



**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ**

**FACULTAD DE NEGOCIOS**

**INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**“Estudio de la Infraestructura física para las personas con discapacidad  
en los hoteles de la ciudad de Iquitos en el año 2015”**

**Autor:**

**Morales Morales, Samanta**

**Para optar el título profesional  
de Licenciada en Turismo y Hotelería**

**Iquitos – Perú  
2017**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN**

En el Distrito de San Juan Bautista, siendo las 10:30 horas del día 10 del mes de febrero del año 2017, se reunieron en la sala de audiencias de la Universidad Científica del Perú, el Jurado Examinador, que lo conforman:

Lic. RR.II. Salvador Calderón Ferreira      **Presidente**  
Lic. Tur. Johana Flores Noriega      **Miembro**  
Lic. Tur. Félix Castillo Ichuta      **Miembro**

Para evaluar la sustentación de la Bachiller:

**SAMANTA MORALES MORALES**

En la modalidad de **INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL** titulado **“ESTUDIO DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL AÑO 2015”**.

Después de las deliberaciones correspondientes, se procedió a evaluar, teniendo como resultado:

Indicador	Examinador 1 Presidente	Examinador 2 Miembro	Examinador 3 Miembro	Promedio
A) Dominio del Tema	4	4	4	4
B) Calidad de redacción	3	3	3	3
C) Competencia expositiva, argumentación y coherencia	4	4	4	4
D) Calidad de respuestas	3	3	3	3
E) Uso de terminología especializada	3	3	3	3
<b>Calificación Final</b>				<u>17</u>
<b>Calificación final (en letras)</b>				<u>Distinta</u>

Leyenda:

Indicador	Descripción	Puntaje
A	Deficiente	1
B	Regular	2
C	Satisfactoria	3
D	Optima	4

El Jurado considera APROBADO la sustentación.

Presidente: .....

Miembro: .....

Miembro: .....

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, y a mi madre por brindarme el apoyo incondicional para la elaboración de la tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiarme al logro de mi objetivo, llenar mi vida de conocimientos y nuevas experiencias. El proceso de esta investigación no hubiera sido posible sin el apoyo de las personas que amablemente aportaron información, ideas, ante todo su tiempo.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Página</b>
<b>RESUMEN</b> .....	01
Abstract.....	02
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. El problema. ....	03
1.1.1 Descripción del problema.....	03
1.1.2 Formulación del problema.....	05
1.2. Objetivos. ....	05
1.2.1 Objetivo general.....	05
1.2.2 Objetivos específicos.....	05
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.</b>	
2.1 Antecedentes.....	06
2.2 Marco teórico.....	08
2.3 Marco conceptual.....	11
2.3.1 Tipo de infraestructura.....	11
2.3.2 Calidad de la infraestructura.....	19
2.3.3 Señalización.....	19
<b>CAPÍTULO III: MÉTODO</b>	
3.1 Hipótesis.....	21
3.1.1 Hipótesis general.....	21
3.1.3 Variable, indicadores e índices.....	21
3.2 Tipo de investigación.....	22
3.3 Población y muestra.....	22
3.3.1. Población.....	22
3.3.2. Muestra.....	22
3.4 Instrumento de recolección de datos.....	23
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	24
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	30
CONCLUSIONES.....	31

RECOMENDACIONES.....	33
BIBLIOGRAFÍA.....	34
ANEXOS.....	36
Anexo 1. Instrumento de recolección de datos.....	36
Anexo 2. Matriz de estudio.....	38

## ÍNDICE DE CUADROS

	Página
1.- Cuadro N° 1 Población con alguna discapacidad.....	3
2.- Cuadro N° 2 Tamaño de la discapacidad por regiones en el mundo.....	4
3.- Cuadro N° 3 Categorización de los establecimientos de..... hospedaje.	8
3.- Cuadro N° 4 Las condiciones de diseño de rampas.....	11
4.- Cuadro N° 5 Estacionamientos accesibles.....	18
5.- Cuadro N° 6: Lista de los principales hoteles de la ciudad..... de Iquitos.	24
6.- Cuadro N° 7 Accesos exteriores en los hoteles de la ciudad de Iquitos...25	
7.- Cuadro N° 8 Puerta de acceso en los hoteles de la ciudad de Iquitos.....	25
8.- Cuadro N° 9 Área de Recepción en los hoteles de la ciudad de Iquitos...26	
9.- Cuadro N° 10 Escaleras en los hoteles de la ciudad de Iquitos.....	26
10.- Cuadro N° 11 Rampas en los hoteles de la ciudad de Iquitos.....	27
11.- Cuadro N° 12 Ascensor en los hoteles de la ciudad de Iquitos.....	27
12.- Cuadro N° 13 Pasillos en los hoteles de la ciudad de Iquitos.....	27
13.- Cuadro N° 14 Habitaciones accesibles en los hoteles de la ciudad..... de Iquitos.	28
14.- Cuadro N° 15 Servicios Higiénicos accesibles en los hoteles..... de la ciudad de Iquitos.	28
15.- Cuadro N° 16 Estacionamientos accesibles en los hoteles..... de la ciudad de Iquitos.	28
16.- Cuadro N° 17 Mantenimiento en los hoteles de la ciudad de Iquitos.....	29
17.- Cuadro N° 18 Señalización accesible en los hoteles de la..... ciudad de Iquitos.	29
18.- Cuadro N° 19 Señalización visible en los hoteles de la..... ciudad de Iquitos.	29

## RESUMEN

Uno de los problemas más frecuentes que todavía existe en la actualidad es la dificultad que padece una persona con discapacidad al momento de utilizar los servicios del establecimiento de hospedaje. Frente a esta problemática se plantea como tema de investigación el estudio de la infraestructura física para personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos en el año 2015.

Esta investigación se ha enfocado en la accesibilidad que existe en la infraestructura física de los hoteles de la ciudad de Iquitos para la demanda turística con discapacidad. Primero se ha hecho el estudio de las características que debe tener la infraestructura física de un hotel para que una persona con discapacidad pueda satisfacer sus necesidades durante su estancia; de esta forma conocer cuál es la oferta de infraestructura que hay en los hoteles.

