Barras 75 cms. de alto y 50 cms. de largo		Ducha dimension es de 1.80 de largo por 1.20 de ancho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Menos de las medidas reglamentarias	6	9	33	48	3	4	15	22	0	0	24	39
Medidas reglamentarias	54	78	30	44	42	61	51	74	24	35	18	35
Más de las medidas reglamentarias	9	13	6	9	24	35	3	4	9	13	18	26
Sin información	0	0	0	0	0	0	0	0	36	52	0	0
TOTAL	69	100	69	100	69	100	69	100	69	100	69	100

Fuente: Elaboración propia – 2016

GRÁFICA N° 32: SERVICIOS HIGIÉNICOS



Fuente: Elaboración propia – 201

INTERPRETACION

Las principales características que se observaron en los hoteles respecto a los servicios higiénicos destinados a los huéspedes, en un 78% o más de las tres cuartas partes el ancho de la puerta de los servicios higiénicos cumple las medidas reglamentarias; en tanto que solo el 44% tiene un espacio de 1.50 mts.; en tanto que un importante 48% o casi la mitad de los hoteles sus servicios higiénicos no tiene menos de la medida reglamentaria; es decir no son lo suficientemente espaciosos; limitando el desplazamiento de las personas, sobre todo a la personas con movilidad física restringida. Respecto a la altura en que se ubican los accesorios de los baños en un 35% se encuentran a una altura mayor de la reglamentaria.

Un elevado 74% de los hoteles el inodoro de los servicios higiénicos tienen acceso lateral mínimo de 70 cms. de ancho, cumpliendo así con las medidas reglamentarias; en tanto que un 22% tienen menos de las medidas reglamentarias. Por otro lado, respecto a la presencia de barras de apoyo, en más de la mitad de los hoteles o el 52% los servicios higiénicos no cuentan con dichas barras que faciliten el acceso de personas con movilidad física restringida y en el 13% de los hoteles que si cuentan con dichas barras su altura no es la reglamentaria ya que es superior a 75 cms. de altura. Y en un 35% de los hoteles las duchas no tienen las medidas reglamentarias.

En términos globales, se precisa que en los hoteles tres estrellas se pudo observar que los servicios higiénicos presentan características que no favorecen el acceso y desplazamiento de las personas con movilidad física restringida, más de la mitad no tiene barras de apoyo, el espacio interno es inferior al establecido según reglamento (48%); algo más de la tercera parte de hoteles sus servicios higiénicos los accesorios están ubicados a una altura mayor a la reglamentaria. En tanto que como características que si favorecen es el ancho de la puerta ya que en la mayoría de casos tienen la medida reglamentaria; al igual que el inodoro tiene un acceso lateral mínimo de 70 cms. de ancho y la ducha presenta las medidas reglamentarias o superiores.

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para atender a personas con capacidad física restringida como en otras discapacidades los hoteles requieren de profesionales y personas con conocimiento teórico y práctico concreto (Fernández & Calgaro); sin embargo, la realidad estudiada demuestra que más de la mitad de huéspedes solo conocen algo sobre el ascenso y descenso de rampas, sobre el traslado de estas personas y respecto al ascenso y descenso de las gradas de personas con movilidad física restringida, no existiendo de esta manera un conocimiento pleno en el personal para la atención de estas personas. Sin embargo, investigadores como Grünewald (2007) considera que es necesario estén no solo informados sino también capacitados para atenderlos, tratarlo o guiarlo; debiendo ser del dominio de todo el personal implicado.

En tanto que como fortaleza la relación huésped-personal casi la totalidad de turistas con movilidad física restringida considera que el personal que labora en el hotel es cortés o muy cortés; es decir que brindan un trato amable y respetuoso; además de ser comunicativo para algo más de las tres cuartas partes de los encuestados; coincidiendo con los que afirma Isola (2000) de mostrar una actitud siempre respetuosa, cortés, con actitud colaboradora y comunicativo.

En el centro histórico de la ciudad de Arequipa, los hoteles tres estrellas son hoteles de infraestructura mediana o pequeña y muchas veces se trata de casonas antiguas remodeladas para convertirse en hoteles; de esta manera no está construida y escasamente acondicionado para brindar comodidad y facilitar el acceso a los turistas o huéspedes con movilidad física restringida. Entendiendo según Pérez y Gonzales que el turismo accesible es aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales; se precisa que los hoteles estudiados muestran diferentes grados de accesibilidad para estas personas. Es así que con respecto al aparcamiento o zonas de estacionamiento, para algo más de la mitad de turistas encuestados el hotel donde se hospedaron no posee aparcamiento, y en el caso de que posean una zona de aparcamiento, solo disponen de 1 a 3 espacios reservados para este tipo de turistas. Respecto a las dimensiones de los espacios para algo más

de la cuarta parte tiene las medidas reglamentarias de 5.0 x 3.30 mts.; cabe señalar que estos espacios no se encuentran cerca de ingreso peatonal dificultando el acceso y entrada al hotel a la mayoría de huéspedes.

