



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

**“Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu
Picchu - Cusco, 2019”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORAS:

Moya Garcia, Wendy Estefany (ORCID: 0000-0003-1717-7948)

Ura Feria, Esthephany Pilar (ORCID: 0000-0001-6263-1439)

ASESORA:

Mg. Janampa Gómez, Glady Guissela (ORCID: 0000-0003-3663-3064)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social Pública y Corporativa

LIMA – PERÚ

2019

Dedico esta tesis a Dios por brindarme salud, a mis padres Roberto y Janeth por siempre brindarme su apoyo incondicional a lo largo de mi vida, a mis hermanas por su amor y ayuda. Finalmente, a mi eterna debilidad y fortaleza a la vez, al amor de mi vida Brihana Alessia Paredes Moya.

MOYA GARCIA, WENDY

Dedico este trabajo a mis padres por brindarme su amor, comprensión y, sobre todo, su apoyo incondicional en todas las decisiones que he tomado ya que sin ello no hubiera llegado tan lejos.

URA FERIA ESTHEPHANY

A mi asesora Guissela Janampa Gómez, quien me brindó su paciencia y apoyo para seguir con el desarrollo de este trabajo de investigación. A mi compañera Pilar Ura Feria por su amistad y apoyo moral.

MOYA GARCIA WENDY

A mi asesora Guissela Janampa Gómez, quien me brindó su paciencia y apoyo para seguir con el desarrollo de este trabajo de investigación. A mi compañera Wendy Moya Garcia por su amistad y apoyo moral.

URA FERIA ESTHEPHANY

Página del Jurado

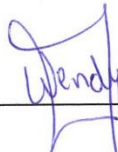
Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

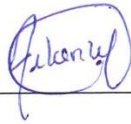
Nosotras, Wendy Estefany Moya Garcia, con DNI N° 70998593 y Esthephany Pilar Ura Feria, con DNI N° 70468560, presentamos al jurado encargado de nuestra evaluación nuestra tesis y expongo:

A fin de cumplir con las disposiciones vigentes estimadas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración en turismo y hotelería, declaramos bajo juramento que toda información y documentación presentada en nuestra tesis son veraces y legítimos.

Lima, diciembre del 2019



Wendy Estefany Moya Garcia



Esthephany Pilar Ura Feria

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presentamos la tesis titulada “Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019”, con la finalidad de conocer el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu.

En cumplimiento con los reglamentos de la universidad Cesar Vallejo para obtener el Título profesional de Licenciadas en Administración.

Las autoras

ÍNDICE

Dedicatorias.....	ii
Agradecimientos.....	iv
Página del jurado.....	vi
Declaración de autenticidad.....	viii
Presentación.....	ix
Índice general.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	14
2.1.Tipo y diseño de investigación.....	14
2.2.Escenario de estudio.....	14
2.3.Participantes.....	14
2.3.1. Muestra.....	14
2.3.2. Muestreo.....	14
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
2.5.Procedimiento.....	15
2.6.Método de análisis de información.....	15
2.7.Aspectos éticos.....	15
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES.....	27
VI. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	36

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general conocer el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu – Cusco, 2019. El método de investigación que se realizó fue de enfoque cualitativo, diseño etnográfico y tuvo como instrumento principal a las entrevistas, herramienta que se utilizó para poder conocer de qué manera se viene desarrollando: el marketing turístico, la infraestructura, la señalización, y la capacitación al personal, fundamentales categorías del turismo accesible, así como lo menciona PROMPERU. Se escogieron a 10 personas entre turistas y empresas que ofertan servicios turísticos, quienes ayudaron a resolver las interrogantes planteadas; la recolección de datos se obtuvo a través de 2 cuestionarios con 13 y 14 ítems respectivamente. Concluyendo así que actualmente el turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu está en una etapa embrionaria, dado que este tipo de turismo sí se viene realizando, sin embargo, no se está gestionando las mejoras correspondientes para ofertar un servicio de calidad a este sector de turistas.

Palabras Claves: turismo accesible, discapacidad, Machu Picchu

Abstract

The present research had as a general objective to know the development of accessible tourism for people with physical disabilities in Machu Picchu - Cusco, 2019. The research method that was carried out was of qualitative approach, ethnographic design and had as main instrument the interviews, tool that is specified in order to know how it comes: tourism marketing, infrastructure, signage, and staff training, fundamental categories of accessible tourism, as well as the aforementioned PROMPERU. 10 people were chosen among tourists and companies that offer tourist services, who help solve the questions raised; Data collection is obtained through 2 questionnaires with 13 and 14 items respectively. Concluding so that currently accessible tourism for people with physical disabilities in Machu Picchu is in an embryonic stage, since this type of tourism does come, however, the corresponding improvements are not being managed to offer a quality service to this sector of tourists

Keywords: accessible tourism, disability, Machu Picchu

I. INTRODUCCIÓN

Perú es un destino turístico con índices de crecimiento anual entre un 8% y 9 %, ya que cuenta con diferentes recursos turísticos que ayudan a dar como resultado estas estadísticas. En el año 2018 el Perú recibió alrededor de 4 millones de turistas extranjeros. (Scotiabank, 2019)

Cusco es una de las regiones más visitadas del Perú por albergar en su territorio a su principal recurso bandera Machu Picchu, que fue proclamado en 1983 Patrimonio Cultural y Natural de la Humanidad por la UNESCO y en el 2007 fue nombrado una de las siete maravillas del mundo contemporáneo por el New Open Word Corporation (MTPE, 2013). Este destino es el preferido de turistas extranjeros y nacionales, puesto que es uno de los sitios arqueológicos más interesantes del planeta. Esta ciudadela es una obra maestra de arquitectura e ingeniería, recibió en el 2018 a 1578030 visitantes, de los cuales el 78% fueron extranjeros y el 22% peruanos. (PROM-PERÚ, 2019)

En las visitas que se realizaron a la ciudadela se observó que muchos de los turistas que visitan el lugar, sufren de alguna discapacidad, es por ello que es importante que Machu Picchu cuente con un correcta gestión que desarrolle accesibilidad hacia estas personas, puesto que el 15% de los habitantes del planeta tienen alguna discapacidad (WHO, 2017) y siendo el turismo una actividad de integración que involucra a toda la sociedad, tiene como responsabilidad desarrollar la inclusión social en todos los lugares donde se realice.

El tema de esta tesis es analizar el turismo accesible en Machu Picchu, ya que no se encontró un estudio previo en dicha región, es por esto que se dio paso al desarrollo de esta temática que podrá ser usada para futuras investigaciones.

Teniendo claro el tema de investigación, es necesario mencionar los trabajos previos tanto internacionales como nacionales.

Fernández (2007), en su trabajo de investigación denominado “Turismo accesible: análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz” analizó los niveles de acceso en estos establecimientos y reconoció el comportamiento de sus ejecutivos en este tema, la metodología a seguir fue la investigación empírica, concluyendo que esta ciudad cuenta con hoteles con una antigüedad menor a 15 años; es decir, relativamente nuevos, de los cuales el 50% presentan una accesibilidad deficiente y la otra mitad si cuenta con más accesibilidad, no obstante ninguno de estos se puede catalogar como un establecimiento libre de barreras.

Rodríguez (2010) en su tesis denominada “Diagnóstico de turismo accesible para personas con capacidades motrices restringidas en la ciudad de Luján”, desarrolló una evaluación para comprender el estado del sistema turístico, en esta investigación se hizo uso de entrevistas, encuestas y observaciones teniendo como resultado la deficiencia de los establecimientos turísticos de la zona, puesto que todos los lugares visitados contaban con escaleras en vez de rampas.

Lofruscio (2011) desarrolló una investigación llamada “Estudio de turismo accesible: para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca” la finalidad fue exponer si Cuenca es un espacio turístico libre de barreras, para plantear una nueva perspectiva de la ciudad, finalmente la hipótesis planteada sobre si este destino es apto, deduce que este tipo de turismo se encuentra en una etapa inicial.

Por otra parte, Clemente (2015) “El turismo social accesible: un análisis sociológico en la región de Murcia” que tuvo por objetivo saber la conducta y el proceder de los directivos y los encargados de los recintos turísticos de este territorio, en conclusión, en Murcia según lo analizado se viene desarrollando proyectos en beneficio del turismo accesible, ya que no solo se gestiona por las entidades correspondientes sino también por el importante aporte de asociaciones para personas con capacidades limitadas.

Uscamayta (2016), en su estudio titulado “Identificación de las normas para un turismo accesible y su uso adecuado en los atractivos de la ciudad de Arequipa” que tuvo como finalidad definir el desempeño del reglamento en los recursos del lugar, trabajó en base a encuestas, concluyendo que una de las características principales para el turismo accesible; es decir, la infraestructura es un tema muy deficiente en esta ciudad.

Álvarez (2017), en su trabajo titulado “Capacidades y actitudes del recurso humano que labora en los atractivos del destino Trujillo para la atención del segmento de turismo accesible” tuvo como fin saber las aptitudes de sus colaboradores de Trujillo para la atención del sector turístico sin barreras, el método utilizado fue etnográfico, determinó que cuentan con actitudes empáticas hacia el sector mencionado; sin embargo, esto debería ser acompañado de constantes capacitaciones que por ahora no se están dando.

Plasencia (2018) en su investigación titulada “El turismo accesible para niños con síndrome de Down en las agencias de viajes y turismo del centro histórico de Trujillo- 2016” tuvo

como fin comprender el desarrollo de este tipo de turismo, que son ofrecidos por estos establecimientos a niños que sufren esta enfermedad, además concluye que estas empresas no brindan accesibilidad turística acorde a las necesidades de estos niños.

Rodríguez (2018), “Causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo” tuvo como objetivo determinar las causas del limitado desarrollo de este tipo de turismo, para esta indagación se emplearon dos tipos de metodología analítico-sintético y etnográfico, en conclusión las causas del limitado progreso del turismo accesible en el destino Trujillo, son la pocas facilidades en los accesos para los visitantes con habilidades restringidas así como el poco interés de los organismos locales en elaborar programas de formación en turismo accesible y el inadecuado acondicionamiento de equipamiento e infraestructura de la planta turística de hoteles y restaurantes para el recibimiento de personas con discapacidad.

A continuación, se brindará argumentación teórica relevante e información que ayude al análisis de este proyecto de investigación.

El turismo es una actividad que involucra a toda la sociedad, ya sea directa o indirectamente; se considera estar realizando o desarrollando turismo desde que el individuo por diferentes motivos se desplaza de su entorno cotidiano hacia otro punto, esto involucra diferentes impactos tales como: económicos para todos los involucrados, en la población receptora, en los recursos turísticos visitados, etc. Estos impactos pueden ser positivos como negativos, es por eso, que se recomienda tomar acciones, realizar cambios, mejoras si así se requiere y supervisión en cuanto a las prácticas del turismo (OMT, (s.f.)).

El turismo se determina como acciones que desarrollan las personas mientras están en el trayecto de sus viajes, realizados fuera de su entorno cotidiano teniendo como finalidad diversión, distracción, quizás otros motivos, pero sin adquirir dinero por esto (Tisnado, 2009).

Succurro (2016) la palabra turismo es un conjunto constituido por servicios múltiples que se les brindan a los viajeros y a las acciones que estos realicen fuera de su lugar de residencia, el motivo de este traslado puede ser por negocios, vacaciones, estudio, etc., sin embargo; tiene que ser una actividad sin fines de lucro para poder definirla como turismo; este conjunto de acciones conlleva un costo que es pagado por cada viajero.

Es importante definir los términos de recurso turístico y atractivo turístico para poder conocer así, sus diferencias y similitudes.

El MEF (2011) define al recurso turístico como lo maravilloso que nos regala la naturaleza en toda su expresión considerando la riqueza arqueológica y diversas bondades materiales e inmateriales de gran valor que abarcan en su mayoría lo que se oferta en la actividad turística mientras que el atractivo turístico “es el recurso turístico al cual la actividad humana le ha incorporado instalaciones, equipamientos y servicios, agregándole valor”.

Se considera importante mencionar la definición de agencias de viaje

Según Acerenza (2009) menciona que una agencia de viaje es una empresa que oferta servicios de diferentes categorías ya sea alquileres de autos, pasajes aéreos, reservas en restaurantes, paquetes turísticos, etc. Buscando siempre complacer a sus clientes para obtener una fidelización a largo plazo.

Mincetur (2016) define que se denomina agencia de viajes a un individuo natural o jurídico que se encarga principalmente de labor de organizar, promocionar y ofertar servicios turísticos utilizando recursos propios o de terceros.

Continuando con la información se procederá a mencionar a tres autores que definen discapacidad.

Para esta organización, existen seis categorías de discapacidades, siendo las más comunes las discapacidades físicas y auditivas. Además de esto define la discapacidad como una limitación al momento de ejecutar una acción (WHO, 1980).

MITRAMISS (2004) expresa que, se entiende como persona con discapacidad a aquellas personas con dificultades para trasladarse de un lugar a otro o con inconveniente para expresarse, son personas que cuando realizan la actividad del turismo requieren siempre servicios adicionales, por ejemplo: adaptaciones en hospedajes habituales para una mayor comodidad; es por ello que, hoy en día se debería tomar en cuenta como un sector en miras a ser uno de los más influyentes en cuanto oferta turística se refiere.

CONADIS (2017) se califica como personas con limitaciones, a aquellas que poseen una o varias complicaciones sensoriales, físicas o psíquicas. Son individuos que en el desarrollo de sus actividades pueden toparse con obstáculos sociales que imposibilitan la integración

objetiva, el respeto hacia sus derechos y la simetría comunitaria idónea para establecer una correcta política de inserción social.

Se entiende como discapacidad física a las deficiencias que afectan directamente al cuerpo pudiendo ser estas: amputaciones, paraplegia, etc. Además, menciona que la discapacidad sensorial es aquella que está relacionada con la deficiencia del aparato visual, oído, garganta y alteraciones que afectan el lenguaje (sordera, ceguera, baja visión, etc.); la discapacidad psíquica comprende a todas las enfermedades que afecten la salud mental, es decir enfermedades como: retraso mental, síndrome de Down, esquizofrenia y otros trastornos. Comunidad de Madrid (s. f.).