La presente investigación se realizó durante los meses de setiembre a diciembre del año 2015, y se realizó una encuesta a los recepcionistas, administradores y conserjes de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Iquitos

Los principales resultados señalan que los hoteles estudiados no pueden ofrecer el servicio a una persona con discapacidad.

Palabras claves: persona con discapacidad, establecimiento hotelero, hotel accesible.



## **ABSTRACT**

One of the most frequent problems that have existed yet in the present, is the difficulty of the people with disabilities can use the hosting service, against of this problem it raises this topic about the accessibility for people with disabilities to hosting services in Iquitos city at 2015.

This investigation has focused on accessibility to the infrastructure of hotels of Iquitos city for the tourist demand with disabilities, First, it has done the study of the characteristics that must have the infrastructure of a hotel for people with a disability can meet their needs during their stay; In this way to know what is the infrastructure offer that hotels have.

The current investigation was made during the months of September to December of the year 2015, the receptionists, managers and concierges of the hotel establishments of Iquitos city were surveyed.

The main results indicate that hotels are not yet able to offer the service to a person with a disability.

Key words: disabled person, hotel establishment, accessible hotel.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1 Planteamiento del problema.

#### 1.1.1 Descripción del problema.

La Organización Mundial de Salud-OMS (2011) señala que más de mil millones de personas poseen algún tipo de discapacidad en el mundo, y ellos representan el 15% de la población total.

Respecto al Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015) presentó la Encuesta Nacional Especializada de Discapacidad – ENEDIS, cuyos resultados señalan la existencia de cerca de 1 millón 600 mil peruanos que sufren algún tipo de discapacidad, y representan el 5,2% de la población total.

Cuadro N° 1: Población con alguna discapacidad, al 2012.

Ámbito geográfico	Discapacitado absoluto	Participación respecto al total de la población
Nivel nacional	1 575 402	5,2 %
Región Loreto	31 962	3,2 %

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2012.

La OMS señala que los porcentajes de discapacidad van en aumento, debido al envejecimiento de la población y al aumento de enfermedades crónicas.

Con respecto a otros países del mundo la Organización Mundial del Turismo – OMT (2014) en su *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*, indicó los siguientes porcentajes de discapacidad.

Cuadro 02: Tamaño de la discapacidad por regiones en el mundo, 2014.

<b>Ámbito geográfico</b>	<b>Personas con discapacidad</b>
Unión Europea	80 millones.
Estados Unidos de América	54 millones.
Asia-Pacífico	400 millones.
América Latina	85 millones.

Fuente: OMT, Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas (2014).

En el mundo y el Perú se han establecido normas para que la infraestructura física este adecuada para personas con discapacidad. Considera adecuar los entornos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios.

Observando particularmente la ciudad de Iquitos, capital de la región Loreto, los hoteles deben contar con infraestructura hotelera accesible para todos, especialmente para las personas con discapacidad.

Las personas con discapacidad que arriben a la ciudad de Iquitos, tienen la necesidad de hospedarse en un ambiente que sea accesible donde puedan tener una estadía confortable.

La infraestructura física accesible en hoteles beneficiará a todos por igual, no solo a los turistas que cuentan con una discapacidad, sino también a los adultos mayores, las mujeres embarazadas, personas operadas o con yesos, etc.

Con el propósito de que nuestro país cumpla con los requisitos para la edificación de estructuras accesibles para las personas con discapacidad el Estado ha promulgado leyes para que los establecimientos de hospedaje sean accesibles.

### **1.1.2 Formulación del problema.**

Problema general.

¿Cómo se encuentra la infraestructura física para personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos, año 2015?

Problemas específicos.

¿Qué tipo de Infraestructura física existe para personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos, año 2015?

¿Cómo es la calidad de la infraestructura física para el uso de personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos, año 2015?

¿Cuál es la señalización de la infraestructura para personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos, año 2015?

## **1.2 Objetivos de la investigación.**

### **1.2.1 Objetivo general.**

Estudiar la infraestructura física para personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos.

### **1.2.2 Objetivos específicos.**

- a. Determinar el tipo de infraestructura para personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos, año 2015.
- b. Describir la calidad de la infraestructura para las personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos, año 2015.
- c. Identificar cual es la señalización de la infraestructura para personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos, año 2015.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

### 2.1 Antecedentes de investigación

**Fernández** (2007) en su tesis de *Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*, tiene como objetivo analizar el grado de accesibilidad de los hoteles de la provincia de Cádiz e identificar la conducta de sus directivos en materia de accesibilidad, tratando de conocer la situación actual de la oferta hotelera en la provincia de Cádiz, desde el punto de vista de la accesibilidad física.

La población objetivo de la investigación está formada por los establecimientos hoteleros de 3, 4 y 5 estrellas en la provincia de Cádiz, la cual asciende a un total de 133 unidades.

Esta investigación ha puesto de manifiesto que la mitad de los hoteles que integran la oferta hotelera de la provincia de Cádiz posee un nivel de accesibilidad bajo, mientras que en la otra mitad el nivel de accesibilidad es alto. No obstante, ninguno de ellos puede ser considerado completamente accesible, ya que ninguno de ellos alcanza un grado de accesibilidad del 100%. Es decir, no cuenta con un sólo hotel en el que no existan barreras en alguna/s de sus dependencias.

**Pagano** (2009) en su tesis *La accesibilidad en la hotelería de lujo de la Ciudad de Buenos Aires*, tiene como objetivo general analizar la accesibilidad de los hoteles cinco estrellas de la Ciudad de Buenos Aires para los discapacitados.

La población objeto de estudio para la realización de esta investigación son 19 hoteles de cinco estrellas que se encuentran en la Ciudad de Buenos Aires que a su vez aparecen en el Registro Hotelero.

Detectó que la mayoría de hoteles fallaba en requerimientos básicos, que se podían arreglar con facilidad e invirtiendo poco tiempo y recursos financieros. Algunos establecimientos hoteleros no pueden hacer más accesibles sus instalaciones, no por falta de predisposición, sino porque su construcción no lo permite.