Según Abreu (2009) las principales necesidades de acceso son: habitaciones en la planta baja, cuartos de baños espaciosos, con duchas manuales, pasamanos y agarraderas, salvando de esta forma lo que ha constituido uno de los grandes obstáculos hoteleros, teléfonos accesibles a clientes en sillas de ruedas, elevadores con botones marcados en braille, señales lumínicas y sonoras; rampas con pasamanos y la inclinación adecuada; etc. Sin embargo, en las hoteles estudiados y según la mayoría de huéspedes o turistas considera que la accesibilidad entre la zona de aparcamiento y la entrada al hotel no es la adecuada al no tener las medidas reglamentarias ya que no se ubican cerca a la entrada del hotel y no presentan la señalización del caso; dificultando el desplazamiento de los turistas con movilidad física restringida.

Por otro lado, el nivel de accesibilidad que presentan las entradas de los hoteles, es término medio para algo más de la mitad de turistas encuestados; en tanto que para la cuarta parte aproximadamente el nivel de accesibilidad es “bajo” o “nulo” al no presentar los hoteles en su infraestructura los espacios suficientes; no obstante, la iluminación de dichas entradas es “buena” o “muy buena” para la gran mayoría, lo que favorece su desplazamiento durante el ingreso al hotel.

Las características de la puerta de entrada del hotel fue descrita por la mayoría de los turistas con movilidad física restringida en ningún caso son giratoria o automáticas; así casi las tres cuartas partes la describió como una puerta corriente, con un ancho mínimo de 80 cms., no muy pesada de fácil apertura; lo que se reafirmó en la observación directa ya que más de la mitad de los hoteles tienen sus puertas con un ancho de medidas reglamentarias (80 cms.) al igual que el espacio anterior y posterior permite un giro de 150 cms. respectivamente.

Abreu (2009) señala que si no hay rampas las personas que se desplazan en silla de ruedas no pueden entrar al hotel; y que la superficie de la rampa y de las escaleras debe ser de un material antideslizante continuo; a pesar de la presencia de

desniveles en el ingreso al hotel, para casi la mitad de los turistas, los hoteles no cuentan con rampas, plataforma elevadora; ni plano inclinado alternativo que facilite su acceso; sobre todo en el caso que se movilizan en silla de ruedas. De esta manera, en el acceso a pisos superiores, y sin rampas ni ascensores es casi imposible su acceso. Menos de la mitad señaló que solo algunas de las escaleras presentan un buen nivel de accesibilidad; lo que dificulta su desplazamiento al interior del hotel. Así según la mayoría considera que las gradas son ligeramente curvas, no son antideslizantes, generando algún grado de riesgo para los huéspedes. Así también resulta preocupante el hecho de que para casi las tres cuartas partes en la estructura de la escalera del hotel estas no presentan los descansos requeridos cada 16 escalones, lo que confirman los datos obtenidos de la observación directa, ya que casi las tres cuartas partes de los hoteles observados no cumplen con esta característica reglamentaria, dificultando de esta manera el desplazamiento hacia niveles superiores.

Entre las características que favorecen la seguridad y protección para más de la mitad estas se encuentran cerradas con muros y pasamanos, aunque las barandillas o muros de los hoteles presentan medidas superiores a 90 o 95 cms. de altura, lo que dificulta el acceso de las personas con movilidad física restringida, sobre todo en el caso de que usen sillas de ruedas para moverse.

Para Huesca & Ortega (2010) en casos especiales como de huéspedes de tercera edad, minusválidos y personas con movilidad física restringida, demandan de la disposición de acceso alternativo al uso de escaleras; sin embargo, algo más de la tercera parte señala que los hoteles disponen de acceso alternativo o rampa; en tanto que para menos de la cuarta parte el acceso alternativo es un ascensor, esto al margen del tipo de acceso que brinda. Así en la observación realizada se confirma que menos de la tercera parte de los hoteles disponen de rampas como acceso alternativo y solo un reducido porcentaje tiene las medidas reglamentarias y por lo general son improvisadas y móviles dificultando el desplazamiento.

Por otro lado, más de la mitad de los hoteles no cuentan con ascensor como medio alternativo a las gradas para desplazarse a otros niveles; en el caso de que cuentan con ascensor menos de la cuarta parte la puerta de acceso tienen medidas

reglamentarias de 80 cms; así también, la mayoría de estos su cabina es profunda contando incluso con medidas superiores a las reglamentarias, favoreciendo la accesibilidad y desplazamiento a personas con movilidad física restringida que usan silla de ruedas u otros apoyos como andadores, bastones, etc. Algo más de la cuarta parte de hoteles que tienen ascensor, los botones interiores y exteriores se encuentran generalmente ubicados a una altura mayor de 1 metro y respecto a si el espacio anterior y posterior a la puerta del ascensor le permite girar con la silla de ruedas.