A continuación, en base a artículos científicos se desarrollará la terminología de accesibilidad.

Sánchez & Santos (2016) Cuando se trata de viajar, las personas con discapacidad a menudo recurren a Internet para buscar información sobre instalaciones y servicios accesibles. Desafortunadamente, a pesar de la necesidad cada vez mayor de dicha información, hay una variedad de problemas y desafíos que enfrentan aquellos que buscan información de accesibilidad.

Yarfi, Ashigbi & Nakua (2017) define que una sociedad con accesibilidad, es tener conocimiento que dicha sociedad cuenta con parámetros de integración y/o organización que permiten realizar una integración total entre sus pobladores indistintamente de sus condiciones físicas; por tanto, contar con espacios públicos que estén adaptados para todos, señalización que permita respetar espacios reservados para personas con discapacidad, etc. De esa manera facilitar actividades para el desarrollo de una vida cotidiana mucho más digna y próspera.

MITRAMISS (2003) La accesibilidad es una palabra muy poco conocida en la vida cotidiana; sin embargo, cuando se habla de accesibilidad se está mencionando aspectos beneficiosos para las personas con capacidades restringidas, dado que son los que más solicitan esta atención para fomentar la integración en su totalidad.

Bârsoianu, Comănescu & Nedelea (2018) menciona que La accesibilidad física se refiere al grado de dificultad para lograr los objetivos espaciales que pueden ser instituciones en las áreas urbanas o accidentes geográficos con importancia turística en áreas montañosas. En general, la accesibilidad física está dada por la distancia al punto de interés, el tiempo que se

viaja, la variedad de transporte, la capacidad de beneficiarse de ciertos servicios (atributos del lugar), pero también las limitaciones, habilidades y personal.

Se refiere al fácil acceso a las infraestructuras tangibles en el desplazamiento de las personas con restricciones, puesto que son ellos los que más padecen de las dificultades o barreras del entorno. El rol de la accesibilidad es generar oportunidades positivas que brinden una vida digna y sin complicaciones a este sector (López, 2016).

Teniendo claro, los conceptos del turismo, discapacidad y accesibilidad, se pasará a la redacción y desarrollo de la unidad temática.

El turismo accesible no es una actividad nueva, ya que en 1980 se relacionó por primera vez al turismo con accesibilidad en la conferencia mundial del turismo en Manila (Filipinas), en este documento se establece que todas las personas sin diferenciación, tienen derecho al desarrollo de esta actividad, generando a su vez la no discriminación y estableciendo una integración entre todos los participantes (UNWTO, 1980).

A medida que la sociedad se desarrolla, el estado del turismo cambia de ser socialmente deseable a ser una necesidad. De igual manera es para aquellos que tienen varias discapacidades físicas y de otro tipo. (Agovino, Casaccia, Garofalo & Marchesano, 2017)

La OMT (2009) define al turismo accesible como una actividad donde una de sus principales características es favorecer a las personas con discapacidad estable o provisional, ofreciéndoles las condiciones idóneas para la contratación, disfrute de servicios turísticos y a su vez, la accesibilidad de todos los entes de comunicación establecidos.

Polat & Hermans (2016) comenta que el turismo accesible se refiere a cómo las personas discapacitadas pueden participar intensamente en actividades turísticas y tener el más alto nivel de experiencia desarrollando esta actividad.

El Perú para ser un receptor competitivo de turismo accesible debe estructurar un correcto funcionamiento de marketing, corregir y/o mejorar establecimientos turísticos en cuanto a su infraestructura se refiere, puesto que allí se desarrollará la actividad; establecer normativas que obliguen a instalar señalización idónea para generar una mejor comunicación al turista y por último refiere que se necesita de sobremanera capacitaciones constantes al personal, quienes tuvieren trato directo con el turista con discapacidad, para que dicho personal se

encuentre con las aptitudes necesarias para una correcta atención e intervención en caso de urgencias (PROMPERU, 1999).

Beleta (como se citó en Fernández, 2009) menciona que el público dirigido en cuanto a turismo accesible, se refiere a personas con problemáticas psíquicas, sensoriales y físicas; es decir, personas que al momento de realizar y/o desarrollar turismo, presentan dificultades principalmente comunicativas o de desplazamiento, acciones que dificultan la actividad turística.

Molina, M., & Cánoves, G. (2010) afirman que el turismo accesible tiene como concepto y característica principal ser una actividad donde todos los hombres con independencia de sus competencias puedan ser partícipes de esta; desarrollando así una integración social a través de su participación.

Mientras que Martínez (2017) dice que, para que una actividad turística sea llamada accesible se tiene que tomar aspectos importantes que conforman la información y difusión correcta, siendo estas brindadas al viajero tiempo antes de desarrollar la actividad; es decir, desde la contratación del servicio. Además, se requiere una modificación del entorno de acuerdo a las necesidades del turista, sin causar repercusiones negativas en el sitio.

El turismo accesible es un tipo de actividad integradora dentro de la cual están consideradas desde personas que van con coches de bebés hasta personas con alguna discapacidad, ya sea de visión, audición o alguna otra limitación cognitiva. La tarea para los prestadores turísticos es ofrecer a estas personas: productos, servicios con medidas de seguridad donde ellos puedan ejercer el turismo con dignidad e igualdad de condiciones que un turista sin limitaciones (Darcy & Dickson, 2009).

Nyman, Westin & Carson (2018) en su investigación menciona que las familias con niños con discapacidad encuentran una variedad de limitaciones de movilidad cuando viajan con fines turísticos, pero aún no se comprende bien cómo tales restricciones afectan sus elecciones de destino final. Las opciones de destino son compensaciones entre las limitaciones y los deseos del niño y otros miembros de la familia.

Según PROMPERU para un correcto desarrollo del turismo accesible se necesita cumplir cuatro fundamentales características: marketing turístico, infraestructura, señalización y personal capacitado.

Avanzando en el razonamiento se pasará a explicar cada una de ellas.

Es necesario la intervención del marketing en cada eje que rige al turismo, desde el servicio de transporte, hospedaje, hasta el servicio de guiado en los recursos turísticos. Es importante que todas estas dimensiones tengan un correcto y sistematizado empleo de las bondades y beneficios que brinda el marketing. Tomando como ejemplo el servicio de transporte, dicho servicio genera diversas actividades en su desarrollo, debido a que en el bus algunas agencias brindan un aperitivo, el personal interactúa con el turista, etc.; lo mismo sucede en cruceros o aviones, cada una de estas empresas se preocupa en brindar un servicio personalizado. Es ahí donde ya se está generando un marketing gratuito, ya que estos clientes al ver satisfechas sus necesidades y/o expectativas, generarán una buena publicidad de boca a boca con sus allegados, mientras más empresas turísticas manejen este tipo de marketing obtendrán mejores resultados (Jönsson, 2005).

Para Sadiki, F. (2012) el marketing turístico según lo planteado en su trabajo de investigación, en cuanto a la comercialización de sitios del Patrimonio Mundial de UNESCO, dedujo que hubo tres elementos que contribuyeron al desarrollo del marketing en este tema, estos fueron: aportes políticos, trabajo administrativo en cuanto a los visitantes se refiere y equidad de marca. De igual manera refiere que al elaborar un plan de marketing, se tome en cuenta la sostenibilidad del lugar en las acciones a tomar, así no solo se genera una fuerte demanda, sino que se salvaguarda al recurso turístico de daños futuros.

El marketing turístico es una actividad que empieza a desarrollarse analizando lo que se está haciendo en la gestión empresarial de cualquier ente turístico que lo requiera; en esta actividad se sabe que los visitantes son de paso; es decir, son transitables continuamente, es por esto que los mercadólogos no solo tienen el deber de cumplir con sus tareas ya establecidas, tales como la investigación de mercado, desarrollar productos competentes que satisfagan las necesidades del cliente ya analizado, segmentar el mercado, llegar a todos los clientes potenciales a través de promociones, precios y publicidad; sino hacer que todas estas estrategias cuenten con un plus; es decir, con emociones, servicio personalizado y una inolvidable experiencia al disfrutar de cada producto adquirido o servicio contratado, esto sin duda garantiza que los clientes no tendrán una estadía larga, pero al brindar todo lo mencionado anteriormente es un hecho que ese cliente volverá (Al-Masud, Tarafder Md. Mehedi, 2015).

Pozo & Tachizawa (2018) contempla la importancia que tiene el desarrollo de la responsabilidad social como parte del área de marketing turístico en cada país involucrado, para ayudar a fortalecer la actividad.

A continuación, se definirá la segunda categoría a cumplirse.

Según Rubin (2018) la infraestructura turística es la base tangible del desarrollo del turismo, dentro de esta se encuentran la red de comercialización, servicios de transportes, la prestación de servicios básicos, restaurantes, museos, hoteles, etc. Es necesario una adecuada gestión de mantenimiento en cada infraestructura para que cada recurso turístico brinde lo mejor a cada visitante y sea de disfrute de cada uno de ellos.

Smith (Como citó en Khadaroo & Seetana, 2007) argumenta que, la infraestructura turística acompañada de mejoras tecnológicas hace un destino con características cruciales al momento de brindar un servicio; por ende, será mucho más agradable para los turistas la estancia en estos lugares.

La infraestructura es un total de componentes vitales para el desarrollo turístico de cualquier lugar, está dividido en tipos (transporte, comunicaciones y servicios básicos), subtipos que son: acuáticos, terrestres, aéreos, telefonía fija, móvil, internet, etc., agua, residuos sólidos y energía. (MINCETUR, 2011).

A continuación, se pasará a definir lo que es señalización turística.

MINCETUR (2011) la señalización turística es el elemento tangible que guía a los turistas durante su trayecto a visitar cualquier recurso turístico, su función es ofrecer comunicación correcta y previa de los atractivos turísticos del lugar. La señalización casi siempre se da de dos tipos: para el turista que va a pie y para el turista que visita el lugar en auto (solo en los lugares que está permitido ingresar a hacer el recorrido con vehículo).

Según MINCETUR (2016) la señalización turística es un sistema que abarca un conjunto de señales que cuenta con la función de comunicar, situar y fomentar el correcto desarrollo de la actividad turística en cada lugar visitado. Se dice que es un sistema porque, la señalización es un factor que interviene en la proyección de la imagen turística durante el recorrido turístico o visita en algún restaurante, hotel, etc. Es por eso, que el sistema de señalización es muy importante en cada país que tenga como objetivo potenciar su sector turístico. En

Perú se trabaja este sistema como parte de la gestión de Marca Perú, que es la marca que nos identifica hacia el exterior como un país competitivo en el sector turismo a nivel del mundo.

MITRAMISS (2004) menciona que, la señalización es un factor importante al momento en que los turistas realizan las excursiones, dado que es un elemento de información concreta que brinda seguridad a los turistas. Un ejemplo que sirve como ilustración de la importancia de este componente son las señalizaciones que existen en los hospedajes, debido a que al ser visitados por primera vez por un viajero es necesario que tengan toda la señalización posible para la mayor tranquilidad y disfrute en el lugar.

Para terminar con las cuatro características se pasará a citar dos autores sobre personal capacitado.

MITRAMISS (2004) es importante que el personal de cada empresa turística siempre este en constante capacitación, a fin de promover una oferta turística competente para los visitantes; una de las cosas que es necesario que tenga claro estos profesionales, son los requisitos extras requeridos para turistas que tienen limitaciones al momento de trasladarse o comunicarse, ya que hoy en día es un sector potencial. Es por ello que, es importante saber cuáles son las opciones turísticas que cuentan con accesibilidad y personal idóneo que pueda trabajar con dichos turistas.

UNWTO (2013) menciona que, todo el talento humano de los recintos turísticos y de los ofertantes de servicios debería estar capacitado sobre los problemas que les pueden plantear los clientes con limitaciones físicas, sensoriales o de cualquier otro tipo. El personal debe estar informado sobre todo este tema; generar soluciones inmediatas ante cualquier eventualidad, presentar las instalaciones y su función con claridad. Sería ideal que parte de los trabajadores dentro de sus aptitudes cuenten con el conocimiento de lenguaje de señas, esto facilitaría mucho la interacción con personas que padecen limitaciones sensoriales.

Los principales países latinoamericanos que sobresalen por el correcto cumplimiento de las características antes mencionadas son:

Argentina, hoy en día cuenta con una ley de turismo (N°25997), que trabaja la inclusión para personas con discapacidad, es decir que, todos aquellos que padezcan alguna limitación física o sensorial tienen el derecho a disfrutar de las actividades que comprende el turismo como fenómeno social. Un claro ejemplo que en este país se está respetando la ley, son las ciudades Mar del Plata y Villa Gesell, que cuentan con sillas anfibia que son utilizadas por turistas

con inconvenientes para desplazarse. A través de esta idea se busca que todos los viajeros puedan deleitarse con todos los recursos turísticos que ofrecen estas calurosas ciudades. Cabe mencionar que, en el Centro Histórico, la Manzana Jesuítica y Cabildo se puede encontrar información turística en braille y personal encargado del guiado con capacidad para realizar su labor a través del lenguaje de señas.

Otro país sumamente resaltante en cuanto al desarrollo del turismo accesible es Brasil, puesto que realiza acciones dignas de imitar en sus principales ciudades, generando impactos muy positivos; en primer lugar, se menciona a la colorida ciudad de Río de Janeiro lugar donde se realiza el carnaval de Río, el evento que genera por sí solo, muchas visitas de extranjeros; para mejorar la experiencia de los visitantes con capacidades diferentes se desarrolló un plan estratégico para personas que no podían ver, este plan consta en ubicar a estos viajeros en zonas exclusivas donde a través de unos audífonos se les irá relatando el evento en tiempo real; en el Salvador de Bahía han adaptado rutas para que personas con discapacidad puedan realizar excursiones, inclusive cuentan con espacios donde realizar algunos deportes de aventura.

Uruguay cuenta con una agrupación llamada Red de turismo accesible, quienes se preocupan por fomentar una educación de igualdad, queriendo generar más facilidades en cuanto a los servicios para los turistas con discapacidad, logrando poco a poco el interés de empresas privadas; como el Argentino Hotel que cuenta con particularidades en sus duchas para personas cuadripléjicas, en los restaurants cuentan con cartas del menú en braille (Bernal, 2014).