Supuso que gran parte de los establecimientos hoteleros, al ser de una categoría de lujo, iban a finalizar con un puntaje elevado, indicando que poseían una alta accesibilidad, sin embargo, esto no ocurrió y fue una decepción ver que hoteles de gran renombre no poseían los requerimientos básicos para el turismo accesible.

**Santiana** (2013) en su tesis *Accesibilidad en los hoteles de primera categoría de Quito*, tiene como objetivo general Identificar las condiciones de accesibilidad de las personas con discapacidad física y sensorial en cuanto a infraestructura y servicios que prestan los hoteles de primera categoría de la ciudad de Quito, para conocer la realidad actual de accesibilidad de éstos establecimientos hoteleros.

La población objeto de estudio son 17 hoteles de primera categoría de la ciudad de Quito, que se encuentran registrados en el catastro del Ministerio de Turismo de Alojamiento Nacional 2013.

Concluye que, en la mayoría de hoteles no existe conocimiento del tema de accesibilidad de personas con discapacidad, por lo tanto, difícilmente tiene un manejo apropiado de las leyes y normativas que se deben cumplir.

Finalmente señala que, el acondicionamiento que se realiza en los hoteles en la mayoría de los casos no cumple con lo indicado en las normas, adecuando a sus establecimientos sin los parámetros establecidos. Por ende existe una falta de control por parte de las entidades que rigen este tema.

## 2.2 Marco teórico.

### 2.2.1 Los establecimientos de hospedaje

#### Concepto y clasificación

A continuación se mencionara el concepto de establecimientos de hospedaje y su clasificación de acuerdo al Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.

**Establecimiento de hospedaje:** lugar destinado a prestar habitualmente servicio de hospedaje no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.

**Hotel:** Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea.

Los establecimientos de hospedaje se clasifican y/o categorizan de la siguiente forma:

Cuadro N° 3: Categorización de los establecimientos de hospedaje, al 2015.

Clase	Categoría
Hotel	Una a cinco estrellas
Apart Hotel	Tres a cinco estrellas
Hostal	Una a tres estrellas
Albergue	-

Fuente: Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR.Reglamento de Hospedajes.

Para que la estructura física hotelera sea accesible para personas con discapacidad se tiene las normas indicadas en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.

En este reglamento , capitulo IV art. 8, inciso 8.1.1 Infraestructura señala que; Deberán cumplir con los requisitos señalados en el artículo 5 de la Norma técnica A.030 “Hospedaje” del Numeral III.1 Arquitectura, del Título Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones RNE.

La Norma Técnica A.030 Hospedaje Art. 5, inciso i) señala que para personas con discapacidad y/o personas adultas mayores se deberá tomar en cuenta lo estipulado en la Norma Técnica A.120- Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores

Finalmente, en la Norma Técnica A.120 Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas señala en el Capítulo I Generalidades, establece las condiciones y especificaciones técnicas de diseño para la elaboración de proyectos y ejecución de obras de edificación, y para la adecuación de las existentes donde sea posible, con el fin de hacerlas accesibles a las personas con discapacidad y/o adultos mayores. Esta es de aplicación obligatoria para todas las edificaciones donde se presten servicios de atención al público, de propiedad pública o privada.

### **2.2.2 Persona con discapacidad**

La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás (**Ley N° 29973 Ley General de la persona con discapacidad**)



Ley N° 29973, su finalidad es de cumplir de manera igualitaria los derechos de la persona con discapacidad y su plena inclusión, también señala el derecho a la accesibilidad, para acceder en igualdad de condiciones que las demás, al entorno físico de la manera más autónoma y segura posible

Ley 29973, Artículo 16. Accesibilidad del entorno urbano y las edificaciones, inciso 16.1 Las municipalidades promueven, supervisan y fiscalizan el cumplimiento de las normas de accesibilidad para la persona con discapacidad en el entorno urbano y las edificaciones de su jurisdicción. El funcionario o servidor público de la municipalidad correspondiente encargado de la evaluación de los expedientes técnicos que contengan solicitudes de licencia para las edificaciones públicas o privadas deberá verificar que dichas solicitudes contemplen lo establecido en las normas técnicas de accesibilidad para personas con discapacidad, bajo responsabilidad.

El Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis) ejerce potestad sancionadora ante el incumplimiento de las normas de accesibilidad para personas con discapacidad cuando el infractor sea una entidad pública. Asimismo, cuando exista incumplimiento respecto de las edificaciones privadas ubicadas en las jurisdicciones de las municipalidades. El Conadis es el encargado de fiscalizar las normas establecidas e informar a la municipalidad correspondiente sobre la comisión de la infracción dentro de su jurisdicción.

El reglamento de la Ley 29973, establece que por el incumplimiento de lo dispuesto en la ley habrá una sanción, es considerada como infracción muy grave contravenir las normas de accesibilidad en el entorno urbano y las edificaciones, la multa de 11 a 12 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

## 2.3 Marco conceptual.

### 2.3.1 Tipo de infraestructura

#### Accesos Exteriores

- a) En los ingresos y circulaciones de uso público deberá cumplirse lo siguiente:  
El ingreso a la edificación deberá ser accesible desde la acera correspondiente.  
En caso de existir diferencia de nivel, además de la escalera de acceso debe existir una rampa.
- b) El ingreso principal será accesible, entendiéndose como tal al utilizado por el público en general. En las edificaciones existentes cuyas instalaciones se adapten a la presente Norma, por lo menos uno de sus ingresos deberá ser accesible,

#### Rampas

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

Cuadro 04: Las condiciones de diseño de rampas.2009.

Diferencia de nivel	Desde	Hasta	%	Pendiente Máxima
	13mm	0.25m.	12%	
	0.26	0.75m	10%	
	0.76	1.20m	8%	
	1.21	1.80m	6%	
	1.81	2.00m	4%	
	Mayor a	2.01m	2%	

Fuente: Norma técnica A.12° Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores.

- b) Los descansos entre tramos de rampa consecutivos, y los espacios horizontales de llegada, tendrán una longitud mínima de 1.20m medida sobre el eje de la rampa.
- c) En el caso de tramos paralelos, el descanso abarcará ambos tramos más el ojo o muro intermedio, y su profundidad mínima será de 1.20m.