Respecto a las áreas de espera ofrecen un buen nivel de accesibilidad ya que los espacios son suficientemente amplios, según la gran mayoría de los turistas encuestados y en la mayoría de casos consideran que todo el mobiliario se encuentra al alcance de una persona con silla de ruedas. Y respecto a la disposición del mobiliario y circulación en zonas comunes dentro del hotel, es “medio” el nivel de accesibilidad en espacios, mobiliario de vestíbulos, recepción y pasillos del hotel, esto para más de las tres cuartas partes y para más de la mitad solo algún mobiliario de las zonas comunes como cabinas de teléfono, mesas, estantería, etc. están al alcance de las personas en silla de ruedas; por lo que se afirma que no existe un acondicionamiento pleno para personas con movilidad física restringida; casi la mitad de los turistas considera que es regular la presencia de obstáculos para la circulación dentro del establecimiento, lo que dificultan la circulación o desplazamiento interno en el hotel donde se hospedan los turistas. Y respecto a la presencia de señalizaciones necesarias de carácter informativo para una mejor ubicación y desplazamiento de los turistas.

Por otro lado, lo servicios higiénicos son percibidos por los huéspedes de los hoteles de la siguiente manera: para más de la mitad el ancho de la puerta no está dispuesta para el ingreso o acceso cómodo en silla de ruedas; para menos de la mitad el espacio anterior y posterior de la puerta no permite realizar un giro de 150 cms. como mínimo; en tanto que es relevante el porcentaje que señala que el pavimento no es antideslizante, generando un riesgo y peligro sobre todo para las personas que presentan algún tipo de discapacidad; para más de la mitad el inodoro no reúne estas característica de accesibilidad al no contar con barras de apoyo; dificultando

así el acceso para estas personas con movilidad física restringida; de igual manera manifestaron la poca accesibilidad a los accesorios como toallero, jabonera, secador de mano, etc.

En la observación realizada en el campo se determinó que los servicios higiénicos presentan características que no favorecen el acceso y desplazamiento de las personas con movilidad física restringida, pues en más de la mitad de los hoteles los servicios higiénicos no cuentan con dichas barras que faciliten el acceso de personas con movilidad física restringida; generalmente los accesorios están ubicados a una altura mayor a la reglamentaria. Y en la tercera parte de los hoteles las duchas no tienen las medidas reglamentarias; en tanto que como características positivas más de las tres cuartas partes de los hoteles el ancho de la puerta cumple las medidas reglamentarias, el inodoro de los servicios higiénicos tienen acceso lateral mínimo de 70 cms. de ancho, cumpliendo así con las medidas reglamentarias.

Finalmente respecto a las características de la habitación en que se hospedaron en el hotel la puerta es lo suficientemente espaciosa para ingresar en silla de ruedas, para casi las tres cuartas partes; sin embargo, menos de la mitad consideran que internamente son espaciosas y la distribución del mobiliario no obstaculiza su desplazamiento; no obstante la mayoría de los turistas señalaron que el mobiliario de la habitación no se encuentra a la altura de una persona con silla de ruedas; dificultando el acceso a éstos. Por otro lado, casi las tres cuartas partes de los turistas el pavimento de la habitación no es antideslizante, y casi la totalidad de los turistas dieron a conocer que no cuentan con camas acondicionadas para personas con movilidad restringida que usan silla de ruedas ya que esta no es regulable en altura y posición; no obstante, como característica que sí favorece el acceso, los enchufes e interruptores se encuentran a una altura adecuada de fácil acceso.

CONCLUSIONES

PRIMERA.- Las habilidades profesionales del personal para atender a huéspedes con movilidad física restringida usen o no silla de ruedas, bastones, andadores, etc. en los hoteles tres estrellas del centro histórico de la ciudad de Arequipa son insuficientes en la gran mayoría de éstos, ya que son bajos los conocimientos sobre técnicas de ayuda y apoyo para el traslado de estas personas, sea ascenso y descenso de rampas o ascenso y descenso de gradas; comprobándose que no se encuentran capacitados en estos aspectos para brindar un servicio eficiente; sin embargo mantienen una buena relación con los huéspedes por cuanto son comunicativos, corteses y brindan un trato amable y respetuoso.

SEGUNDA.- La accesibilidad de los hoteles para atender a turistas con movilidad física restringida en los hoteles tres estrellas del centro histórico de la ciudad de Arequipa es inadecuada, ya que la mayoría de estos no posee aparcamiento, y entre los que si poseen, solo se reservan entre 1 a 3 espacios para este tipo de huéspedes, no se ubican cerca al ingreso peatonal, su espacio es inferior al reglamentario y no presenta señalización; el ingreso de la mayoría presenta desniveles; sin accesos alternativos como rampa o ascensores que facilite el acceso. Los hoteles que disponen de rampas la mayoría no tienen las medidas reglamentarias ni el número necesario, o son improvisadas o movibles, la altura de las barandas es mayor a la reglamentaria; mientras que los que disponen de ascensor los botones interiores y exteriores, tienen una altura mayor a la reglamentaria. Las escaleras no tienen los descansos requeridos, la longitud de los peldaños no tienen las medidas reglamentarias y las barandillas o muros presentan una altura superior a 90 cms.