Si bien es cierto existe claros ejemplos de desarrollo del turismo accesible en diversos países cercanos, también existen países que aún carecen de este tipo de desarrollo, El Salvador, un país bendecido por una hermosa naturaleza, que aún bajo esfuerzos de sus instituciones gubernamentales y empresas privadas hasta la fecha no mejora su práctica turística en cuanto a la accesibilidad se refiere. Esto es algo que debería alarmar a las autoridades encargadas del desarrollo de esta actividad, ya que solo en el 2014 el Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad (CONAIPD) reporto 153,489 personas mayores de edad con discapacidad física, una plaza muy considerable que debería ser tomada en cuenta (Soriano, 2017).

A continuación, se identificará a través de una pregunta el problema general de la investigación.

¿De qué manera se desarrolla el turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu-Cusco, 2019?

Lo mismo se empleó con los problemas específicos.

PE1: ¿De qué manera se desarrolla el marketing turístico para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019?

PE2: ¿De qué manera se desarrolla la infraestructura para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019?

PE3: ¿De qué manera se desarrolla la señalización para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019?

PE4: ¿De qué manera se desarrolla la capacitación al personal para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019?

La elaboración de esta tesis titulada “Análisis del Turismo Accesible Para Personas Con Discapacidad Física en Machu Picchu - Cusco, 2019” se justifica pensando en la necesidad de conocer el estado actual de Machu Picchu, si existe una atención adecuada a los requerimientos de las personas con discapacidad, las autoras de esta tesis se enfocaron en los agentes de servicios turísticos y en la gestión del destino. Además, buscaron conocer la percepción de los usuarios; es decir, la satisfacción de las personas con capacidades restringidas.

No existe una investigación realizada en este destino, y dada la importancia del lugar al ser el atractivo más emblemático del Perú, darán paso a realizar este trabajo para utilizarlo como herramienta de estudio futuros.

Los objetivos serán:

Conocer el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019.

Los objetivos específicos de esta investigación serán los siguientes:

OB1: Conocer el desarrollo del marketing turístico para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019

OB2: Conocer el desarrollo de la infraestructura para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019

OB3: Conocer el desarrollo de la señalización para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019

OB4: Conocer el desarrollo de la capacitación al personal para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) determinan que una investigación cualitativa está basada en recolectar experiencias, opiniones e interpretaciones de personas con el fin de profundizar la idea de investigación; determinando así que esta tesis es de diseño etnográfico, porque se evaluará las características del pueblo de Machu Picchu y sus actividades con respecto al desarrollo del turismo accesible.

2.2. Escenario de estudio

El lugar donde se desarrolló el tema de investigación es Machu Picchu, recurso ubicado en la región Cusco.

2.3.Participantes

Los participantes que tomaron en cuenta fueron: guías turísticos, turistas con discapacidad física y personal de agencias de viaje, restaurantes y hoteles de diferente categorización.

2.3.1. Muestra

Este trabajo de investigación al no ser cuantitativo no fue requerido tomar un número exacto de personas para la muestra; sin embargo, se optó por tomar un grupo de 10 personas con conocimiento sobre el tema que ayudaron a ahondar más en su proyecto de investigación (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

2.3.2. Muestreo

Hernández, Fernández y Baptista (2014) las autoras de este proyecto, utilizaron la técnica intencional, seleccionando así a personas con las cualidades y características requeridas para la recolección de datos teniendo como fin examinar la realidad presente de su problemática.

2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Dieron paso a utilizar una de las técnicas idóneas para este tipo de investigación: las entrevistas, las cuales se desarrollaron a través de dos cuestionarios de preguntas sobre las características que se necesitan para un adecuado desarrollo del turismo accesible, que fueron resueltas por las 10 personas elegidas al azar.

2.5.Procedimiento

El procedimiento que realizaron para el desarrollo de este trabajo de investigación etnográfico, fue la recolección de datos del lugar, tomando en cuenta tesis, revistas, artículos y libros; así mismo visitaron el lugar donde se desarrolló el trabajo de análisis, todo lo mencionado anteriormente les ayudo a poder definir su realidad problemática.

Posteriormente visitaron nuevamente el lugar para poder aplicar técnicas de estudio, logrando así la recopilación de información de las entrevistas. Finalmente, se procedió a transcribir todo el contenido de las entrevistas grabadas con el propósito de poder analizarlas y responder a las preguntas planteadas en su trabajo de investigación.

2.6.Método de análisis de información

El método que utilizaron para el estudio de la información fue grabar las entrevistas a las entidades implicadas en el servicio turístico, con el propósito de conseguir testimonios que ayudaron a la recolección de datos que luego pasaron a ser analizados, transcritos y así lograron conocer las opiniones acerca del desarrollo del turismo accesible en Machu Picchu.

2.7.Aspectos éticos

Esta tesis se desarrolló con todos los valores correspondientes a personas íntegras y respetuosas de las leyes; al realizar las entrevistas, las autoras informaron a los involucrados desde el primer momento la razón de ellas y que serían confidenciales sin tener que publicar su identidad si así lo requieren.

III. RESULTADOS

Continuando con el desarrollo de la investigación, se dio paso a la transcripción, interpretación y finalmente a la redacción de los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a los entes involucrados en la actividad turística, siendo 10 los participantes (hoteles, restaurantes, agencias de viaje y guías de turismo) y a los turistas con discapacidad física quienes son los que desarrollan esta actividad.

Es importante mencionar que estos dos cuestionarios fueron realizados en base a las cuatro categorías de esta investigación: Marketing Turístico, Infraestructura, Señalización, y Personal capacitado.

Cuestionario 1

Categoría 1: Marketing Turístico

Pregunta 1: ¿Promociona usted sus servicios turísticos a través de redes sociales o ferias turísticas?

Según las encuestas realizadas la gran mayoría sí promociona sus servicios turísticos a través de redes sociales tales como Facebook, Instagram y Twitter además de agencias de viajes en línea (OTAS)

- *“Sí, se hacen ferias turísticas internacionales y también se manejan por todas las redes desde TripAdvisor, booking y todo lo que son otas”.*

Pregunta 2: ¿Podría usted decirme que porcentaje de su clientela son turistas con discapacidad física?

Con respecto a esta interrogante la mayoría mencionó un porcentaje bajo concordando que la visibilidad de este tipo de clientela es mínima.

- *“Aproximadamente el 3% un poco menos talvez”*
- *“Son muy pocos un 2%”*

Pregunta 3: ¿Podría usted decirme, si el precio de sus servicios turísticos es diferente para los turistas con discapacidad física? ¿Cuál es el promedio del costo?

Se obtuvo como respuesta a esta interrogante que los hoteles y restaurantes no hacen diferencia en sus precios, puesto que solo se rigen a su tarifario y carta, mientras que los guías

y agencias de viaje sí manejan diferentes precios por el personal extra y servicios que contratan.

- *“Sí, varía un poco por la ayuda extra que se contrata, pagan de 60 a 70 dólares por persona”*
- *“Los precios son estándar para cualquier tipo de turista, los precios varían de 100 a 155 dólares”*

Pregunta 4: ¿Cree usted que Machu Picchu está en condiciones de brindar un buen servicio en cuanto a turismo accesible se refiere?

En esta pregunta se obtuvo respuestas negativas referente a la accesibilidad en las ruinas, mencionando que Machu Picchu pueblo sí está apto para recibir este tipo de turistas, pero solo en empresas privadas de categoría (hoteles, restaurantes, etc.).

- *“En este momento no está en condiciones, hay muchas falencias en muchos aspectos, por ejemplo: varios espacios hoy restringidos en las ruinas”.*
- *“En cuanto en Machu Picchu pueblo se refiere solo hoteles con categoría si están aptos para recibir este tipo de turistas, en cuanto a Machu Picchu ruinas lo veo complicado por las gradas y zonas empinadas que existen en el lugar”.*

Pregunta 5: De acuerdo a lo observado por usted ¿Cuál es la discapacidad física más frecuente de los turistas que contratan sus servicios?

Lo más frecuente que respondieron fue que, según lo observado hasta el momento, la discapacidad física más común son problemas en las extremidades inferiores, es decir, inconvenientes para desplazarse.

- *“Son turistas en mayoría con problemas de movilidad”.*
- *“Mayormente en silla de ruedas”.*

Pregunta 6: ¿Podría usted responderme si los turistas con discapacidad física suelen viajar acompañados? ¿Quiénes normalmente son las personas que los acompañan?

Según la información total proporcionada por los entrevistados, los pocos turistas con discapacidad física que llegan a Machu Picchu, siempre lo hacen acompañados de alguna persona.

- *“En su mayoría vienen acompañados con familiares y/o amigos de confianza”.*

- *“Siempre los eh visto acompañados, supongo que serían sus familiares”.*

Pregunta 7: ¿Le parece a usted rentable ofertar los servicios para personas con discapacidad física?

De acuerdo a esta pregunta los resultados fueron divididos, ya que para agencias y guías sí consideran rentable ofertar este servicio mientras que para los hoteles y restaurantes no, puesto que estas empresas no hacen diferencias en sus precios.

- *“Por supuesto, es más rentable que ofrecer el mismo servicio a una persona estándar ya que se contrata personal y servicios extras, por ende, el precio es un poco más elevado”.*
- *“No podríamos considerar como algo rentable ya que no diferenciamos en los precios”.*

Categoría 2: Infraestructura

Pregunta 8: ¿Cuenta usted con servicios turísticos adecuados para personas con discapacidad?

La mayoría de entrevistados respondió que cuentan con servicios adecuados para turistas con discapacidad.

- *“Sí, ya que los adaptamos a sus necesidades”.*
- *“Sí, es un hotel con categorización de 3 estrellas”.*

Pregunta 9: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con las medidas reglamentarias para una persona con discapacidad física?

Siendo la mayor parte de entrevistados, empresas con reconocimiento y debidamente reglamentadas, las respuestas en su mayoría fueron positivas.

- *“Claro que sí, al ser este un hotel de 4 estrellas es parte del estándar servir cualquier tipo de acceso tanto para personas con discapacidad como para personas adultas”*
- *“Sí, porque nos regula el Mincetur”*

Categoría 3: Señalización

Pregunta 10: ¿Cree usted que su establecimiento cuenta con señalización adecuada para personas con discapacidad física?

En esta incógnita las repuestas fueron negativas, ya que la mayoría no cuenta con señalización adecuada en su establecimiento.

- *“No tenemos, esas cosas nos faltan bastante”*
- *“No”*

Pregunta 11: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con rampas de acceso y/o ascensores para personas con discapacidad?

De los 9 entes entrevistados, la mayoría afirmó que sus establecimientos cuentan con estos equipamientos.

- *“Sí, el hotel cuenta con rampas y ascensores”.*
- *“Sí, contamos con ascensor y rampas de acceso por la puerta trasera”.*

Categoría 4: Personal capacitado

Pregunta 12: ¿Usted ha capacitado a sus colaboradores para ofrecer una atención especial al turista con discapacidad? ¿De qué forma?

Esta pregunta tuvo por poca diferencia una repuesta favorable, ya que solo un poco más de la mitad afirmó que, si ha sido capacitado alguna vez, no expresando de qué forma.

- *Sí, todos nuestros colaboradores están altamente capacitados sobre este tema ya que desde años atrás venimos trabajando con este tipo de turistas.*
- *“Sí, nos han capacitado, todos los colaboradores de este hotel son profesionales en turismo”*

Pregunta 13: ¿Cuenta usted con personal que esté en condiciones físicas de transportar al turista con discapacidad?

En la totalidad de los entrevistados se refirió que sí cuentan con personal idóneo para este tipo de actividad si así se requiere en algún momento.

- *“Sí, definitivamente”*
- *“Sí, contamos con personal en buenas condiciones para transportar al comensal si así lo requiere”*

Pregunta 14: Según lo observado por usted ¿De qué nacionalidad son los turistas con discapacidad física que más contratan sus servicios?

Con respecto a esta interrogante se concluyó que la mayoría de turistas con discapacidad observados en la zona fueron de nacionalidad americana pudiendo haber también europeos

- *“americanos y europeos”*
- *“Es equilibrado, pero si tuviéramos que mencionar a alguna nacionalidad en específico podríamos hablar de América del norte”.*

Pregunta 15: ¿Sabe usted si los pobladores brindan un buen trato a los turistas con discapacidad?

Esta interrogante al momento de ser planteada se obtuvo, una respuesta favorable, refiriéndose que los pobladores si brindan un buen trato al turista con discapacidad

- *“Claro, por lo general Machu Picchu tiene gente que trabaja para el turismo y lo principal es el servicio”*
- *“Sí, brindan un trato amable a todos los turistas”*

Pese a los esfuerzos realizados durante nuestra estadía en Machu Picchu solo pudimos encontrar un viajero con discapacidad física, quien amablemente accedió a responder las preguntas que a continuación se pasara a redactar.

Cuestionario 2

Categoría 1: Marketing Turístico

Pregunta 1: ¿Contrató usted alguna agencia turística para realizar su viaje?

Según nuestro entrevistado tomo la decisión de realizar el viaje por cuenta propia pensando en el factor dinero.

- *“No, fue de manera de independiente”*

Pregunta 2: ¿Cree usted que el precio que pago por el servicio de la agencia turística es justo?

Ya que el entrevistado no contrato una agencia la respuesta fue negativa.

- *“No use una agencia para mi viaje”*

Pregunta 3: ¿Podría usted contarnos su experiencia en las ruinas de Machu Picchu?

La experiencia en este viaje del turista no fue la esperada, ya que no tuvo facilidades al momento de su recorrido.

- *“Visite una sola vez Machu Picchu como todos por conocer el lugar, pero la experiencia no fue grata ya que para personas con discapacidad no existen facilidades y eso se puede ver desde el primer transporte que toma; las ruinas no tienen zonas de fácil acceso para personas con limitaciones”.*

Pregunta 4: En su opinión ¿Cuáles son las deficiencias que se debe mejorar para ofrecer una buena estadía al turista con discapacidad física?