### **Dimensiones y características de puertas**

- a) El ancho mínimo de las puertas será de 1.20m para las principales y de 90cm para las interiores. En las puertas de dos hojas, una de ellas tendrá un ancho mínimo de 90cm.
- b) De utilizarse puertas giratorias o similares, deberá preverse otra que permita el acceso de las personas en sillas de ruedas.
- c) El espacio libre mínimo entre dos puertas batientes consecutivas abiertas será de 1.20m.

### **Escaleras**

- a) Los pasos y contrapasos de las gradas de escaleras, tendrán dimensiones uniformes.
- b) El radio del redondeo de los cantos de las gradas no será mayor de 13mm
- c) Las escaleras deberán tener parapetos o barandas en los lados libres
- d) Los pasamanos de las escaleras estarán a una altura de 80cm.
- e) La sección de los pasamanos será uniforme y permitirá una fácil y segura sujeción, debiendo los pasamanos adosados a paredes mantener una separación mínima de 3.5 cm. Con la superficie de las mismas.
- f) Los pasamanos serán continuos, incluyendo los descansos intermedios.

## **Ascensores**

- a) Las dimensiones interiores mínimas de la cabina del ascensor en edificaciones de uso público o privadas de uso público, será de 1.20 m de ancho y 1.40 m de profundidad. Sin embargo deberá existir por lo menos uno, cuya cabina no mida menos de 1.50 m de ancho y 1.40 m de profundidad.
- b) Los pasamanos estarán a una altura de 80cm; tendrán una sección uniforme que permita una fácil y segura sujeción, y estarán separados por lo menos 5cm de la cara interior de la cabina.
- c) Las botoneras se ubicarán en cualquiera de las caras laterales de la cabina, entre 0.90 m y 1.35 m de altura. Todas las indicaciones de las botoneras deberán tener su equivalente en Braille.
- d) Las puertas de la cabina y del piso deben ser automáticas, y de un ancho mínimo de 0.90 m. con sensor de paso. Delante de las puertas deberá existir un espacio que permita el giro de una persona en silla de ruedas.
- e) En una de las jambas de la puerta deberá colocarse el número de piso en señal braille.
- f) Señales audibles deben ser ubicadas en los lugares de llamada para indicar cuando el elevador se encuentra en el piso de llamada.

## **El mobiliario de las zonas de atención**

- a) Se habilitará por lo menos una de las ventanillas de atención al público, mostradores o cajas registradoras con un ancho de 80 cm. y una altura máxima de 80cm., así mismo deberá tener un espacio libre de obstáculos, con una altura mínima de 75 cm.
- b) Los asientos para espera tendrán una altura no mayor de 45cm y una profundidad no menor a 50 cm.
- c) Los interruptores y timbres de llamada, deberán estar a una altura no mayor a 1.35 m.

- d) Se deberán incorporar señales visuales luminosas al sistema de alarma de la edificación.
- e) El 3% del número total de elementos fijos de almacenaje de uso público, tales como casilleros, gabinetes, armarios, etc. o por lo menos, uno de cada tipo, debe ser accesible.

### **Habitaciones accesibles**

- a) Deberán existir habitaciones accesibles a razón de 1 por las primeras 25, y el 2% del número total, a partir de 26. Las fracciones se redondean al entero más cercano.
- b) Las habitaciones accesibles deberán ser similares a las demás habitaciones según su categoría.
- c) En las habitaciones accesibles se deben proveer de alarmas visuales y sonoras, instrumentos de notificación y teléfonos con luz.

### **Servicios Higiénicos accesibles**

#### **a) Lavatorios**

- Los lavatorios deben instalarse adosados a la pared o empotrados en un tablero individualmente y soportar una carga vertical de 100 kg.
- El distanciamiento entre lavatorios será de 90 cm entre ejes.
- Deberá existir un espacio libre de 75 cm x 1.20 m al frente del lavatorio para permitir la aproximación de una persona en silla de ruedas.
- Se instalará con el borde externo superior o, de ser empotrado, con la superficie superior del tablero a 85cm del suelo. El espacio inferior quedará libre de obstáculos, con excepción del desagüe, y tendrá una altura de 75 cm desde el piso hasta el borde inferior del mandil o fondo del tablero de ser el caso. La trampa del desagüe se instalará lo más cerca al fondo del lavatorio que permita

su instalación, y el tubo de bajada será empotrado. No deberá existir ninguna superficie abrasiva ni aristas filosas debajo del lavatorio.

- Se instalará grifería con comando electrónico o mecánica de botón, con mecanismo de cierre automático que permita que el caño permanezca abierto, por lo menos, 10 segundos. En su defecto, la grifería podrá ser de aleta.

#### **b) Inodoros**

- El cubículo para inodoro tendrá dimensiones mínimas de 1.50 m por 2m, con una puerta de ancho no menor de 90cm y barras de apoyo tubulares adecuadamente instaladas.
- Los inodoros se instalarán con la tapa del asiento entre 45 y 50 cm sobre el nivel del piso.
- La papelera deberá ubicarse de modo que permita su fácil uso. No deberá utilizarse dispensadores que controlen el suministro.

#### **c) Urinarios**

- Los urinarios serán del tipo pesebre o colgados de la pared. Estarán provistos de un borde proyectado hacia el frente a no más de 40 cm de altura sobre el piso.
- Deberá existir un espacio libre de 75cm por 1.20 m al frente del urinario para permitir la aproximación de una persona en silla de ruedas.
- Deberán instalarse barras de apoyos tubulares verticales, en ambos lados del urinario y a 30 cm de su eje, fijados en la pared posterior.
- Se podrán instalar separadores, siempre que el espacio libre entre ellos sea mayor de 75 cm.