TERCERA.- La accesibilidad respecto a la circulación en pasillos, disposición de espacio, ubicación del mobiliario como cabinas de teléfono, mesas, estantería, vestíbulos, muebles de recepción, etc., no es adecuada, ya que solo algún mobiliario están al alcance de las personas en silla de ruedas; existe una regular presencia de obstáculos, su pavimento no es antideslizante y la señalización es regular deficiente. Las dificultades de acceso que presentan los servicios higiénicos la puerta, en la mayoría de casos, presenta un ancho inferior a la medida reglamentaria; el espacio anterior y posterior de la puerta no permite realizar un giro de 150 cms., el pavimento

no es antideslizante, el inodoro no se encuentra acondicionado con barras de apoyo, los accesorios, al igual que los interruptores se encuentra a una altura poco accesible. Y a nivel de las habitaciones el mobiliario de la habitación no se encuentra a la altura de una persona con silla de ruedas; el pavimento no es antideslizante y tampoco cuentan con camas acondicionadas ya que no son regulables en altura y posición.

CUARTA.- El nivel de accesibilidad en general es regular tanto en la entrada al edificio, por cuanto no cuentan con aparcamiento y los que sí tienen, no está penamente acondicionado; en ningún caso cuenta con puertas automáticas o giratorias; también es medio el nivel de accesibilidad en el desplazamiento interno del hotel ya que no existe un acondicionamiento pleno respecto a la circulación en pasillos, disposición de espacio, ubicación del mobiliario como cabinas de teléfono, mesas, estantería, vestíbulos, muebles de recepción, etc; así, solo algún mobiliario están al alcance de las personas en silla de ruedas; es regular la presencia de obstáculos, la señalización es regular insuficiente y el pavimento de la mayoría de instalaciones no es antideslizante.



SUGERENCIAS

1. Es de suma importancia que los propietarios de los establecimientos hosteleros y cadenas hoteleras del Centro Histórico de la ciudad de Arequipa, confieran la importancia a la accesibilidad, tanto como un tema de responsabilidad y compromiso como por un medio de mejorar la rentabilidad financiera; por ello se recomienda diseñar e implementar un servicio hotelero accesible a turistas con movilidad física restringida, acorde con lo uso y costumbres de estas personas; ofreciendo un servicio de calidad y satisfaciendo sus necesidad, Concluida la oferta hotelera accesible, promocionarlo en el mercado través de material informativo; página web, aplicaciones cel, etc. sobre todo en temporadas media y baja. Además será conveniente mantener las tarifas hoteleras; o sea no adicionar algún costo.
2. Cada establecimiento hotelero debe efectuar un sistema de evaluación concreta de accesibilidad a fin de mejorar el servicio y eliminar las barreras específicas existentes; a partir del cual se establezca un plan de actuación específica orientada a que infraestructuralmente se mejoren las condiciones de accesibilidad hotelera, teniendo en cuenta que la rampas han de ser retráctil antideslizante para no interrumpir el tránsito peatonal en las veredas y facilitar el ingreso de sus huéspedes y los botones de los ascensores hacerlos más accesibles; pues si bien para ello se requiere de una inversión, esta será recuperada con la ampliación de la demanda a este sector de población.
3. Que las autoridades de Mincetur y Región Arequipa creen un sistema de capacitación continuo sobre accesibilidad de turistas con movilidad física restringida e incluso realice eventualmente cursos o eventos de capacitación a propietarios y agentes involucrados con el sector de alojamiento. Así también, se recomienda se analice la posibilidad de crear la asociación de hoteles accesibles para discapacitados en nuestra ciudad, paralelamente se certifique como hoteles accesibles a aquellos hoteles que cuenten con buena accesibilidad al ingreso, en el

desplazamiento y dispongan de una como mínimo o más habitaciones totalmente acondicionada para turistas con movilidad física restringida, al igual que los servicios higiénicos.

4. Capacitar periódicamente al personal que labora en los hoteles de la ciudad de Arequipa, en general, sobre aspectos relacionados con la accesibilidad en los establecimientos hoteleros, y en forma específica en la atención y apoyo de personas con movilidad física restringida. Así también, se considera necesario que en la formación de guías turísticos, administración hotelera y ramas afines, se profundice en esta temática.



.BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, M. (2004). Fundamentos de Marketing Turístico. México: Trillas.
- Álvarez, Diana. (2013). Acceso a la justicia de personas con discapacidad: muchas barreras por derribar. Colombia: Publicaciones Información Profesional S.A.
- Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). (2009). Turismo Accesible. Hacia un Turismo para Todos. Madrid: CERMI
- Fluja, María. (2006). Protocolo accesible para personas con discapacidad. Madrid: Fundación ONCE para la cooperación e integración social de las personas con discapacidad.
- Gonzales, Sergio. (2007). Turismo, beneficio para todos. Argentina: Siglo XXI.
- Grünwald L., Sanjuanbenito Aguirre, R., y Pantano, L., (2007) Manual de pautas de calidad de atención para personas con capacidades restringidas, Fundación Turismo para Todos.
- Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO). (2003) Plan de Accesibilidad 2003-2010. ACCEPLAN. Libro Blanco. “Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Isola, José. (2000). Manual para la atención del turista con discapacidad Perú. Lima: Comisión de Promoción del Perú (Prom Pe).
- Organización Mundial de la Salud. Informe Mundial La discapacidad. (2011). Malta: S. Edit.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) y Fundación ACS. (2014). Manual Sobre turismo accesible para todos Alianzas público-privadas y buenas prácticas, OMT, Madrid: . Universidad de Salamanca.
- Organización Mundial del Turismo. (2011) Barómetro del turismo mundial. España: S. Edit.
- Plan de Acción del Cermie Estatal para el año 2002.

- Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF), (2011), Atención al cliente con discapacidad y otras necesidades especiales. Madrid: PREDIF
- Silva, D. (2013). Personas discapacitadas: Inclusión. Lima: Talleres Gráficos.
- Tirado, Gabriela. (2014) Diseño de un Programa de Capacitación Turística para atención a personas con discapacidad dirigido a los establecimientos de alojamiento tipología hoteles de categoría 4 y 5 estrellas ubicados en puerto Ordaz estado Bolívar. Guayana.

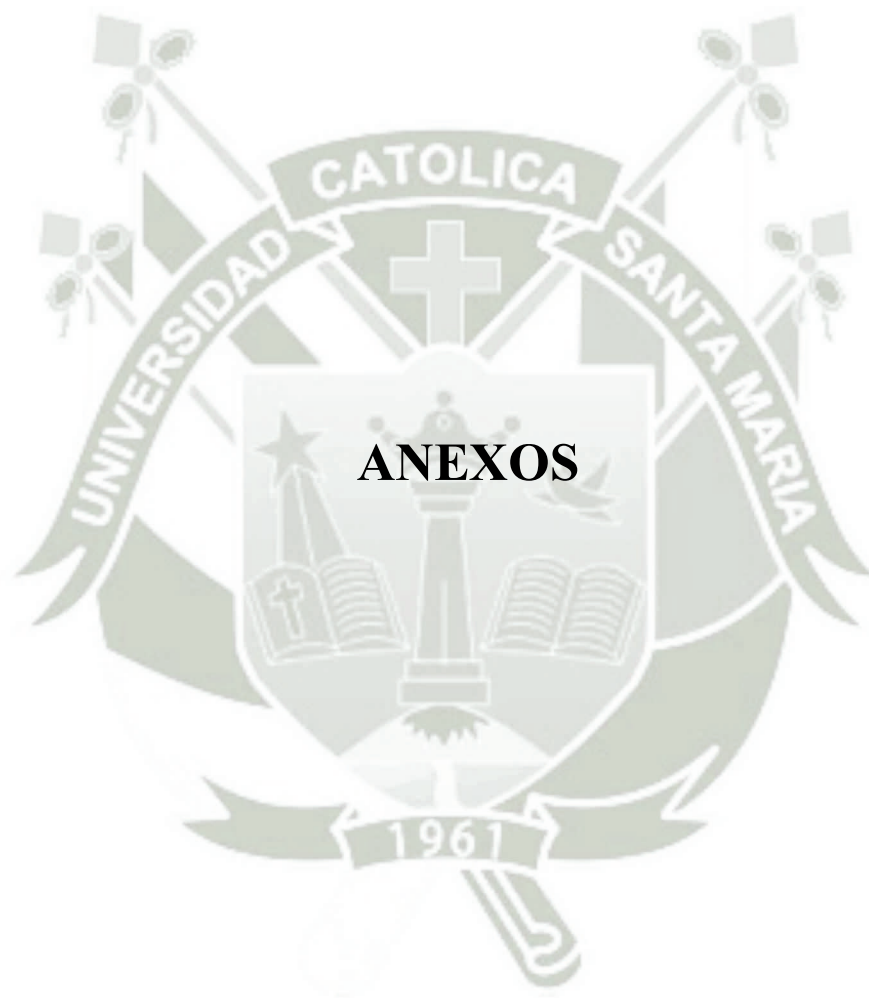


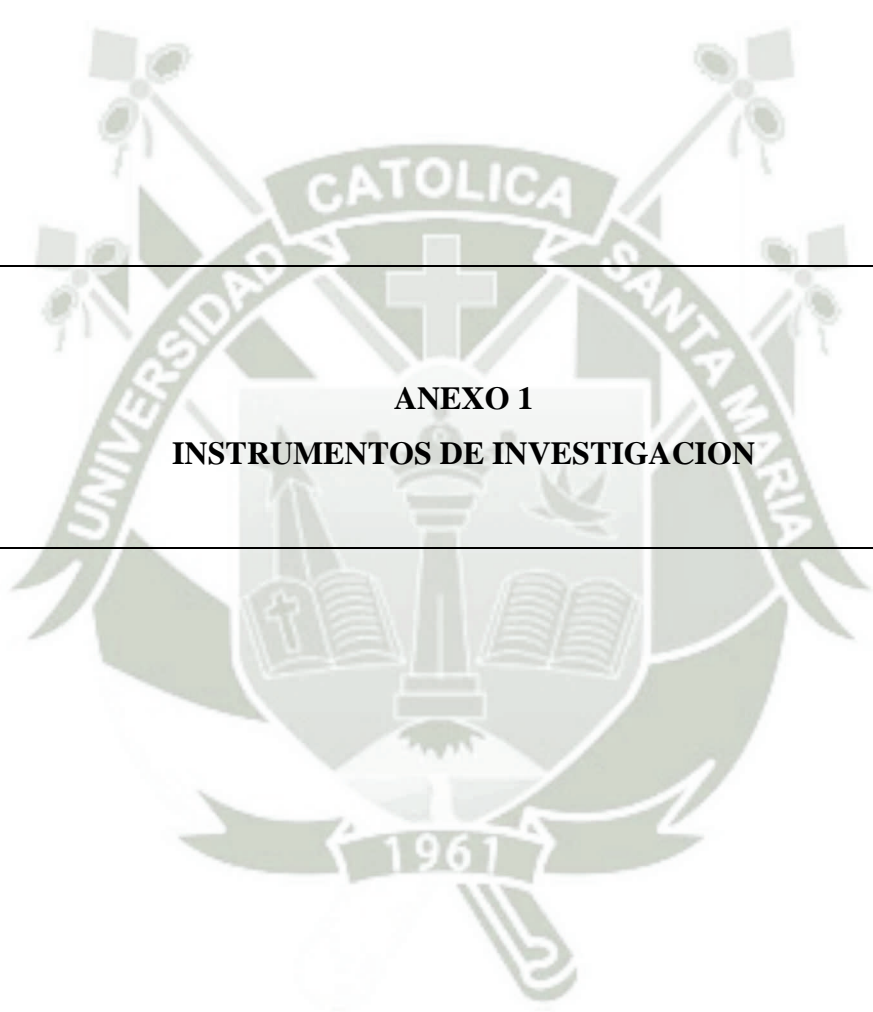
REVISTAS

- Abreu, Pedro. (2009). La Animación y otros detalles para atender mejor a huéspedes con necesidades especiales. *Revista Semanario Región*, 12, 12-24.
- Consejo Municipal Provincial de Arequipa. (2012). Ordenanza Municipal 764
- Domínguez Vila, T., Fraiz Brea, J. A., & Alén González, E., (2011), “Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España”, *Cuadernos de Turismo*, 28, 61-69.
- Fernández, M. (2009). Turismo accesible: Importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Revista Interdisciplinar*, 9, 51-58.
- Huesca & Ortega (2010). Beneficios de un Turismo Basado en el Diseño Universal. *Revista Temas para Educación*, 11, 39-49.
- Pérez y Gonzales. (2003). Hacia un Turismo para Todos. *Revista Turismo Accesible*, 4, 20-25
- Rehabilitación e Integración. Hospital Nacional de parapléjicos de Toledo y Fundación DISCAR. *Revista Premio Sofía*, 21, 9-16.

SITIOS WEB

- Consejo Iberoamericano. (2014). Adapta y el turismo accesible. México.
Recuperado de: <http://www.adapta.com.mx>
- Fernández, A. & Calgaro, M. (2009) Turismo Accesible. Atención al cliente con capacidades restringidas. Recuperado de:
<http://www.congresos.seguridadturistica.org> (16-11-2015)