La respuesta del viajero fue amplia mencionando diversos sectores que deberían mejorarse para ofrecer un buen servicio a los turistas con discapacidad, mencionando puntos clave redactados líneas abajo.

- *“Que existan transportes adaptados para todos incluyendo a personas con discapacidad además de tratar de adecuar una zona para personas con discapacidad en las ruinas”.*

Categoría 2: Infraestructura

Pregunta 5: ¿Considera usted que el transporte que usó para llegar a Machu Picchu está adaptado de acuerdo a sus necesidades (tren, bus, etc.)?

Lo que menciona el turista nacional es que ninguno de los transportes que utilizó para llegar a Machu Picchu está adaptado para personas con discapacidad, añade que pareciese que no pensarán que una persona con limitaciones pueda querer visitar el patrimonio.

- *“No, ninguno tiene ni un solo asiento adaptado para personas con discapacidad”.*

Pregunta 6: ¿Cree usted que los establecimientos de Machu Picchu pueblo cuentan con servicios adaptados a sus necesidades (rampas para sillas de ruedas, puertas más anchas, servicios higiénicos acondicionados a su uso, etc.)?

Mencionó que solo los establecimientos de categoría brindan servicios correctamente adaptados para este sector.

- *“Existen algunos locales de un precio considerable que cuentan con todo lo necesario para un buen servicio, otros de menos precio lamentablemente no”*

Pregunta 7: ¿Cuál fue el medio de transporte que usted usó para recorrer las ruinas de Machu Picchu?

El entrevistado comentó que para realizar el recorrido hizo de sus muletas y en ciertas ocasiones recibió ayuda del guía de grupo.

- *“En realidad, no contrate servicios de transporte extras, así que utilice mis propios medios: mis muelas para poder realizar el recorrido. Sin embargo, hubo partes donde el guía que contrate me ayudaba”*

Pregunta 8: ¿En Cuánto tiempo realizó el recorrido en las ruinas de Machu Picchu?

El visitante mencionó que no logro terminar el recorrido, pero la parte que sí visitó le tomó un periodo lago de horas.

- *“3 horas”*

Pregunta 9: ¿Qué dificultades tuvo usted al realizar el recorrido en las ruinas de Machu Picchu?

Mencionó que tuvo en general diversas dificultades para desarrollar el recorrido en las ruinas, pero hizo hincapié en los problemas que generan las escalinatas.

- *“Al momento de subir las escalinatas fue difícil”.*

Pregunta 10: ¿Usted cree que las instalaciones sanitarias al interior de las ruinas de Machu Picchu son adecuadas para las personas con discapacidad física?

El turista mencionó que los servicios sanitarios que encontró no estaban adaptados para personas con discapacidad.

- *“No hay servicios sanitarios adentro de las ruinas, solo a la entrada y no hay ninguno que mencione servicio para personas con discapacidad”.*

Categoría 3: Señalización

Pregunta 11: ¿Considera usted que la señalización en las ruinas de Machu Picchu está adaptada para turistas con discapacidad física?

El turista mencionó que no encontró carteles que puedan ayudar a la orientación de los turistas con discapacidad física durante el recorrido en Machu Picchu.

- *“Ni física, ni mucho menos visual, lo único que hay son carteles que mencionan; zona de trabajo, en restauración”.*

Categoría 4: Personal capacitado

Pregunta 12: ¿Percibió usted facilidades de atención preferencial en los diferentes establecimientos que visitó? ¿Por qué?

El entrevistado comentó que no obtuvo facilidades en establecimientos públicos y de bajo costo solo logro tener atención preferencial en lugares de categoría.

- *“En establecimientos de mayor costo si se da la atención preferencial, pero en los demás lugares no”.*

Pregunta 13: ¿Cree usted que el personal de los establecimientos que visitó (restaurantes, hoteles, etc.) está capacitado para atenderlo? ¿Por qué?

En esta pregunta el entrevistado manifestó que no en todos los lugares observó personal capacitado para poder asistirlo.

- *“No en todos los establecimientos”.*

Pregunta 14: ¿Considera usted que el guía estaba preparado para ayudarlo en el recorrido de las ruinas de Machu Picchu?

Con respecto a la pregunta sobre el personal que trabaja en las ruinas la respuesta fue óptima, afirmando que el guía que contrato era un profesional preparado.

- *“Contraté uno que me unió en un grupo de otras personas que veían solos, intelectualmente estaba preparado y me ayudo en lo que podía”.*

IV. DISCUSIÓN

Para que una actividad turística sea llamada accesible se tiene que tomar aspectos importantes que conforman la información y difusión correcta, siendo estas brindadas al viajero tiempo antes de desarrollar la actividad; es decir, desde la contratación del servicio. Además, se requiere una modificación del entorno de acuerdo a las necesidades del turista, sin causar repercusiones negativas en el sitio (Martínez, 2017). Cumpliendo con lo redactado anteriormente se buscó en las entrevistas, obtener información que establezca si Machu Picchu es un lugar accesible. A continuación, se presentan a través de las discusiones dichos resultados conformados por cuatro categorías: marketing turístico, infraestructura, señalización y personal capacitado.

4.1. Marketing turístico

En la presente investigación los entrevistados detallaron como es que logran desarrollar un correcto marketing turístico en Machu Picchu, comentando así las diferentes formas de publicidad que utilizan, siendo algunas de estas booking, TripAdvisor, Expedia, etc. Plataformas virtuales que les vienen funcionando muy bien hasta el día de hoy.

Concordando así con el estudio de Tarafder Md. M. en el cual comenta que promocionar un destino turístico ayuda a dirigirse a mercados nuevos y potenciales, por ende, aumentar los ingresos en los establecimientos ofertantes de servicios turísticos.

4.2. Infraestructura

En la categoría de infraestructura los entrevistados de establecimientos de tres y cuatro estrellas, involucrados en el desarrollo del turismo accesible, mencionaron que las instalaciones de sus establecimientos sí cuentan con una correcta infraestructura, ya que cuentan con rampas de acceso, ascensores y baños adaptados que son debidamente regulados por Mincetur.

La opinión del turista sobre Machu Picchu pueblo concuerda con lo mencionado por los agentes turísticos líneas atrás, sin embargo, menciona que los establecimientos que no cuentan con categorización no están adaptados para recibir a este segmento de viajeros; en cuanto su percepción sobre Machu Picchu ruinas manifiesta que los servicios sanitarios no están adaptados para personas con discapacidad, mientras que en las ruinas observó una accesibilidad muy escasa, puesto que las escalinatas y las zonas en restauración dificultaron

su recorrido. Expresando su deseo de que en algún momento se puedan realizar modificaciones pensando en la necesidad de turistas con discapacidad sin alterar el patrimonio.

Al comparar estos resultados con la tesis de Rodríguez (2018), “Causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo” En la que menciona que algunos atractivos turísticos del Perú tienen limitaciones en sus instalaciones que afectan el desarrollo del turismo accesible debido a que, no cuentan con servicios sanitarios adaptados, rampas de acceso, etc. Concluyendo así que no solo Machu Picchu presenta deficiencias en cuanto a turismo accesible.

De la misma forma, Rodríguez María menciona en su investigación que la accesibilidad es mayor en los establecimientos de categorías elevadas, que en este caso son de 3 estrellas a más, no sólo al ingreso, sino también durante la estadía, debido a que poseen habitaciones con dimensiones mucho mayores en comparación al resto de los establecimientos hoteleros y con sanitarios de características accesibles.

4.3. Señalización

Con respecto a la categoría de señalización, en Machu Picchu se obtuvo como información principal testimonios concordantes en que la señalización es deficiente, puesto que no se encontraron materiales visuales que ayuden al desplazamiento de los turistas con discapacidad haciendo así el recorrido mucho más tedioso para este sector de turistas con limitaciones físicas.

De igual modo, Lofruscio menciona en su tesis: “Estudio de turismo accesible: para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca” la escasa señalización que existe en lugar en cuanto a accesibilidad se refiere, proporcionando datos estadísticos del 100% solo un 6.6% de establecimientos muestran una señalización correcta.

4.4. Personal Capacitado

En cuanto a la categoría de personal capacitado se formularon siete preguntas dentro de los dos cuestionarios, de las cuales la mayoría de las personas entrevistadas, personal de agencias de viaje, hoteles y guías manifestaron que sí cuentan con personal adecuado en los establecimientos ofertantes de servicios turísticos haciendo hincapié que esto es más

continuo en sitios categorizados o lugares donde el precio es más alto; esta respuesta fue reafirmada desde el punto de vista del turista.

El talento humano de los recintos turísticos y de los ofertantes de servicios debería estar capacitado sobre los problemas que les pueden plantear los clientes con limitaciones físicas, sensoriales o de cualquier otro tipo (UNWTO, 2013).

Estos resultados se apoyan en la tesis de Plascencia “El turismo accesible para niños con síndrome de Down en las agencias de viajes y turismo del centro histórico de Trujillo- 2016”, en la cual identificaron que la gran mayoría del personal involucrado en el desarrollo del turismo accesible está capacitada para atender las necesidades de este tipo de turismo, tomando en cuenta condiciones físicas, servicio de calidad y capacitación constante.

V. CONCLUSIONES

1. Concerniente al primer objetivo específico se concluyó que el desarrollo del marketing turístico para personas con discapacidad en Machu Picchu, se está dando de una manera positiva y con indicadores de mejora a corto plazo, puesto que la mayoría de los establecimientos promocionan sus servicios a través de plataformas virtuales reconocidas mundialmente.
2. Con respecto al segundo objetivo, la infraestructura en Machu Picchu, es catalogada hoy en día como incipiente, en vista de que aún existen lugares que ofertan servicios turísticos que no contemplan las necesidades que tienen los turistas con discapacidad, faltando así a medidas reglamentarias mínimas como: rampas de acceso, servicios sanitarios preferenciales, etc.
3. Con respecto a la señalización en Machu Picchu, se logró concluir que es deficiente, a causa de que los gestores encargados del desarrollo correcto de la actividad turística, muestran desinterés en estos detalles que ayudarían mucho a que la visita de este segmento de turistas sea mucho más fácil para ellos.
4. De acuerdo a los entrevistados la capacitación al personal es un punto muy considerado por las empresas que brindan servicios a este tipo de turistas en razón de que están conscientes de que un servicio de calidad, aumentará su afluencia de público; brindando así a su personal capacitaciones constantes y estos a su vez se encuentran en condiciones óptimas para asistir a cualquier urgencia de este tipo de turistas.
5. Por último, se concluye que actualmente el turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu está en una etapa embrionaria, dado que este tipo de turismo sí se viene realizando, sin embargo, no está gestionando las mejoras correspondientes para ofertar un servicio de calidad a este sector de turistas.

VI. RECOMENDACIONES

1. Dentro de la Ley General de la Persona con Discapacidad 29973, en el artículo N°20 especifican las reformas que deberían cumplirse en los servicios de transportes, tales como:
“Las empresas de transporte público terrestre de pasajeros cuentan con unidades accesibles para personas con discapacidad y personas adultas mayores. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones reglamenta la introducción progresiva de estos vehículos”.
“Los vehículos que prestan servicios de transporte terrestre de pasajeros reservan asientos y espacios preferentes de fácil acceso, debidamente señalizados, para el uso de personas con discapacidad. Las municipalidades y la Policía Nacional del Perú supervisan y fiscalizan el cumplimiento de esta obligación” (Ley N° 29973, 2012).

Realizando una comparación, de lo que se debería cumplir y la realidad en Machu Picchu, se propone realizar una supervisión exhaustiva con el objetivo de conocer si los vehículos ofertantes de servicios realmente cumplan con esta ley, puesto que no solo empresas informales infringen estos artículos, sino también empresas como Consettur Machu Picchu SAC, que es hoy en día la única empresa autorizada para realizar el servicio de transporte de Machu Picchu pueblo a Machu Picchu ruinas. La falta de accesibilidad en su transporte se puede observar desde el abordaje; sus buses no cuentan con rampas de ayuda para personas que utilizan sillas de ruedas, no cuentan con ningún asiento preferencial, entre otros puntos que saltan a la vista.

Quizás si las autoridades correspondientes al sector, tomen en cuenta puntos tan importantes como el antes mencionado, se pueda generar así en algún momento, servicios de transportes modelos tales como en las ciudades de Barcelona y Amsterdam, quienes como receptores de una gran cantidad de turistas con discapacidad se preocupan cada día más en la accesibilidad de sus servicios.

2. Partiendo del artículo 15 de la Ley General de la persona con Discapacidad 29973, donde detalla que “La persona con discapacidad tiene derecho a acceder, en igualdad de condiciones que las demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible. El Estado, a través de los distintos niveles de gobierno, establece las condiciones necesarias para garantizar este derecho sobre la base del principio de diseño universal” (Ley N° 29973, 2012).

Se recomienda poder realizar cambios y/o modificaciones al servicio de tren que realiza el trayecto de Aguas calientes a Machu Picchu, ya que no cuenta con lo mínimo de accesibilidad requerida pese a que el trayecto tiene una duración de hasta dos horas. Sería una mejora muy importante adaptar plataformas automatizadas en la puerta de entrada a estos trenes, puesto que para poder abordar hoy en día este servicio se hace uso de una escalera metálica, debido a que estos trenes son altos y no se puede abordar de forma horizontal, algo que es muy dificultoso para los turistas con limitaciones físicas.

Esta clase de plataforma automatizada en trenes, ya se viene utilizando en Europa, continente pionero en la recepción de turistas con discapacidad, específicamente en España y París.

3. En cuanto a la infraestructura se sugiere poder regularizar a todos los ofertantes de servicios turísticos, debido a que solamente las empresas con categoría de 3 y 4 estrellas cumplen con las medidas reglamentarias de accesibilidad, mientras que las otras restantes aún no, situación que no debería darse, ya que según el artículo 17 sobre las Condiciones de las edificaciones públicas y privadas “Las edificaciones públicas y privadas que brinden u ofrezcan servicios al público deben contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás, de conformidad con las normas técnicas de accesibilidad para las personas con discapacidad”, reforzando la idea, con el ítem 17.2 “Los propietarios, administradores, promotores u organizadores que realizan actividades y espectáculos públicos habilitan y acondicionan ingresos, áreas, ambientes y servicios higiénicos para el uso de la persona con discapacidad”.