#### **d) Tinas**

- Las tinas se instalarán encajonadas entre tres paredes. La longitud del espacio depende de la forma en que acceda la persona en silla de ruedas. En todo caso, deberá existir una franja libre de 75 cm de ancho, adyacente a la tina y en toda su longitud, para permitir la aproximación de la persona en silla de ruedas. En uno de los extremos de esta franja podrá ubicarse, de ser necesario, un lavatorio.
- En el extremo de la tina opuesto a la pared donde se encuentre la grifería, deberá existir un asiento o poyo de ancho y altura iguales al de la tina, y de 45 cm. de profundidad como mínimo. De no haber espacio para dicho poyo, se podrá instalar un asiento removible, que pueda ser fijado en forma segura para el usuario.
- Las tinas estarán dotadas de una ducha-teléfono con una manguera de, por lo menos 1.50 m. de largo que permita usarla manualmente o fijarla en la pared a una altura ajustable entre 1.20 m y 1.80 m.
- Las llaves de control serán, preferentemente, del tipo mono cromando o de botón, o, en su defecto, de manija o aleta.
- Deberá instalarse, adecuadamente, barras de apoyo tubulares.
- Si se instalan puertas en las tinas, éstas de preferencia serán corredizas no podrán obstruir los controles o interferir el acceso de la persona en silla de ruedas, ni llevar rieles montados sobre el borde de las tinas.
- Los pisos serán antideslizantes.

#### **e) Duchas**

- Las duchas tendrán dimensiones mínimas de 90 cm x 90 cm y estarán encajonadas entre tres paredes. En todo caso deberá existir un espacio libre adyacente de, por lo menos, 1.50 m. por 1.50 m. que permita la aproximación de una persona en silla de ruedas.

- Las duchas deberán tener un asiento rebatible o removible de 45 cm de profundidad por 50 cm. de ancho, como mínimo, con una altura entre 45 cm. y 50 cm., en la pared opuesta a la de la grifería.
- La ducha-teléfono y demás griterías tendrán las características precisadas en el inciso d).
- Las duchas no llevarán sardineles. Entre el piso del cubículo de la ducha y el piso adyacente podrá existir un chaflán de 13 mm de altura como máximo.

**f) Accesorios**

- Los toalleros, jaboneras, papeleras y secadores de mano deberán colocarse a una altura entre 50 cm. y 1 m.
- Las barras de apoyo, en general, deberán ser antideslizantes, tener un diámetro exterior entre 3 cm y 4 cm., y estar separadas de la pared por una distancia entre 3.5 cm y 4 cm. Deberán anclarse adecuadamente y soportar una carga de 120 k. Sus dispositivos de montaje deberán ser firmes y estables, e impedir la rotación de las barras dentro de ellos.
- Los asientos y pisos de las tinas y duchas deberán ser antideslizantes y soportar una carga de 120 k.
- Las barras de apoyo, asientos y cualquier otro accesorio, así como la superficie de las paredes adyacentes, deberán estar libres de elementos abrasivos y/o filosos.
- Se colocarán ganchos de 12cm de longitud para colgar muletas, a 1.60 m de altura, en ambos lados de los lavatorios y urinarios, así como en los cubículos de inodoros y en las paredes adyacentes a las tinas y duchas.
- Los espejos se instalarán en la parte superior de los lavatorios a una altura no mayor de 1 m del piso y con una inclinación de 10°. No se permitirá la colocación de espejos en otros lugares.



### Los estacionamientos

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

Cuadro 05: Estacionamientos accesibles, 2009.

NÚMERO TOTAL DE ESTACIONAMIENTOS	ESTACIONAMIENTOS ACCESIBLES REQUERIDOS
De 0 a 5 estacionamientos	ninguno
De 6 a 20 estacionamientos	01
De 21 a 50 estacionamientos	02
De 51 a 400 estacionamientos	02 de cada 50
Más de 400 estacionamientos	16 más 1 por cada 100 adicionales

Fuente: Norma técnica A.120 Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores.

- b) Los estacionamientos accesibles se ubicarán lo más cerca que sea posible a algún ingreso accesible a la edificación, de preferencia en el mismo nivel que éste; debiendo acondicionarse una ruta accesible entre dichos espacios e ingreso. De desarrollarse la ruta accesible al frente de espacios de estacionamiento, se deberá prever la colocación de topes para las llantas, con el fin de que los vehículos, al estacionarse, no invadan esa ruta.
- c) Las dimensiones mínimas de los espacios de estacionamiento accesibles, serán de 3.80 m x 5.00 m.
- d) Los espacios de estacionamiento accesibles estarán identificados mediante avisos individuales en el piso y, además, un aviso adicional soportado por poste o colgado, según sea el caso, que permita identificar, a distancia, la zona de estacionamientos accesibles.

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

## **Calidad de la infraestructura**

### **Mantenimiento de la Edificación**

Los ocupantes de la edificación tienen el deber de mantener en buenas condiciones su estructura, instalaciones, servicios, aspecto interno y externo, debiendo evitar su deterioro y la reducción de condiciones de seguridad que pudieran generar peligro para las personas y sus bienes.

Los desperfectos que se origine por el deterioro o mal uso de las instalaciones de servicio de las edificaciones deben ser reparados tan pronto se adviertan los mismos, bajo la responsabilidad de los ocupantes o propietarios.

Los propietarios ocupantes de edificaciones que cuenten con áreas de uso común están obligados a su mantenimiento, cumpliendo con el normado en el respectivo reglamento interno.

Los bienes de propiedad común destinados al funcionamiento de la edificación deben ser conservados apropiadamente, para lo cual deberán contar con el servicio técnico preventivo y correctivo a cargo de personas o empresas con experiencia suficiente para asegurar su adecuado funcionamiento.

### **Señalización**

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

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

- b) Las señales de acceso, en los avisos adosados a paredes, serán de 15 cm x 15 cm como mínimo. Estos avisos se instalarán a una altura de 1.40m medida a su borde superior.
- c) Los avisos soportados por postes o colgados tendrán, como mínimo, 40 cm de ancho y 60 cm de altura, y se instalarán a una altura de 2.00 m medida a su borde inferior.
- d) Las señales de acceso ubicadas al centro de los espacios de estacionamiento vehicular accesibles, serán de 1.60 m x 1.60 m.