- Hoteles Zar. (2016). Nuestros hoteles. Mexico. Recuperado de:
<http://www.hoteleszar.com> (13-11-2016)
- Ministerio de Cultura. Centro Histórico de Arequipa. Recuperado de:
<http://www.cultura.gob.pe> (20-09-2016)
- Organización Mundial del Turismo. Datos y cifras. Recuperado de:
[http://www. World-tourism.org](http://www.World-tourism.org). (15-11-2015)
- Rovira –Beleta, E. La accesibilidad, la movilidad y la usabilidad permiten a todos, disfrutar de su entorno con la máxima confortabilidad. Recuperado de:
<http://www.rovira-beleta.com/faq.asp> (16-11-2015)
- Shimosakai, Ricardo. (2012). Turismo adaptado. México. Recuperado de:
<http://www.turismoadaptado.wordpress.com> (13-11-2016)
- Villa, María. (2016). Promueven turismo accesible para personas con discapacidad. Recuperado de: <http://villamariavivo.com> (13-11-2016)





ANEXO 1
INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

ENCUESTA

1. Respecto al personal que atiende en el hotel que se encuentra alojado marque con “x” sobre los temas siguientes:
 - a. Cortesía: Muy corteses () Corteses () Poco corteses () Nada corteses ()
 - b. Comunicación: Comunicativos () Poco comunicativos () Nada comunicativos ()
 - c. Trato: Muy bueno () Bueno () Regular () Deficiente () Muy deficiente ()

2. Considera usted que tienen conocimiento respecto a:
 - a. Ascenso y descenso de rampas: Mucho () Algo () Nada ()
 - b. Traslado: Mucho () Algo () Nada ()
 - c. Ascenso y descenso de gradas: Mucho () Algo () Nada ()

3. El hotel en que se encuentra alojado posee aparcamiento
 - a. Si Interior ()
 - b. Si Exterior ()
 - c. No posee ()

4. En el caso de que su respuesta sea afirmativa indique si presenta zonas de aparcamiento reservadas para personas discapacitadas
 - a. Ninguna () b. 1- 3 () c. 4 -6 () d. 7-9 ()