Si bien es cierto Machu Picchu no es una instalación, también se podría utilizar la idea principal de esta ley, para poder realizar reformas que hagan que el lugar sea accesible,

claro está que, con estudios ambientales previos, que garanticen que no se generen daños al patrimonio.

4. Otro de los puntos débiles en los cuales se debe trabajar en Machu Picchu, es la señalización, las mejoras que se pueden realizar involucran directamente a los agentes turísticos. Según el artículo 17.2 “Los propietarios, administradores, promotores u organizadores que realizan actividades y espectáculos públicos habilitan y acondicionan ingresos, áreas, ambientes y servicios higiénicos para el uso de la persona con discapacidad, así como la señalización correspondiente”. Esto también involucraría al Mincetur, quienes deberían implementar una buena señalización en Machu Picchu ruinas, algo que hoy en día no existe.

REFERENCIAS

- Acerenza, M. A. (2009). *Agencias de viajes organización y operación*. México: Trillas.
- Agovino, M., Casaccia, M., Garofalo, A. & Marchesano, K. (2017). Tourism and disability in Italy. Limits and opportunities. *Tourism Management Perspectives*, 23, 58-67. doi: 10.1016/j.tmp.2017.05.001
- Álvarez, E. (2017). *Capacidades y actitudes del recurso humano que labora en los atractivos del destino Trujillo para la atención del segmento de turismo accesible* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/272429>
- Bârsoianu, A., Comănescu, L. & Nedelea, A. (2018). Assessing the accessibility of relief for tourism activities. case study - cozia massif (southern carpathians, romania). *GeoJournal of Tourism & Geosites*. doi: 10.30892/gtg.22220-307
- Bernal, E. (2014). ¿Dónde está la oferta de turismo accesible en Latinoamérica? *Turismo y Tecnología*. Recuperado de <http://www.turismoytecnologia.com/editoriales/item/3677-donde-esta-la-oferta-de-turismo-accesible-en-latinoamerica>
- Clemente, J. (2015). *El Turismo Social Accesible: Un análisis sociológico en la Región de Murcia* (tesis doctoral). Recuperado de <https://www.tesisenred.net/handle/10803/353880>
- Comunidad de Madrid. (s.f.) Concepto de Discapacidad. Recuperado de http://www.madrid.org/cs/BlobServer?blobkey=id&blobwhere=1310853507259&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=filename%3D2-CONCEPTO+DE+DISCAPACIDAD_2.pdf&blobcol=urldata&blobtable=MungoBlobs
- CONADIS. (2017). Resolución de Presidencia. Recuperado de file:///C:/Users/FAMILIA%20URA%20FERIA/Downloads/REGLAMENTO-2017_.pdf
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). A whole-of-life Approach to tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44. doi: 10.1375/jhtm.16.1.32

- Fernández Alles, M. (2009). Turismo accesible y Turismo para todos en España: Antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación. *Tourspain*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3057175>
- Fernández, M. (2007). *Turismo accesible: análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz* (tesis doctoral). Recuperado de <http://minerva.uca.es/publicaciones/asp/docs/tesis/mtfernandezalles.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México D.F., México: McGRAW-HILL.
- Jönsson, C. (2005). Marketing for tourism. *Ian randle publishing*, 417-443. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/229428573_Tourism_Marketing_Basics
- Khadaroo J. & Seetanah B. (2007). The role of transport infrastructure in international tourism development: A gravity model approach. *Tourism Management*, 5, 831-840. doi: 10.1016/j.tourman.2007.09.005
- Lofruscio, M. (2011). *Estudio de turismo accesible: para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1662/1/tur23.pdf>
- Lopez, A. (2016). *La accesibilidad en evolución: La adaptación persona-entorno y su aplicación al medio residencial en España y Europa* (tesis doctoral). Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/385208/fal1de1.pdf?sequence=1>
- Martínez Cárdenas, R. (2017). Turismo accesible en México. *La ciudad accesible*. Recuperado de http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/5405/Turismo_accesible_en_M%C3%A9xico.pdf?sequence=1
- MEF. (2011). *Turismo* (1). Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversion_publica/instrumentos_metodologicos/Guia_Turismo_capitulo1.pdf
- MINCETUR (2011). *Manual de señalización Turística del Perú*. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversion_publica/instrumentos_metodologicos/manual_senalizacion.pdf

- MINCETUR (2016). *Manual de señalización Turística del Perú*. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/Manual_Senalizacion_Turistica_2016.pdf
- MINCETUR. (11 de junio de 2016). Normas Legales. *El Peruano*. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_004_2016_MINCETUR_AGVT.pdf
- MITRAMISS. (2003). *Libro Blanco de la Accesibilidad*. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/estudis/2007/hdl_2072_4720/LIBRO_BLANCO_ACCESIBILIDAD_2003.pdf
- MITRAMISS. (2004). Curso de turismo accesible. Recuperado de <http://www.cnree.go.cr/documentacion/publicaciones/Curso%20Turismo%20Accesible.pdf>
- Molina Hoyo, M., & Cánoves Valiente, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. *Cuadernos De Turismo*, (25), 25-44. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3239794>
- MTPE. (2013). *Identificación de las ocupaciones demandadas a nivel nacional* (1ª edición).
- Nyman, E., Westin, K. & Carson, D. (2018). Tourism destination choice sets for families with wheelchair-bound children. *Tourism Recreation Research*. doi: 10.1080/02508281.2017.1362172
- OMT. (s.f.). *Entender el turismo: Glosario Básico*. Recuperado de <https://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Plasencia, C. (2018). *El turismo accesible para niños con síndrome de Down en las agencias de viajes y turismo del centro histórico de Trujillo – 2016* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/334492>
- Polat, N. & Hermans, E. (2016). A model proposed for sustainable accessible tourism (SAT). *Review of Applied Management Studies*. doi: 10.1016/j.tekhne.2016.11.002

Pozo, H. & Tachizawa, T. (2018). Marketing and social responsibility: an exploratory study of local tourism, Brazil. *Tourism & Management Studies*. doi: 10.18089/tms.2018.14404

PROMPERU. (1999). *Turismo para personas con discapacidad: Un segmento en desarrollo*. Recuperado de http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/discapacidad/tematico/Accesibilidad_Turismo_PCD/turismo-disc.htm

PROMPERU. (2019). *Visitantes en Machu Picchu*. Recuperado de <https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN//sitio/VisorDocumentos?titulo=Visitantes%20en%20Machu%20Picchu&url=/Uploads/infografias/1069/VisitantesMachuPicchu2018.pdf&nombObjeto=Infograf%C3%ADas&back=/TurismoIN/sitio/Infografias&issuuid=0>

Rodríguez, M. (2010). *Diagnóstico de turismo accesible para personas con capacidades motrices restringidas, en la Ciudad de Luján, al mes de agosto del año 2010* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC096147.pdf>

Rodríguez, S. (2018). *Causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/272665>

Rubín Martín A. (2018). *infraestructura turística: ¿Qué es y cómo esta conforma?* *Lifeder*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/infraestructura-turistica/>

Sadiki, Fouad A. (2012). *Sustainable Tourism Marketing Strategies at Unesco World Hearrige sites* (master of science). Recuperado de <https://digitalscholarship.unlv.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2478&context=thesesdissertations>

Sanchez, I. & Santos, C. (2016). Beyond access: accessibility-related online information. *Tourism Review International*. doi: 10.3727/154427216X14713104855973

SCOTIABANK. (2019). *Reporte Semanal (5)*. Recuperado de https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-peru/PDFs/semanal/2019/febrero/20190201sem_es.pdf

- Soriano, L. (2017). El Turismo Accesible como respuesta a una Oportunidad de Mercado en El Salvador. *Teoría y Praxis*. doi: 10.5377/typ.v0i30.6358
- Succurro, M. (2016). Tourism. *Encyclopedia of law and economics*, 1-10. doi: 10.1007/978-1-4614-7883-6_481-1
- Tarafder Md. M. (2015). Tourism Marketing in Bangladesh: What, why and how. *Asian Business Review*, 5(1), 13-19. Recuperado de https://www.academia.edu/11925753/Tourism_Marketing_in_Bangladesh_What_Why_and_How
- Tisnado, T. (2009). *Glosario de términos turísticos*. Puno, Perú: G & S Universal.
- UNWTO. (2013). *Recommendations on accessible Tourism for all*. Recuperado de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/recommendationsaccesstourismforallenok.pdf>
- UNWTO. (1980). Manila Declaration On World. recuperado de <https://www.univeur.org/cuebc/downloads/PDF%20carte/65.%20Manila.PDF>
- Uscamayta, J. (2016). *Identificación de las normas para un turismo accesible y su uso adecuado en los atractivos turísticos de la ciudad de Arequipa – 2016* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/116026>
- WHO. (1980). International classification of impairments, disabilities, and handicaps: A manual of classification relating to the consequences of disease. Recuperado de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/41003/9241541261_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- WHO. (2017). *10 facts on disability*. Recuperado de <https://www.who.int/features/factfiles/disability/en/#>
- Yarfi, C., Ashigbi, E. & Nakua, E. (2017). Wheelchair accessibility to public buildings in the Kumasi metropolis, Ghana. *African Journal Disability*. doi:10.4102/ajod.v6i0.341

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Análisis del Turismo Accesible Para Personas Con Discapacidad Física en Machu Picchu - Cusco, 2019					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	UNIDAD TEMÁTICA	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	DISEÑO DEL MÉTODO
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera se desarrolla el turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu-Cusco, 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera se desarrolla el marketing turístico para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019?</p> <p>¿De qué manera se desarrolla la infraestructura para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019?</p> <p>¿De qué manera se desarrolla la señalización para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019?</p> <p>¿De qué manera se desarrolla la capacitación al personal para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Conocer el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Conocer el desarrollo del marketing turístico para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019</p> <p>Conocer el desarrollo de la infraestructura para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019</p> <p>Conocer el desarrollo de la señalización para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019</p> <p>Conocer el desarrollo de la capacitación al personal para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019</p>	<p>TURISMO ACCESIBLE</p>	Marketing turístico	<ul style="list-style-type: none"> a) Producto b) Precio c) Plaza d) Promoción 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Cualitativa descriptiva.</p> <p>Diseño:</p> <p>Etnográfico</p> <p>Población y muestra:</p> <p>En esta investigación la población serán 15 personas (guías turísticos y personal de agencias de viaje, restaurantes y hoteles de diferente categorización).</p> <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario <p>Técnica de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Observación
			Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> a) Transporte y movilidad b) Servicios sanitarios c) Establecimientos de hospedaje d) Restaurantes 	
			Señalización	<ul style="list-style-type: none"> a) Rampas de acceso b) Ascensores c) Carteles 	
			Capacitación al personal	<ul style="list-style-type: none"> a) Guías especializados b) Personal que esté en condiciones de transportar al turista c) Entrenamiento y capacitación 	

ANEXO N° 2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

• Cuestionario 1

Preguntas para empresas turísticas (guías turísticos, personal de agencias de viaje, restaurantes y hoteles)

Nombre:
Edad:
Nacionalidad:
Marketing Turístico
1. ¿Promociona usted sus servicios turísticos a través de redes sociales o ferias turísticas?
2. ¿Podría usted decirme que porcentaje de su clientela son turistas con discapacidad física?
3. ¿Podría usted decirme, si el precio de sus servicios turísticos es diferente para los turistas con discapacidad física? ¿Cuál es el promedio del costo?
4. ¿Cree usted que Machu Picchu está en condiciones de brindar un buen servicio en cuanto a turismo accesible se refiere?
5. De acuerdo a lo observado por usted ¿Cuál es la discapacidad física más frecuente de los turistas que contratan sus servicios?
6. ¿Podría usted responderme si los turistas con discapacidad física suelen viajar acompañados? ¿Quiénes normalmente son las personas que los acompañan?
7. ¿Le parece a usted rentable ofertar los servicios para personas con discapacidad física?
Infraestructura
8. ¿Cuenta usted con servicios turísticos adecuados para personas con discapacidad?
9. ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con las medidas reglamentarias para una persona con discapacidad física?
Señalización

10. ¿Cree usted que su establecimiento cuenta con señalización adecuada para personas con discapacidad física?
11. ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con rampas de acceso y/o ascensores para personas con discapacidad?
Capacitación al personal
12. ¿Usted ha capacitado a sus colaboradores para ofrecer una atención especial al turista con discapacidad? ¿De qué forma?
13. ¿Cuenta usted con personal que esté en condiciones físicas de transportar al turista con discapacidad?
14. Según lo observado por usted ¿De qué nacionalidad son los turistas con discapacidad física que más contratan sus servicios?
15. ¿Sabe usted si los pobladores brindan un buen trato a los turistas con discapacidad?

- **Cuestionario 2**

Preguntas para turistas con discapacidad física

Nombres:
Edad:
Nacionalidad:
Marketing Turístico
1. ¿Contrató usted alguna agencia turística para realizar su viaje?
2. ¿Cree usted que el precio que pago por el servicio de la agencia turística es justo?
3. ¿Podría usted contarnos su experiencia en las ruinas de Machu Picchu?
4. En su opinión ¿Cuáles son las deficiencias que se debe mejorar para ofrecer una buena estadía al turista con discapacidad física?
Infraestructura
5. ¿Considera usted que el transporte que usó para llegar a Machu Picchu está adaptado de acuerdo a sus necesidades (tren, bus, etc.)?