**Norma técnica A.120 Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores.**

## CAPÍTULO III: MÉTODO

### 3.1 Hipótesis.

#### 3.1.1 Hipótesis general.

Se observa alta presencia de la infraestructura física para personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos, año 2015.

#### 3.1.2 Variables, indicadores e índices.

Variable de estudio	Indicadores	Índices
Infraestructura física para personas con discapacidad	1. Tipo de infraestructura	1.1 Acceso exterior. 1.2 Accesos interiores. 1.3 Existencia de puertas accesibles. 1.4 Existencia de rampas. 1.5 Existencia de escaleras accesibles. 1.6 Existencia de ascensores accesibles. 1.7 Existencia de mobiliario en zonas de atención accesibles. 1.8 Disponibilidad de servicios higiénicos accesibles. 1.9 Existencia de habitaciones accesibles 1.10 Existencia de estacionamientos accesibles.
	2. Calidad de la infraestructura	2.1 Mantenimiento
	3. Señalización	3.1 Presencia de señalizaciones 3.2 Visibilidad

### **3.2. Tipo de investigación.**

En la primera etapa, el estudio es de característica descriptiva, pues se describe el tipo de infraestructura para personas con discapacidad en los establecimientos de hospedaje.

En la segunda etapa, se busca conocer cuál es el tipo de infraestructura para personas con discapacidad que ofrecen los establecimientos de hospedaje.

Se aplicó el instrumento de recolección de datos a los recepcionistas de los establecimientos de hospedaje.

### **3.3 Marco poblacional y muestra.**

#### **3.3.1 Población.**

La población estuvo conformada por todos los establecimientos de hospedaje.

#### **3.3.2 Muestra.**

La muestra estuvo conformada por una cantidad de 10 establecimientos de hospedaje

Se usó el muestreo por conveniencia

### **3.4 Técnicas.**

Se detalló la técnica de investigación, utilizada mediante la recopilación de datos que se hizo a través de un cuestionario.

El trabajo de investigación ha seguido el siguiente procedimiento:

- a. Se identificó la ubicación de los hoteles.

- b. Se determinó que los puntos de estudio en cuanto a infraestructura accesible son: acceso exterior, puerta de entrada, recepción, acceso interiores.
- c. La recolección de datos siguió los siguientes pasos
  - Se observó de manera directa los hoteles de la muestra.
  - Diseño del cuestionario para ser aplicado al encargado del hotel.

### **3.5 Instrumente de recolección de datos.**

El instrumento de recolección de datos se señala en el Anexo 1, cuestionario al aplicar al encargado del hotel.

### **3.6 Ética.**

Se aplicó la encuesta en forma anónima.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Datos generales

Los recepcionistas y administradores de los hoteles estudiados, accedieron amablemente a responder con la encuesta, las cuales se realizaron de manera escrita.

Cuadro N° 06: Lista de los principales hoteles de la ciudad de Iquitos, 2015.

Nombre del Hotel	Dirección	Número de habitaciones
Dorado Plaza Hotel & Business	Calle Napo N° 258	65
Happy day Plaza Hotel	Jr Arica N° 361	28
Allison Hotel	Jr. Prospero N° 477	25
Camu Camu Hotel (*)	Calle Putumayo N° 376	23
Victoria Regia Hotel	Calle Ricardo Palma N° 252	61
La casona Rio Grande (*)	Calle Fitzcarrald N° 152	15
Hotel Marañon	Calle Fitzcarrald Esq. Nauta 285-284	32
La posada del Cauchero (*)	Calle Raimondi N° 449	28
Casa Morey (*)	Calle Loreto N°200	14
Hotel Safari	Calle Napo N° 118	26

Nota: (\*) Son establecimientos de hospedaje.

Elaboración: de la autora

#### 4.2. Acceso Exteriores

La llegada al hotel es importante, se identificó la situación de accesibilidad en los exteriores de los hoteles los resultados obtenidos fueron:

Cuadro N° 07: Accesos exteriores en los hoteles de la ciudad de Iquitos

Acceso exteriores	Si cuentan	No cuentan	Total
Hoteles	08	02	10

Fuente: la autora

#### 4.3 Puerta de acceso

Con respecto a las puertas, los 10 establecimientos cumplen con las dimensiones requeridas para sean accesibles.

Cuadro N° 08: Puerta de acceso en los hoteles de la ciudad de Iquitos.

Puertas accesibles	Si cuentan	No cuentan	Total
Hoteles	10	0	10

Fuente: la autora

#### 4.4 Accesos interiores

Después de haber observado y conocido cual es la realidad de los accesos exteriores del hotel, se pasó a ver el interior, empezando por el área de recepción, dependencia obligatoria a ser usada por el turista o huésped.



#### 4.4.1 Área de recepción

Es el área donde el huésped tiene que hacer uso obligatoriamente para poder registrarse.

Cuadro N°09: Área de Recepción en los hoteles de la ciudad de Iquitos.

Área de Recepción accesible	Si cuentan	No cuentan	Total
Hoteles	0	10	10

Fuente: la autora

#### 4.4.2 Escaleras

Las escaleras de 9 hoteles si son accesibles. Solo 01 hotel no contaba con un pasamano adecuado ya que no era de fácil sujetación.

Cuadro N° 10: Escaleras en los hoteles de la ciudad de Iquitos.

Escaleras accesibles	Si cuentan	No cuentan	Total
Hoteles	09	01	10

Fuente: la autora

#### 4.4.3 Rampas

Las rampas dentro del hotel son conectoras a los diferentes ambientes como al restaurante, cafetería, piscina, etc.

Cuadro N° 11: Rampas en los hoteles de la ciudad de Iquitos.

Rampas	Si cuentan	No cuentan	Total
Hoteles	01	09	10

Fuente: La autora

#### 4.4.4 Ascensores

Solo 2 establecimientos cuentan con ascensor.

Cuadro N° 12: Ascensor en los hoteles de la ciudad de Iquitos.

Ascensor	Si cuentan	No cuentan	Total
Hoteles	02	08	10

Fuente: La autora

#### 4.4.5 Pasillos

Los resultados obtenidos indican que todos los establecimientos cuentan con pasillos accesibles.