5. Marque con una “x” el nivel de accesibilidad que considera que existe en la zona de aparcamiento que presenta el hotel en que se encuentra alojado
 - a. Nula () b. Bajo () c. Medio () d. Alto () e. Muy alto ()

6. De las siguientes afirmaciones marque con una “x” las que se corresponden con las plazas reservadas:
 - a. Dimensiones de 5.00 X 3.30 mts ()
 - b. Se encuentran situadas cerca de los accesos peatonales ()
 - c. Señalizadas con símbolos de accesibilidad y prohibición de aparcamiento a personas sin discapacidad ()

7. Considera que los accesos y entradas al hotel presentan un nivel de accesibilidad:
 - a. Nula () b. Bajo () c. Medio () d. Alto () e. Muy alto ()

8. Considera que la iluminación de la entrada al hotel donde se encuentra alojado es:
- a. Muy buena () b. Buena () c. Regular () d. Baja () e. Muy baja ()
9. Marque con una x como es el tipo de puerta de entrada al hotel donde se encuentra alojado
- a. Corriente, con un ancho mínimo de 80cm, no muy pesada de fácil apertura ()
 b. Corriente, con un ancho mínimo de 80 cm, pero muy pesada de difícil apertura ()
 c. Automática, con un ritmo de apertura adecuada ()
 d. Giratoria accesible con espacio para acceder en silla de ruedas y dispositivo para detener la puerta ()
 e. Giratoria no accesible sin espacio suficiente para acceder en silla de ruedas ()
10. Marque con una “x” como es el acceso al hotel en que se encuentra alojado
- a. Llano, al mismo nivel de la acera ()
 b. Desnivel con escalones sin rampa, plataforma elevadora ni plano inclinado alternativo ()
 c. Desevel con escalones mas plataforma elevadora alternativa ()
11. Las escaleras existentes en el hotel presentan un buen nivel de accesibilidad
- a. Todas () b. Algunas () c. Ninguna ()
12. Marque con “x” las características de las escaleras
- a. Es recta ()
 b. Ligeramente curva ()
 c. El material es antideslizante ()
 d. Presenta descansos cada cierto número de escalones ()
 e. Está cerrada con muros o pasamanos ()
 f. Las dimensiones de los peldaños son espaciosos ()
 g. La altura de los peldaños son adecuados ()
13. Se dispone de acceso alternativo?
- a. Si () Cuales?
 Ascensores () Rampa () Tapiz rodante () Escaleras mecánicas ()
- b. No dispone ()
14. En el caso de que disponga de ascensor marque con “x” la afirmación correcta
- a. El ancho de la puerta es suficiente para el ingreso con silla de ruedas ()
 b. El espacio anterior y posterior a la puerta permite girar con la silla ()
 c. La cabina es amplia ()
 d. Posee pasamanos a una altura adecuada ()

- e. Respecto a su altura los botones exteriores son accesibles ()
- f. Respecto a su altura los botones interiores son accesibles ()

15. El Hotel posee rampas

- a. El número de rampas necesarias: Si () No ()
- b. Se encuentran debidamente ubicadas Si () No ()
- c. Son lo suficientemente espaciaosas: Si () No ()

16. El mostrador de recepción dispone de un tramo de al menos 80 cm. de longitud, con una altura entre 70 y 80 cm libre de obstáculos en su parte inferior?

- a. Si ()
- b. No ()

17. Considera que los espacios y mobiliario de vestíbulos, recepción y pasillos del hotel presentan un nivel de accesibilidad:

- a. Nula ()
- b. Bajo ()
- c. Medio ()
- d. Alto ()
- e. Muy alto ()

18. El mobiliario de las zonas comunes, como cabinas de teléfono, mesas, estanterías, etc. están al alcance de una persona en silla de ruedas

- a. Todos ()
- b. Algunos ()
- c. Ninguno ()

19. En la circulación dentro del establecimiento la presencia de obstáculos es:

- a. Mucha ()
- b. Regular ()
- c. Poca ()
- d. No hay ()

20. En todo el hotel la señalización es:

- a. Muy buena ()
- b. Buena ()
- c. Regular ()
- d. Mala ()
- e. Muy mala ()

21. Respecto a los servicios higiénicos del hotel en que se encuentra alojado marque con "x" las afirmaciones que reflejen la realidad

- a. Ancho de la puerta es adecuada permite el acceso cómodo con silla de ruedas ()
- b. Espacio anterior y posterior a la puerta de entrada: permite realizar un giro de 150 cm como mínimo ()
- c. Pavimento antideslizante ()
- d. Libre de obstáculos ()
- e. Inodoro con acceso bueno y con dos barras de apoyos ()
- f. Toallero, jabonera, secador de mano e interruptores accesibles para personas con movilidad física restringida ()
- g. Espejo a una altura adecuada ()