6. ¿Cree usted que los establecimientos de Machu Picchu pueblo cuentan con servicios adaptados a sus necesidades (rampas para sillas de ruedas, puertas más anchas, servicios higiénicos acondicionados a su uso, etc.)?
7. ¿Cuál fue el medio de transporte que usted usó para recorrer las ruinas de Machu Picchu?
8. ¿En Cuánto tiempo realizó el recorrido en las ruinas de Machu Picchu?
9. ¿Qué dificultades tuvo usted al realizar el recorrido en las ruinas de Machu Picchu?
10. ¿Usted cree que las instalaciones sanitarias al interior de las ruinas de Machu Picchu son adecuadas para las personas con discapacidad física?
Señalización
11. ¿Considera usted que la señalización en las ruinas de Machu Picchu está adaptada para turistas con discapacidad física?
Capacitación al personal
12. ¿Percibió usted facilidades de atención preferencial en los diferentes establecimientos que visitó? ¿Por qué?
13. ¿Cree usted que el personal de los establecimientos que visitó (restaurantes, hoteles, etc.) está capacitado para atenderlo? ¿Por qué?
14. ¿Considera usted que el guía estaba preparado para ayudarlo en el recorrido de las ruinas de Machu Picchu?

ANEXO N° 3 BASE DE DATOS

ENTREVISTADO N 1: Guía turístico independiente

- Machu Picchu ruinas
- 15 años trabajando en machu Picchu
- 43 años
- Cusco

MARKETING TURÍSTICO

Pregunta 1: ¿Promociona usted sus servicios turísticos a través de redes sociales o ferias turísticas?

- No, solo en Machu Picchu ruinas

Pregunta 2: ¿Podría usted decirme que porcentaje de su clientela son turistas con discapacidad física?

- 3 a 4 oportunidades en este año, son muy pocos, pero si llegan turistas con discapacidad

Pregunta 3: ¿Podría usted decirme, si el precio de sus servicios turísticos es diferente para los turistas con discapacidad física? ¿Cuál es el promedio del costo?

- Sí, varía un poco por la ayuda extra que se contrata, pagan de 60 a 70 dólares por persona

Pregunta 4: ¿Cree usted que Machu Picchu está en condiciones de brindar un buen servicio en cuanto a turismo accesible se refiere?

- En este momento no está en condiciones, hay muchas falencias en muchos aspectos, por ejemplo: varios espacios hoy restringidos en las ruinas

Pregunta 5: De acuerdo a lo observado por usted ¿Cuál es la discapacidad física más frecuente de los turistas que contratan sus servicios?

- Personas con sillas de ruedas, algunos con muletas y/o piernas ortopédicas

Pregunta 6: ¿Podría usted responderme si los turistas con discapacidad física suelen viajar acompañados? ¿Quiénes normalmente son las personas que los acompañan?

- En su mayoría vienen acompañados con familiares y/o amigos de confianza

Pregunta 7: ¿Le parece a usted rentable ofertar los servicios para personas con discapacidad física?

- Por supuesto, es más rentable que ofrecer el mismo servicio a una persona estándar ya que se contrata personal y servicios extras, por ende, el precio es un poco más elevado

INFRAESTRUCTURA

Pregunta 8: ¿Cuenta usted con servicios turísticos adecuados para personas con discapacidad?

- Aún no, falta adecuarlo, se tendría que buscar la forma de hacer que los turistas tengan un circuito que puedan hacer ellos, además hay un reglamento del ministerio de cultura que dice que los circuitos se empiezan de la parte alta para preservar la parte baja, pero esto no es adecuado para los turistas con discapacidad.

Pregunta 9: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con las medidas reglamentarias para una persona con discapacidad física?

- Soy independiente

SEÑALIZACIÓN

Pregunta 10: ¿Cree usted que su establecimiento cuenta con señalización adecuada para personas con discapacidad física?

- No tenemos, esas cosas nos faltan bastante

Pregunta 11: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con rampas de acceso y/o ascensores para personas con discapacidad?

- Solo existe una rampa en la parte de la entrada

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Pregunta 12: ¿Usted ha capacitado a sus colaboradores para ofrecer una atención especial al turista con discapacidad? ¿De qué forma?

- No, falta preparación, solo nos adecuamos para ofrecer el servicio

Pregunta 13: ¿Cuenta usted con personal que esté en condiciones físicas de transportar al turista con discapacidad?

- Si, por cualquier accidente que se pueda presentar los colaboradores están en condiciones físicas óptimas

Pregunta 14: Según lo observado por usted ¿De qué nacionalidad son los turistas con discapacidad física que más contratan sus servicios?

- Americanos, japoneses, franceses, variados

Pregunta 15: ¿Sabe usted si los pobladores brindan un buen trato a los turistas con discapacidad?

- En su mayoría sí, pero en cuanto los costos que ofrecen me parece que exageran algunos pobladores

ENTREVISTADO N 2: Recepcionista

- Hotel terraza de luna
- 3 estrellas
- Aguas Calientes
- 26 años
- Cusco

MARKETING TURÍSTICO

Pregunta 1: ¿Promociona usted sus servicios turísticos a través de redes sociales o ferias turísticas?

- Sacamos nuestras promociones mediante booking, Expedia, y redes sociales como Facebook, Instagram

Pregunta 2: ¿Podría usted decirme que porcentaje de su clientela son turistas con discapacidad física?

- Todavía no hemos recibido ese tipo de clientela

Pregunta 3: ¿Podría usted decirme, si el precio de sus servicios turísticos es diferente para los turistas con discapacidad física? ¿Cuál es el promedio del costo?

- Los precios son estándar para cualquier tipo de turista, los precios varían de 100 a 155 dólares

Pregunta 4: ¿Cree usted que Machu Picchu está en condiciones de brindar un buen servicio en cuanto a turismo accesible se refiere?

- No

Pregunta 5: De acuerdo a lo observado por usted ¿Cuál es la discapacidad física más frecuente de los turistas que contratan sus servicios?

- En el tiempo que vengo trabajando en este hotel no he visto a ningún cliente con discapacidad

Pregunta 6: ¿Podría usted responderme si los turistas con discapacidad física suelen viajar acompañados? ¿Quiénes normalmente son las personas que los acompañan?

- La mayoría vienen acompañados, según lo que eh observado en el pueblo

Pregunta 7: ¿Le parece a usted rentable ofertar los servicios para personas con discapacidad física?

- Claro

INFRAESTRUCTURA

Pregunta 8: ¿Cuenta usted con servicios turísticos adecuados para personas con discapacidad?

- Sí, es un hotel con categorización de 3 estrellas.

Pregunta 9: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con las medidas reglamentarias para una persona con discapacidad física?

- Sí, porque nos regula el Mincetur

SEÑALIZACIÓN

Pregunta 10: ¿Cree usted que su establecimiento cuenta con señalización adecuada para personas con discapacidad física?

- No

Pregunta 11: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con rampas de acceso y/o ascensores para personas con discapacidad?

- Sí, el hotel cuenta con rampas y ascensores.

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Pregunta 12: ¿Usted ha capacitado a sus colaboradores para ofrecer una atención especial al turista con discapacidad? ¿De qué forma?

- Sí, nos han capacitado, todos los colaboradores de este hotel son profesionales en turismo

Pregunta 13: ¿Cuenta usted con personal que esté en condiciones físicas de transportar al turista con discapacidad?

- Sí, definitivamente

Pregunta 14: Según lo observado por usted ¿De qué nacionalidad son los turistas con discapacidad física que más contratan sus servicios?

- Europeos, según lo observado en el pueblo

Pregunta 15: ¿Sabe usted si los pobladores brindan un buen trato a los turistas con discapacidad?

- Según mi perspectiva en cuanto al trato de los pobladores si se brinda una buena experiencia

ENTREVISTADO N 3: Recepcionista

- Hotel Hatun Inti Classic
- 3 estrellas
- Aguas Calientes
- 21 años

MARKETING TURÍSTICO

Pregunta 1: ¿Promociona usted sus servicios turísticos a través de redes sociales o ferias turísticas?

- Sí, a través de página web, Facebook, Instagram, etc.

Pregunta 2: ¿Podría usted decirme que porcentaje de su clientela son turistas con discapacidad física?

- En este periodo de año no hemos tenido, quizás antes sí, pero este año que es donde me incorpore yo, no eh visto.

Pregunta 3: ¿Podría usted decirme, si el precio de sus servicios turísticos es diferente para los turistas con discapacidad física? ¿Cuál es el promedio del costo?

- Los precios son iguales, diferencias no hay y los costos van de 170 a 229 dólares

Pregunta 4: ¿Cree usted que Machu Picchu está en condiciones de brindar un buen servicio en cuanto a turismo accesible se refiere?

- En cuanto a Machu Picchu pueblo se refiere solo hoteles con categoría si están aptos para recibir este tipo de turistas, en cuanto a Machu Picchu ruinas lo veo complicado por las gradas y zonas empinadas que existen en el lugar.

Pregunta 5: De acuerdo a lo observado por usted ¿Cuál es la discapacidad física más frecuente de los turistas que contratan sus servicios?

- Aquí en este hotel aun no eh visto ese tipo de turistas, en los alrededores si eh observadas pocas veces personas con bastones

Pregunta 6: ¿Podría usted responderme si los turistas con discapacidad física suelen viajar acompañados? ¿Quiénes normalmente son las personas que los acompañan?

- Siempre los eh visto acompañados, supongo que serían sus familiares

Pregunta 7: ¿Le parece a usted rentable ofertar los servicios para personas con discapacidad física?

- Claro, hablando de negocio si sería rentable ya que, se daría un precio especial

INFRAESTRUCTURA

Pregunta 8: ¿Cuenta usted con servicios turísticos adecuados para personas con discapacidad?

- Nosotros sí

Pregunta 9: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con las medidas reglamentarias para una persona con discapacidad física?

- Sí, pero no completamente en cuanto a algunos baños

SEÑALIZACIÓN

Pregunta 10: ¿Cree usted que su establecimiento cuenta con señalización adecuada para personas con discapacidad física?

- No

Pregunta 11: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con rampas de acceso y/o ascensores para personas con discapacidad?

- Sí, contamos con ascensor y rampas de acceso por la puerta trasera

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Pregunta 12: ¿Usted ha capacitado a sus colaboradores para ofrecer una atención especial al turista con discapacidad? ¿De qué forma?

- Aún no

Pregunta 13: ¿Cuenta usted con personal que esté en condiciones físicas de transportar al turista con discapacidad?

- Sí, en ese aspecto si

Pregunta 14: Según lo observado por usted ¿De qué nacionalidad son los turistas con discapacidad física que más contratan sus servicios?

- Según lo que pude ver algunas veces, americanos

Pregunta 15: ¿Sabe usted si los pobladores brindan un buen trato a los turistas con discapacidad?

- Sí, son amables

ENTREVISTADO N° 4: Recepcionista

- Hotel Mapi Hotel By Inkaterra
- 4 estrellas
- Aguas Calientes
- 25 años

MARKETING TURÍSTICO

Pregunta 1: ¿Promociona usted sus servicios turísticos a través de redes sociales o ferias turísticas?

- Sí, se hacen ferias turísticas internacionales y también se manejan por todas las redes desde TripAdvisor, booking y todo lo que son otas.

Pregunta 2: ¿Podría usted decirme que porcentaje de su clientela son turistas con discapacidad física?

- Aproximadamente el 3% un poco menos talvez

Pregunta 3: ¿Podría usted decirme, si el precio de sus servicios turísticos es diferente para los turistas con discapacidad física? ¿Cuál es el promedio del costo?

- No para nada, los precios son estándar para todos, nuestra tarifa rac es desde 220 dólares

Pregunta 4: ¿Cree usted que Machu Picchu está en condiciones de brindar un buen servicio en cuanto a turismo accesible se refiere?

- En cuestión hotelería sí, sobre todo hoteles de categoría tenemos bastante accesibilidad sin embargo como les explicaba al inicio Machu Picchu restos arqueológicos o santuarios si se está viendo señalizaciones, sin embargo, estamos hablando de escalinatas, todavía no se ha perfeccionado y no se podría realizar muchos cambios ya que estamos hablando de un santuario en protección.

Pregunta 5: De acuerdo a lo observado por usted ¿Cuál es la discapacidad física más frecuente de los turistas que contratan sus servicios?

- Son turistas en mayoría con problemas de movilidad.

Pregunta 6: ¿Podría usted responderme si los turistas con discapacidad física suelen viajar acompañados? ¿Quiénes normalmente son las personas que los acompañan?

- Por lo general sí, en muchos casos vienen en grupos, dícese de algún familiar, guía o un asistente de la agencia de viajes.

Pregunta 7: ¿Le parece a usted rentable ofertar los servicios para personas con discapacidad física?

- No podríamos considerar como algo rentable ya que no diferenciamos en los precios.

INFRAESTRUCTURA

Pregunta 8: ¿Cuenta usted con servicios turísticos adecuados para personas con discapacidad?

- Así es

Pregunta 9: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con las medidas reglamentarias para una persona con discapacidad física?

- Claro que sí, al ser este un hotel de 4 estrellas es parte del estándar servir cualquier tipo de acceso tanto para personas con discapacidad como para personas adultas.

SEÑALIZACIÓN

Pregunta 10: ¿Cree usted que su establecimiento cuenta con señalización adecuada para personas con discapacidad física?

- Sí, contamos con señalización adecuada en todo el hotel.

Pregunta 11: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con rampas de acceso y/o ascensores para personas con discapacidad?

- Sí, tenemos ascensores y rampas de acceso

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Pregunta 12: ¿Usted ha capacitado a sus colaboradores para ofrecer una atención especial al turista con discapacidad? ¿De qué forma?

- Claro en este caso a nosotros nos dan capacitaciones contantes de primeros auxilios, atención para personas con discapacidad y sobre todo es un tema sensible que aporta mucho la empresa donde trabajamos

Pregunta 13: ¿Cuenta usted con personal que esté en condiciones físicas de transportar al turista con discapacidad?

- Claro que sí, tenemos los chicos bellboys quienes están siempre listos para ese tipo de observaciones.

Pregunta 14: Según lo observado por usted ¿De qué nacionalidad son los turistas con discapacidad física que más contratan sus servicios?

- Es equilibrado, pero si tuviéramos que mencionar a alguna nacionalidad en específico podríamos hablar de América del norte.

Pregunta 15: ¿Sabe usted si los pobladores brindan un buen trato a los turistas con discapacidad?

- Claro, por lo general Machu Picchu tiene gente que trabaja para el turismo y lo principal es el servicio.

ENTREVISTADO N° 5: RECEPCIONISTA

- Hotel La Cabaña
- 3 estrellas
- Aguas Calientes
- 24 años

MARKETING TURÍSTICO

Pregunta 1: ¿Promociona usted sus servicios turísticos a través de redes sociales o ferias turísticas?