Cuadro N° 13: Pasillos en los hoteles de la ciudad de Iquitos.

Pasillos accesibles	Si cuentan	No cuentan	Total
Hoteles	10	0	10

Fuente: la Autora

#### 4.4.6 Habitación accesible

Solo tres hoteles cuentan con habitaciones accesibles.

Cuadro N° 14: Habitaciones accesibles en los hoteles de la ciudad de Iquitos.

Habitaciones Accesibles	Si cuentan	No cuentan	Total
Hoteles	03	07	10

Fuente: La autora

#### 4.4.7 Servicios Higiénicos

La habitación accesible va conjuntamente con el baño accesible

Cuadro N° 15: Servicios Higiénicos accesibles en los hoteles de la ciudad de Iquitos.

Servicios higiénicos Accesibles	Si cuentan	No cuentan	Total
Hoteles	03	07	10

Fuente: La autora

#### 4.5 Estacionamiento

Ninguno de los hoteles cuenta con un estacionamiento accesible

Cuadro N° 16: Estacionamientos accesibles en los hoteles de la ciudad de Iquitos.

Estacionamiento accesible	Si cuentan	No cuentan	Total
Hoteles	0	10	10

Fuente: La autora

#### 4.6 Mantenimiento

Los 10 hoteles hacen mantenimiento constante.

Cuadro N° 17: Mantenimiento en los hoteles de la ciudad de Iquitos.

Mantenimiento de la infraestructura	Si cuentan	No cuentan	Total
Hoteles	10	0	10

Fuente: La autora

#### 4.7 Señalización

En cuanto a la señalización todos los hoteles cuentan con señales sin embargo no están en escritura braille lo que hace que no sean accesibles.

Cuadro N° 18: Señalización accesible en los hoteles de la ciudad de Iquitos.

Señalización accesible	Si cuentan	No cuentan	Total
Hoteles	0	10	10

Fuente: La autora

#### 4.8 Señalización Visible

Los 10 hoteles cuentan son señalización completamente visible.

Cuadro N° 19: Señalización visible en los hoteles de la ciudad de Iquitos.

Señalización visible	Si cuentan	No cuentan	Total
Hoteles	10	0	10

Fuente: La autora

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Esta investigación tuvo como propósito conocer si hay infraestructura física para personas con discapacidad en 10 establecimientos de hospedaje de la ciudad de Iquitos.

Los 10 establecimientos de hospedaje estudiados no son accesibles para las personas con discapacidad, en cada hotel estudiado se ha encontrado barreras que impiden que sean accesibles.

Es poca la cantidad de habitaciones accesibles que la norma exige dentro de un establecimiento de hospedaje, aun así no se cumple.

Parece que a las autoridades y dueños de los hoteles no les interesa tener un establecimiento accesible, en todo caso si les importara cumplirían con las normas. La norma claramente indica que las edificaciones ya existentes pueden ser adaptadas para las personas con discapacidad.

Esta es una de las razones por las cuales los turistas que presentan una discapacidad no toman en cuenta nuestra región como destino para visitar, porque ya saben que se van a encontrar con muchas barreras de accesibilidad, los hoteles al no recibir estos turistas menos aún se dignan en adaptarlos para que sean accesibles o prefieren improvisar cuando llega un huésped discapacitado.

Con la creación de nuevos hoteles que cumplan con todos los requisitos para ser accesibles para personas con discapacidad, lo demás hoteles se verán en la necesidad de adecuar mucho más su infraestructura para mejorar su oferta.

## CONCLUSIONES

1. Con respecto acceso exterior, los 07 hoteles tienen la entrada accesible al mismo nivel de la acera, por lo que no necesitan rampas.  
  
03 hoteles cuentan con escaleras para el acceso al establecimiento, 02 no cuentan con las rampas necesarias para el acceso de personas en silla de ruedas, solo uno tiene una rampa movable que es colocada cuando es necesario.  
  
Por lo que solo 08 establecimientos tienen accesos exteriores accesibles y los 02 restantes no son accesibles, estos infringen la norma técnica A.120.
2. Los 10 hoteles tienen puertas accesibles en la entrada del hotel.
3. En el área de recepción se observó que en los 10 establecimientos existe barrera de accesibilidad en el mostrador, es muy alto y sobrepasa con lo estipulado en la norma técnica A.120 para ser accesible, infringiendo la norma técnica A.120.
4. Las escaleras de 9 hoteles si son accesibles, Solo 01 hotel no contaba con un pasamano adecuado ya que no es de fácil sujeción, este infringe la ley.
5. En el caso de las rampas interiores; 6 establecimientos no cuentan con rampas debido a que no hay desnivel en piso y son accesibles.  
  
03 Establecimientos cuentan con desniveles y no tienen una rampa de esta manera se impide el desplazamiento de personas en silla de ruedas a los ambientes del hotel, infringiendo la norma técnica A.120 solo un hotel tiene rampa hacia la sala de conferencias.
6. Dos hoteles cuentan con ascensor, 03 hoteles no cuentan con ascensor porque tiene de 2 a 3 pisos. Los otros 05 los hoteles restantes infringen la ley porque cuentan 4 a 5 pisos, la norma técnica .030 hospedajes indica que a partir de 4 pisos cuenten con ascensor.
7. Los pasillos de los hoteles son todos accesibles ya que cuentan no hay desniveles en el piso.

8. Tres hoteles cuentan con habitaciones accesibles, 03 hoteles no necesitan habitaciones accesibles según la norma técnica A.120 porque tienen menos de 25 habitaciones y dicha norma indica que no necesitan, los 04 hoteles restantes están incumpliendo a la Norma A.120, al no contar con el número de habitaciones estipulado.
9. Dentro de la habitación accesible se encuentra el servicio higiénico accesible  
Tres hoteles cuentan con servicios higiénicos accesibles, 03 hoteles no lo necesitan y 04 hoteles infringen la norma al no contar con este servicio.
10. Solo dos hoteles cuentan con estacionamiento privado pero no requiere de ser accesible porque son pequeños, los demás hoteles no tienen establecimiento.
11. El mantenimiento de los 10 hoteles es constante asegurando que la calidad de la infraestructura este en buen estado.
12. Existe señalización en los 10 hoteles, pero lo que hace no sean accesibles es que no estén adecuadas en escritura braille, infringiendo la ley de este modo.
13. La señalización en los 10 hoteles es visible garantizando la seguridad.