22. Considera que las áreas de espera del hotel presentan espacios:

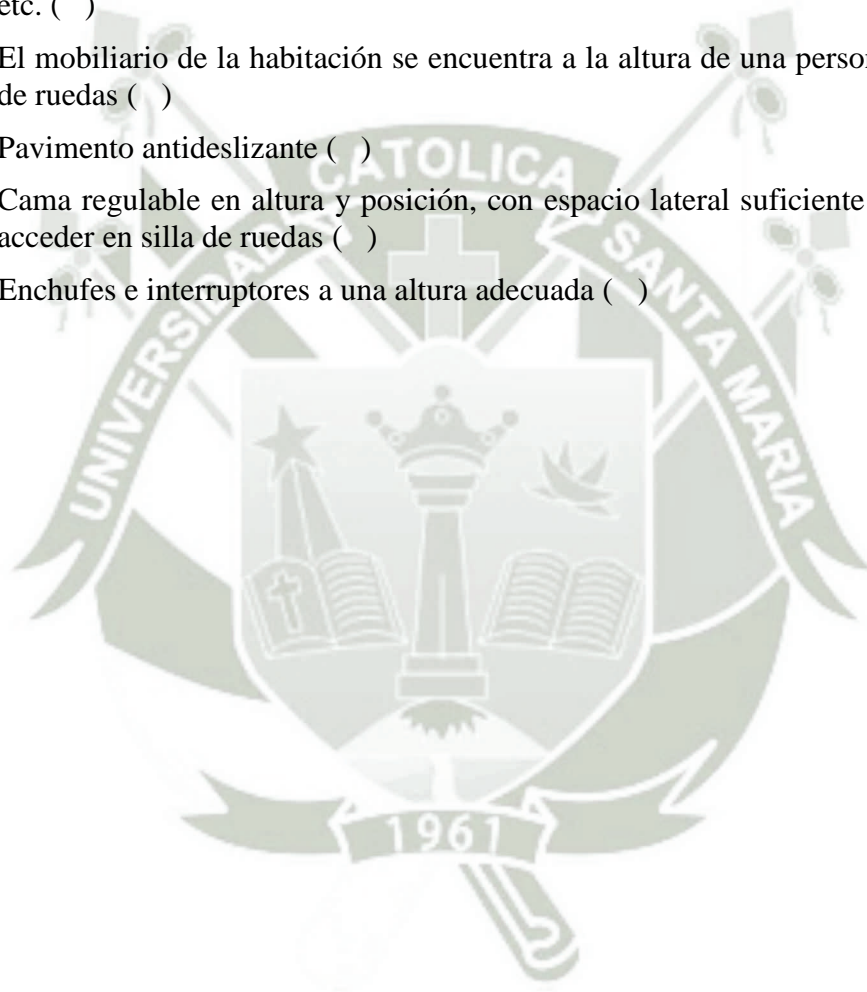
- a. Adecuados ()
- b. Poco adecuados ()
- c. Nada adecuados ()

23. El mobiliario de las áreas de espera están al alcance de una persona en silla de ruedas

- a. Todos () b. Algunos () c. Ninguno ()

24. La habitación en la que se encuentra alojado presenta las siguientes características

- a. La puerta es lo suficientemente espaciosa para ingresar en silla de ruedas ()
- b. Los espacios internos permiten movilizarse en silla de ruedas, bastos, andadores, etc. ()
- c. El mobiliario de la habitación se encuentra a la altura de una persona con silla de ruedas ()
- d. Pavimento antideslizante ()
- e. Cama regulable en altura y posición, con espacio lateral suficiente para poder acceder en silla de ruedas ()
- f. Enchufes e interruptores a una altura adecuada ()



FICHA DE OBSERVACIÓN

	Menos de las medidas reglamentarias	Medidas reglamentarias	Más de las medidas reglamentarias
Vestíbulos y pasillos			
1. Zona de giro circunferencia de 1.50 m de diámetro			
2. Ancho de pasillos (1.20 m)			
Puertas			
3. Anchos de 80 cms.			
4. Espacio anterior y posterior permite giro de 150 cms			
Ascensores			
5. Ancho de puerta 80 cm			
6. Ancho de la cabina 90 cms			
7. Profundidad cabina 110-120 cms			
8. Pasamanos entre 80 y 90 cms de altura			
9. Botones interiores y exteriores a una altura de 1 m			
Escaleras			
10. Dimensión de la huella donde se apoya el pie 29 cms si es escalera recta y 40 cms si es curva			
11. Altura de escalón inferior a 18 cms			
12. Longitud de peldaños 1.20 cms			
13. Cada 16 peldaños descansos			
14. Barandillas o muros 90 a 95 cms de alto			
Rampas			
15. Ancho 1.20 m			
16. Pendiente máximo 12% en un recorrido inferior a 3.00m			
17. Muros o barandas altura 70 y 95 cms a lo largo de toda la rampa			
Servicios higiénicos			
18. Ancho de la puerta 80 cms			
19. Espacio 1.50 m libre de obstáculos			
20. Altura de accesorios igual o inferior a 90 cms			

21. Inodoro con acceso lateral mínimo 70 cm de ancho			
22. Barras 75 cms de alto y 50 cms de largo			
23. Ducha dimensiones de 1.80 de largo por 1.20 de ancho			





ANEXO 2
MATRIZ DE DATOS