- No participan en ferias lo que se hace es promoción a través de booking, Expedia, despegar esos son los medios que se utilizan

Pregunta 2: ¿Podría usted decirme que porcentaje de su clientela son turistas con discapacidad física?

- Son muy pocos un 2%

Pregunta 3: ¿Podría usted decirme, si el precio de sus servicios turísticos es diferente para los turistas con discapacidad física? ¿Cuál es el promedio del costo?

- No el precio es estándar. Los precios varían desde 284 soles la noche a más.

Pregunta 4: ¿Cree usted que Machu Picchu está en condiciones de brindar un buen servicio en cuanto a turismo accesible se refiere?

- No

Pregunta 5: De acuerdo a lo observado por usted ¿Cuál es la discapacidad física más frecuente de los turistas que contratan sus servicios?

- Turistas con problemas de movilidad

Pregunta 6: ¿Podría usted responderme si los turistas con discapacidad física suelen viajar acompañados? ¿Quiénes normalmente son las personas que los acompañan?

- Sí, algún familiar o personal que ellos contratan

Pregunta 7: ¿Le parece a usted rentable ofertar los servicios para personas con discapacidad física?

- Puede ser rentable

INFRAESTRUCTURA

Pregunta 8: ¿Cuenta usted con servicios turísticos adecuados para personas con discapacidad?

- No

Pregunta 9: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con las medidas reglamentarias para una persona con discapacidad física?

- No

SEÑALIZACIÓN

Pregunta 10: ¿Cree usted que su establecimiento cuenta con señalización adecuada para personas con discapacidad física?

- No

Pregunta 11: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con rampas de acceso y/o ascensores para personas con discapacidad?

- No

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Pregunta 12: ¿Usted ha capacitado a sus colaboradores para ofrecer una atención especial al turista con discapacidad? ¿De qué forma?

- No

Pregunta 13: ¿Cuenta usted con personal que esté en condiciones físicas de transportar al turista con discapacidad?

- Sí, tenemos personal con buenas condiciones físicas.

Pregunta 14: Según lo observado por usted ¿De qué nacionalidad son los turistas con discapacidad física que más contratan sus servicios?

- Es variado

Pregunta 15: ¿Sabe usted si los pobladores brindan un buen trato a los turistas con discapacidad?

- Sí, ya que todas las personas son amables

ENTREVISTADO N°6: COUNTER

- Agencia Peru Special Tours E.I.R.L
- Cusco - Perú

MARKETING TURÍSTICO

Pregunta 1: ¿Promociona usted sus servicios turísticos a través de redes sociales o ferias turísticas?

- Promocionamos nuestros servicios a través de redes sociales

Pregunta 2: ¿Podría usted decirme que porcentaje de su clientela son turistas con discapacidad física?

- El 35% de turistas recibimos anualmente de 6 a 7 grupos de turistas con discapacidad

Pregunta 3: ¿Podría usted decirme, si el precio de sus servicios turísticos es diferente para los turistas con discapacidad física? ¿Cuál es el promedio del costo?

- Sí, es diferenciado ya que para ellos usamos más personal

Pregunta 4: ¿Cree usted que Machu Picchu está en condiciones de brindar un buen servicio en cuanto a turismo accesible se refiere?

- Está acondicionado un 50% por que la geografía no lo permite más. El acondicionamiento de Machu Picchu se ha llevado a cabo de la mano de Leonel Sutta y el ministerio de cultura.

Pregunta 5: De acuerdo a lo observado por usted ¿Cuál es la discapacidad física más frecuente de los turistas que contratan sus servicios?

- Mayormente en silla de ruedas

Pregunta 6: ¿Podría usted responderme si los turistas con discapacidad física suelen viajar acompañados? ¿Quiénes normalmente son las personas que los acompañan?

- Casi siempre vienen acompañados por un pariente o una persona de apoyo

Pregunta 7: ¿Le parece a usted rentable ofertar los servicios para personas con discapacidad física?

- Es más rentable que un turista tradicional porque al necesitar más atención los precios son más altos.

INFRAESTRUCTURA

Pregunta 8: ¿Cuenta usted con servicios turísticos adecuados para personas con discapacidad?

- Sí, ya que los adaptamos a sus necesidades

Pregunta 9: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con las medidas reglamentarias para una persona con discapacidad física?

- No cuenta, pero es bueno recalcar que nuestros clientes no visitan la agencia todo el trato es vía online y ya una vez que está en Cusco acordamos un lugar para las coordinaciones.

SEÑALIZACIÓN

Pregunta 10: ¿Cree usted que su establecimiento cuenta con señalización adecuada para personas con discapacidad física?

- No

Pregunta 11: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con rampas de acceso y/o ascensores para personas con discapacidad?

- Sí, contamos con rampas de acceso y ascensores.

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Pregunta 12: ¿Usted ha capacitado a sus colaboradores para ofrecer una atención especial al turista con discapacidad? ¿De qué forma?

- Sí, hemos dado capacitaciones en cuanto a la atención y a la facilidad de trasladar las sillas de ruedas.

Pregunta 13: ¿Cuenta usted con personal que esté en condiciones físicas de transportar al turista con discapacidad?

- Sí, el personal que tenemos está en buenas condiciones físicas

Pregunta 14: Según lo observado por usted ¿De qué nacionalidad son los turistas con discapacidad física que más contratan sus servicios?

- **Americanos y europeos**

Pregunta 15: ¿Sabe usted si los pobladores brindan un buen trato a los turistas con discapacidad?

- Sí, brindan un trato amable a todos los turistas

ENTREVISTADO N°7: Azafata

- Restaurant Mappi By Inkaterra
- Aguas Calientes
- 25 años

MARKETING TURÍSTICO

Pregunta 1: ¿Promociona usted sus servicios turísticos a través de redes sociales o ferias turísticas?

- Sí, a través de redes sociales, ferias turísticas y plataformas oficiales

Pregunta 2: ¿Podría usted decirme que porcentaje de su clientela son turistas con discapacidad física?

- Son muy pocos

Pregunta 3: ¿Podría usted decirme, si el precio de sus servicios turísticos es diferente para los turistas con discapacidad física? ¿Cuál es el promedio del costo?

- El precio es para todos igual y el promedio del costo varía de acuerdo a la carta

Pregunta 4: ¿Cree usted que Machu Picchu está en condiciones de brindar un buen servicio en cuanto a turismo accesible se refiere?

- Machu Pichu pueblo quizás si peri hablamos de las ruinas aun no.

Pregunta 5: De acuerdo a lo observado por usted ¿Cuál es la discapacidad física más frecuente de los turistas que contratan sus servicios?

- Turistas con sillas de ruedas y bastones

Pregunta 6: ¿Podría usted responderme si los turistas con discapacidad física suelen viajar acompañados? ¿Quiénes normalmente son las personas que los acompañan?

- Usualmente vienen acompañados de algún familiar

Pregunta 7: ¿Le parece a usted rentable ofertar los servicios para personas con discapacidad física?

- No se puede considerar rentable porque los precios son iguales para todos los comensales.

INFRAESTRUCTURA

Pregunta 8: ¿Cuenta usted con servicios turísticos adecuados para personas con discapacidad?

- Sí

Pregunta 9: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con las medidas reglamentarias para una persona con discapacidad física?

- Sí

SEÑALIZACIÓN

Pregunta 10: ¿Cree usted que su establecimiento cuenta con señalización adecuada para personas con discapacidad física?

- Sí

Pregunta 11: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con rampas de acceso y/o ascensores para personas con discapacidad?

- Sí, contamos con rampas de acceso en nuestras entradas

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Pregunta 12: ¿Usted ha capacitado a sus colaboradores para ofrecer una atención especial al turista con discapacidad? ¿De qué forma?

- Todos los colaboradores hemos sido capacitado para brindar una excelente atención al comensal

Pregunta 13: ¿Cuenta usted con personal que esté en condiciones físicas de transportar al turista con discapacidad?

- Sí, contamos con personal en buenas condiciones para transportar al comensal si así lo requiere

Pregunta 14: Según lo observado por usted ¿De qué nacionalidad son los turistas con discapacidad física que más contratan sus servicios?

- Es variado

Pregunta 15: ¿Sabe usted si los pobladores brindan un buen trato a los turistas con discapacidad?

- Sí, brindan un buen trato a todos los visitantes

ENTREVISTADO N°8: Azafata

- Aguas Calientes
- 30 años

MARKETING TURÍSTICO

Pregunta 1: ¿Promociona usted sus servicios turísticos a través de redes sociales o ferias turísticas?

- No mediante redes solo promoción en el local

Pregunta 2: ¿Podría usted decirme que porcentaje de su clientela son turistas con discapacidad física?

- Solo en una oportunidad recibimos un turista con discapacidad.

Pregunta 3: ¿Podría usted decirme, si el precio de sus servicios turísticos es diferente para los turistas con discapacidad física? ¿Cuál es el promedio del costo?

- No el precio es igual para todos

Pregunta 4: ¿Cree usted que Machu Picchu está en condiciones de brindar un buen servicio en cuanto a turismo accesible se refiere?

- Aún le falta adecuar muchas cosas para ofrecer un buen servicio a estas personas

Pregunta 5: De acuerdo a lo observado por usted ¿Cuál es la discapacidad física más frecuente de los turistas que contratan sus servicios?

- El turista que nos visitó vino con un problema en su pierna (ortopédica)

Pregunta 6: ¿Podría usted responderme si los turistas con discapacidad física suelen viajar acompañados? ¿Quiénes normalmente son las personas que los acompañan?

- En esa oportunidad el cliente vino con sus familiares

PREGUNTA 7: ¿Le parece a usted rentable ofertar los servicios para personas con discapacidad física?

- Probablemente sea un buen mercado, pero nosotros no nos enfocamos en eso.

INFRAESTRUCTURA

Pregunta 8: ¿Cuenta usted con servicios turísticos adecuados para personas con discapacidad?

- No están adecuados

Pregunta 9: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con las medidas reglamentarias para una persona con discapacidad física?

- No

SEÑALIZACIÓN

PREGUNTA 10: ¿Cree usted que su establecimiento cuenta con señalización adecuada para personas con discapacidad física?

- No

Pregunta 11: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con rampas de acceso y/o ascensores para personas con discapacidad?

- No contamos con rampas de acceso y tampoco con ascensores ya que nuestro restaurante solo es de 1 piso

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Pregunta 12: ¿Usted ha capacitado a sus colaboradores para ofrecer una atención especial al turista con discapacidad? ¿De qué forma?

- No hemos capacitado ese punto específicamente, pero si brindamos una buena atención

Pregunta 13: ¿Cuenta usted con personal que esté en condiciones físicas de transportar al turista con discapacidad?

- Sí, porque trabajamos mayormente con meseros (hombres).

Pregunta 14: Según lo observado por usted ¿De qué nacionalidad son los turistas con discapacidad física que más contratan sus servicios?

- En la oportunidad en que nos visitó el turista con discapacidad fue americano

Pregunta 15: ¿Sabe usted si los pobladores brindan un buen trato a los turistas con discapacidad?

- Sí en su mayoría, pero también hay personas que se aprovechan de la situación de estos turistas.

ENTREVISTADO N°9: agencia de viaje

- Cuzco

MARKETING TURÍSTICO

Pregunta 1: ¿Promociona usted sus servicios turísticos a través de redes sociales o ferias turísticas?

- Sí, promocionamos nuestros servicios a través de Facebook, Instagram, y la página web de la agencia.

Pregunta 2: ¿Podría usted decirme que porcentaje de su clientela son turistas con discapacidad física?

- Trabajamos con todo tipo de turistas, pero decidimos hacer foco a los turistas con discapacidad de los cuales representan un 3% de nuestra clientela.

PREGUNTA 3: ¿Podría usted decirme, si el precio de sus servicios turísticos es diferente para los turistas con discapacidad física? ¿Cuál es el promedio del costo?

- Sí, por lo que se contrata personal extra y el servicio es diferente. El precio de **nuestros costos varía dependiendo del grado de su discapacidad.**

Pregunta 4: ¿Cree usted que Machu Picchu está en condiciones de brindar un buen servicio en cuanto a turismo accesible se refiere?

- Sí, contemplamos todo el término buen servicio yo creo que no, aún le falta mejorar varios aspectos.

Pregunta 5: De acuerdo a lo observado por usted ¿Cuál es la discapacidad física más frecuente de los turistas que contratan sus servicios?

- Turistas con limitaciones de movilidad en su mayoría con problemas en las extremidades inferiores.

Pregunta 6: ¿Podría usted responderme si los turistas con discapacidad física suelen viajar acompañados? ¿Quiénes normalmente son las personas que los acompañan?

- Sí, todos los clientes que han contrato nuestros servicios siempre vienen acompañados ya sea de un familiar o un asistente.

Pregunta 7: ¿Le parece a usted rentable ofertar los servicios para personas con discapacidad física?

- Por supuesto, me genera buenos ingresos

INFRAESTRUCTURA

Pregunta 8: ¿Cuenta usted con servicios turísticos adecuados para personas con discapacidad?

- Sí, ya que tenemos experiencia en este tipo de clientes todos nuestros servicios son adaptables a sus necesidades.

Pregunta 9: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con las medidas reglamentarias para una persona con discapacidad física?

- Sí, en su totalidad está adaptado para todas sus necesidades.

SEÑALIZACIÓN

Pregunta 10: ¿Cree usted que su establecimiento cuenta con señalización adecuada para personas con discapacidad física?

- Sí

Pregunta 11: ¿Podría usted decirme si su establecimiento cuenta con rampas de acceso y/o ascensores para personas con discapacidad?

- Sí, excepto ascensores ya que realizamos todas nuestras operaciones en el primer piso

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Pregunta 12: ¿Usted ha capacitado a sus colaboradores para ofrecer una atención especial al turista con discapacidad? ¿De qué forma?

- Sí, todos nuestros colaboradores están altamente capacitados sobre este tema ya que desde años atrás venimos trabajando con este tipo de turistas.