## RECOMENDACIONES

1. El Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, el Ministerio de Vivienda Construcción y saneamiento y el Ministerio de Comercio exterior y turismo se unan para promover , orientar la accesibilidad para personas con discapacidad en los establecimientos de hospedaje a través de la realización de talleres , cursos, seminarios , etc. dirigidos a los establecimientos de hospedaje y las empresas involucradas en el sector turístico así estos puedan brindar servicios adecuados a las personas con discapacidad.
2. Es conveniente, que la municipalidad de Maynas aseguren el cumplimiento de leyes y normativas en los establecimientos de hospedaje para poder garantizar el derecho al ocio de las personas con discapacidad.
3. Los establecimientos de hospedaje deben contar con todos los requisitos según lo estipulado en las leyes y las normas , así garantizar una buena atención al turista con discapacidad, no cumplir la ley les costara al menos 11 UIT, adaptar un hotel para una persona con discapacidad les costara menos que pagar dicha cantidad.
4. Referente a la hipótesis, esta se rechaza porque los resultados señalan que existe un bajo nivel de infraestructura física para personas con discapacidad en los establecimientos de hospedaje.



## **BIBLIOGRAFIA**

- Fernández, M. 2007 Tesis *Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*, para el grado de doctorado en Departamento de economía de la empresa, Universidad de Cádiz, España.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). 2012. Encuesta Nacional Especializada de Discapacidad. Lima, Perú.
- Organización Mundial de la Salud (2011) Informe mundial sobre la discapacidad Obtenida el 1 de Noviembre del 2016, de [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/summary\\_es.pdf?ua=1](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf?ua=1)
- Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (2006). Norma GE.040. Lima, Perú.
- Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento. (2014). Norma técnica A.030 Hospedaje. Lima, Perú.
- Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento. (2009). Norma técnica A.120 Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores. Lima, Perú.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2015). Reglamento de establecimientos a de Hospedaje. Lima, Perú.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016). Guía grafica de la norma técnica A.120 Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores. Lima, Perú
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2014) Reglamentación de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad. Lima, Perú

Organización Mundial del Turismo (2014), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid.

Pagano, F. 2009 Tesis *La accesibilidad en la hotelería de lujo de la Ciudad de Buenos Aires*, para el grado de Licenciatura en Turismo, Universidad Palermo, Argentina.

Santiana, P. 2013 Tesis *Accesibilidad en los hoteles de primera categoría de Quito*, para el grado de Ing. En administración de empresas hoteleras. Universidad de especialidades turísticas, Ecuador.

## ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Instrucciones: La universidad promueve el estudio de los sectores empresariales. Por ello, agradecemos a usted responder a las siguientes interrogantes u opiniones.

1. Se observa rampa en el acceso exterior
  - a. No hay  1
  - b. Si existen algunas  2
  - c. Si existen varias  3
  
2. Se observa puerta de entrada accesible
  - a. No hay  1
  - b. Si existe  2
  
3. Se observa mobiliario de atención accesible
  - a. No existe  1
  - b. Si hay  2
  
4. Se observa escalera accesible
  - a. No existe  1
  - b. Si hay  2
  
5. Se observa rampas en los accesos interiores
  - a. No hay  1
  - b. Si existen algunas  2
  - c. Si existen varias  3
  
6. Se observa ascensor accesible
  - a. No existe  1
  - b. Si hay  2
  
7. Se observa pasillo accesible
  - a. Si existe  1
  - b. No existe  2
  
8. Se observa habitación accesible
  - a. No existe  1
  - b. Si hay  2

9. Se observa infraestructura especial en los servicios higiénicos
- a. No hay  1
  - b. Si existe  2
10. Cuenta con estacionamiento
- a. No cuenta con estacionamiento  1
  - b. Si cuenta con estacionamiento  2
11. La empresa hotelera realiza mantenimiento de su infraestructura
- a. Nunca lo realizan  1
  - b. Alguna vez lo realizan  2
  - c. Siempre lo realizan  3
12. Se observa señalizaciones accesibles en el hotel
- a. No se observa  1
  - b. Si se observa  2
  - c. Se observan algunas señales  3
  - d. Se observa muchas señales  4
13. Las señalizaciones se encuentran visibles para el público en general
- a. Nada visible  1
  - b. Algo visible  2
  - c. Visible  3

## ANEXO 2: MATRIZ DE ESTUDIO

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Indicador	Índice
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo se encuentra la infraestructura física para personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Qué tipo de Infraestructura existe para personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos?</p> <p>¿Cómo es la calidad de la infraestructura para personas discapacitadas en los hoteles de la ciudad de Iquitos?</p> <p>¿Cuál es la señalización de la infraestructura para personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Estudiar la infraestructura física para personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar el tipo de infraestructura para personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos.</p> <p>Describir la calidad de la infraestructura para personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos.</p> <p>Identificar es la señalización de la infraestructura para personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos</p>	<p>Se observa alta presencia infraestructura física para personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos.</p>	<p>Infraestructura disponible para personas con discapacidad</p>	<p>1. Tipo de infraestructura</p> <p>2. Calidad de la infraestructura</p> <p>3. Señalización</p>	<p>1.1 Acceso exterior.</p> <p>1.2 Accesos interiores.</p> <p>1.3 Existencia de puertas accesibles.</p> <p>1.4 Existencia de rampas.</p> <p>1.5 Existencia de escaleras accesibles.</p> <p>1.6 Existencia de ascensores accesibles.</p> <p>1.7 Existencia de mobiliario en zonas de atención accesibles.</p> <p>1.8 Disponibilidad de servicios higiénicos accesibles.</p> <p>Existencia de estacionamientos accesibles.</p> <p>2.1 Mantenimiento</p> <p>3.1 Presencia de señalizaciones</p> <p>3.2 Visibilidad</p>