Pregunta 13: ¿Cuenta usted con personal que esté en condiciones físicas de transportar al turista con discapacidad?

- Sí, todo el personal extra que contratamos para realizar este servicio tiene que estar en óptimas condiciones.

Pregunta 14: Según lo observado por usted ¿De qué nacionalidad son los turistas con discapacidad física que más contratan sus servicios?

- Americanos, japoneses e ingleses son los turistas que han contratado nuestro **servicio hasta ahora**

Pregunta 15: ¿Sabe usted si los pobladores brindan un buen trato a los turistas con discapacidad?

- Sí, es algo que nos caracteriza a los cuzqueños la amabilidad y el buen trato.

ENTREVISTADO N°10: Turista Nacional

- 45 años

MARKETING TURÍSTICO

Pregunta 1: ¿Contrató usted alguna agencia turística para realizar su viaje?

- No, fue de manera de independiente

Pregunta 2: ¿Cree usted que el precio que pago por el servicio de la agencia turística es justo?

- No use una agencia para mi viaje

Pregunta 3: ¿Podría usted contarnos su experiencia en las ruinas de Machu Picchu?

- Visite una sola vez Machu Picchu como todos por conocer el lugar, pero la experiencia no fue grata ya que para personas con discapacidad no existen facilidades y eso se puede ver desde el primer transporte que toma; las ruinas no tienen zonas de fácil acceso para personas con limitaciones.

Pregunta 4: En su opinión ¿Cuáles son las deficiencias que se debe mejorar para ofrecer una buena estadía al turista con discapacidad física?

- Que existan transportes adaptados para todos incluyendo a personas con discapacidad además de tratar de adecuar una zona para personas con discapacidad en las ruinas.

INFRAESTRUCTURA

Pregunta 5: ¿Considera usted que el transporte que usó para llegar a Machu Picchu está adaptado de acuerdo a sus necesidades (tren, bus, etc.)?

- No, ninguno tiene ni un solo asiento adaptado para personas con discapacidad

Pregunta 6: ¿Cree usted que los establecimientos de Machu Picchu pueblo cuentan con servicios adaptados a sus necesidades (rampas para sillas de ruedas, puertas más anchas, servicios higiénicos acondicionados a su uso, etc.)?

- Existen algunos locales de un precio considerable que cuentan con todo lo necesario para un buen servicio, otros de menos precio lamentablemente no.

Pregunta 7: ¿Cuál fue el medio de transporte que usted usó para recorrer las ruinas de Machu Picchu?

- En realidad, no contrate servicios de transporte extras, así que utilice mis propios medios: mis muelas para poder realizar el recorrido. Sin embargo, hubo partes donde el guía que contrate me ayudaba

Pregunta 8: ¿En Cuánto tiempo realizó el recorrido en las ruinas de Machu Picchu?

- 3 horas

Pregunta 9: ¿Qué dificultades tuvo usted al realizar el recorrido en las ruinas de Machu Picchu?

- Al momento de subir las escalinatas fue difícil.

Pregunta 10: ¿Usted cree que las instalaciones sanitarias al interior de las ruinas de Machu Picchu son adecuadas para las personas con discapacidad física?

- No hay servicios sanitarios adentro de las ruinas, solo a la entrada y no hay ninguno que mencione servicio para personas con discapacidad

SEÑALIZACIÓN

Pregunta 11: ¿Considera usted que la señalización en las ruinas de Machu Picchu está adaptada para turistas con discapacidad física?

- Ni física, ni mucho menos visual, lo único que hay son carteles que mencionan; zona de trabajo, en restauración.

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Pregunta 12: ¿Percibió usted facilidades de atención preferencial en los diferentes establecimientos que visitó? ¿Por qué?

- En establecimientos de mayor costo si se da la atención preferencial, pero en los demás lugares no.

Pregunta 13: ¿Cree usted que el personal de los establecimientos que visitó (restaurantes, hoteles, etc.) está capacitado para atenderlo? ¿Por qué?

- Sí, en cuanto la atención si hay preparación y voluntad de ayudar, mientras pagues el servicio.

Pregunta 14: ¿Considera usted que el guía estaba preparado para ayudarlo en el recorrido de las ruinas de Machu Picchu?

- Contrate uno que me unió en un grupo de otras personas que veían solos, intelectualmente estaba preparado y me ayudo en lo que podía.

ANEXO N°4 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 27 de Junio del 2019

Apellido y nombres del experto: Valdez Roca Alvaro

DNI: _____ Teléfono: _____

Título/grado: PR.

Cargo e institución en la que labora: Docente - UCV.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1										✓		
2										✓		
3										✓		
4										✓		
5										✓		
6										✓		
7										✓		
8										✓		

Promedio de valoración: 80%.


FIRMA DEL EXPERTO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

 Lima, 27 de Junio del 2019

 Apellido y nombres del experto: Elizabeth González Vanessa

 DNI: 43068640 Teléfono: 949352096

 Título/grado: Mg. Administración de Empresas

 Cargo e institución en la que labora: DTC - UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?									X			
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?									X			
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?									X			
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?									X			
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?									X			
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										X		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?									X			
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia y la tecnología?							X					

 Promedio de valoración: 80%


FIRMA DEL EXPERTO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

 Lima, 27 Junio del 2019

 Apellido y nombres del experto: Inga Ramirez, Jhonny Alberto

 DNI: 41960444 Teléfono: 997018870

 Título/grado: Maestro en Marketing Turístico

 Cargo e institución en la que labora: USMP / UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1									X			
2										X		
3										X		
4										X		
5								X				
6										X		
7										X		
8									X			

 Promedio de valoración: 89%

 FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO N° 5 NORMAS



NORMA A.120

ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

CAPITULO I GENERALIDADES

Artículo 1.- La presente Norma 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 adultas mayores.

Artículo 2.- La presente Norma será de aplicación obligatoria, para todas las edificaciones donde se presten servicios de atención al público, de propiedad pública o privada.

- 2. a.- Para las edificaciones de servicios públicos
- 2. b.- Las áreas de uso común de los Conjuntos Residenciales y Quintas, así como los vestíbulos de ingreso de los Edificios Multifamiliares para los que se exija ascensor.

Artículo 3.- Para los efectos de la presente Norma se entiende por:

Persona con discapacidad: Aquella que, temporal o permanentemente, tiene una o más deficiencias de alguna de sus funciones físicas, mentales ó sensoriales que implique la disminución o ausencia de la capacidad de realizar una actividad dentro de formas o márgenes considerados normales.

Persona Adulto Mayor: De acuerdo al artículo 2 de la Ley N 28803 de las Personas adultas mayores. Se entiende por Personas Adultas Mayores a todas aquellas que tengan 60 o más años de edad.

Accesibilidad: La condición de acceso que presta la infraestructura urbanística y edificatoria para facilitar la movilidad y el desplazamiento autónomo de las personas, en condiciones de seguridad.

Ruta accesible: Ruta libre de barreras arquitectónicas que conectan los elementos y ambientes públicos accesibles dentro de una edificación.

Barreras arquitectónicas: Son aquellos impedimentos, trabas u obstáculos físicos que limitan o impiden la libertad de movimiento de personas con discapacidad.

Señalización: Sistema de avisos que permite identificar los elementos y ambientes públicos accesibles dentro de una edificación, para orientación de los usuarios.

Señales de acceso: Símbolos convencionales utilizados para señalar la accesibilidad a edificaciones y ambientes.

Servicios de atención al público: Actividades en las que se brinde un servicio que pueda ser solicitado libremente por cualquier persona. Son servicios de atención al público, los servicios de salud, educativos, recreacionales, judiciales, de los gobiernos central, regional y local, de seguridad ciudadana, financieros, y de transporte.

CAPITULO II CONDICIONES GENERALES

Artículo 4.- Se deberán crear ambientes y rutas accesibles que permitan el desplazamiento y la atención de las personas con discapacidad, en las mismas condiciones que el público en general.

Las disposiciones de esta Norma se aplican para dichos ambientes y rutas accesibles.

Artículo 5.- En las áreas de acceso a las edificaciones deberá cumplirse lo siguiente:

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



PERÚ

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

Viceministerio de Vivienda y Urbanismo

Dirección Nacional de Urbanismo

- d) Los cambios de nivel hasta de 6mm, pueden ser verticales y sin tratamiento de bordes; entre 6mm y 13mm deberán ser biselados, con una pendiente no mayor de 1:2, y los superiores a 13mm deberán ser resueltos mediante rampas.
- e) Las rejillas de ventilación de ambientes bajo el piso y que se encuentren al nivel de tránsito de las personas, deberán resolverse con materiales cuyo espaciamiento impida el paso de una esfera de 13 mm. Cuando las platinas tengan una sola dirección, estas deberán ser perpendiculares al sentido de la circulación.
- f) Los pisos con alfombras deberán ser fijos, confinados entre paredes y/o con platinas en sus bordes.
El grosor máximo de las alfombras será de 13mm, y sus bordes expuestos deberán fijarse a la superficie del suelo a todo lo largo mediante perfiles metálicos o de otro material que cubran la diferencia de nivel.
- g) Las manijas de las puertas, mamparas y paramentos de vidrio serán de palanca con una protuberancia final o de otra forma que evite que la mano se deslice hacia abajo. La cerradura de una puerta accesible estará a 1.20 m. de altura desde el suelo, como máximo.

Artículo 6.- En los ingresos y circulaciones de uso público deberá cumplirse lo siguiente:

- a) 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.
- c) Los pasadizos de ancho menor a 1.50 m. deberán contar con espacios de giro de una silla de ruedas de 1.50 m. x 1.50 m., cada 25 m. En pasadizos con longitudes menores debe existir un espacio de giro.

Artículo 7.- Todas las edificaciones de uso público o privadas de uso público, deberán ser accesibles en todos sus niveles para personas con discapacidad.

Artículo 8.- Las dimensiones y características de puertas y mamparas deberán cumplir lo siguiente:

- 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.

Artículo 9.- Las condiciones de diseño de rampas son las siguientes:

- 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:

Diferencias de nivel de hasta 0.25 m.	12% de pendiente
Diferencias de nivel de 0.26 hasta 0.75 m.	10% de pendiente
Diferencias de nivel de 0.76 hasta 1.20 m.	8% de pendiente
Diferencias de nivel de 1.21 hasta 1.80 m.	6% de pendiente
Diferencias de nivel de 1.81 hasta 2.00 m.	4% de pendiente
Diferencias de nivel mayores	2% de pendiente

Las diferencias de nivel podrán sortearse empleando medios mecánicos

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



- d) Cuando dos ambientes de uso público adyacentes y funcionalmente relacionados tengan distintos niveles, deberá tener rampas para superar los desniveles y superar el fácil acceso a las personas con discapacidad.

Artículo 10.- Las rampas de longitud mayor de 3.00m, así como las escaleras, deberán parapetos o barandas en los lados libres y pasamanos en los lados confinados por paredes y deberán cumplir lo siguiente:

- a) Los pasamanos de las rampas y escaleras, ya sean sobre parapetos o barandas, o adosados a paredes, estarán a una altura de 80 cm., medida verticalmente desde la rampa o el borde de los pasos, según sea el caso.
- b) La sección de los pasamanos será uniforme y permitirá una fácil y segura sujeción; debiendo los pasamanos adosados a paredes mantener una separación mínima de 3.5 cm. con la superficie de las mismas.
- c) Los pasamanos serán continuos, incluyendo los descansos intermedios, interrumpidos en caso de accesos o puertas y se prolongarán horizontalmente 45 cm. sobre los planos horizontales de arranque y entrega, y sobre los descansos, salvo el caso de los tramos de pasamanos adyacentes al ojo de la escalera que podrán mantener continuidad.
- d) Los bordes de un piso transitable, abiertos o vidriados hacia un plano inferior con una diferencia de nivel mayor de 30 cm., deberán estar provistos de parapetos o barandas de seguridad con una altura no menor de 80 cm. Las barandas llevarán un elemento corrido horizontal de protección a 15 cm. sobre el nivel del piso, o un sardinel de la misma dimensión.

Artículo 11.- Los ascensores deberán cumplir con los siguientes requisitos

- a) Las dimensiones interiores mínimas de la cabina del ascensor para uso en edificios residenciales será de 1.00 m de ancho y 1.20 m de profundidad.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) En una de las jambas de la puerta deberá colocarse el número de piso en señal braille.
- g) Señales audibles deben ser ubicadas en los lugares de llamada para indicar cuando el elevador se encuentra en el piso de llamada.

Artículo 12.- El mobiliario de las zonas de atención deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- 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



PERÚ

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

Viceministerio de Vivienda y Urbanismo

Dirección Nacional de Urbanismo

LOS DISEÑOS QUE APARECEN EN LOS GRAFICOS NO SON LIMITATIVOS, SOLO SON EJEMPLOS DE LA APLICACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES DE LA NORMA.

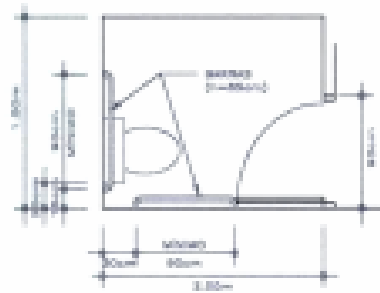


GRÁFICO 1
CUBÍCULO PARA
INDORO

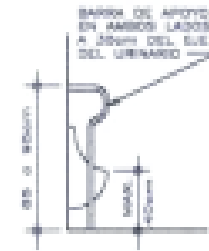
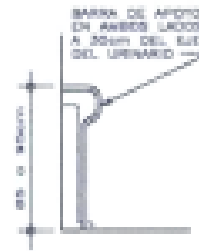


GRÁFICO 2

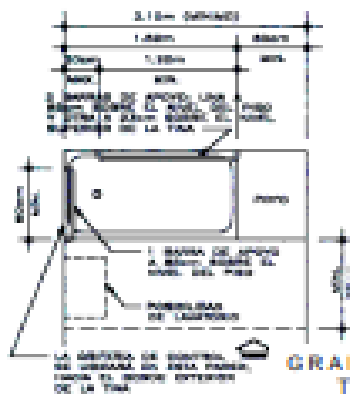


GRAFICO 3
TINAS

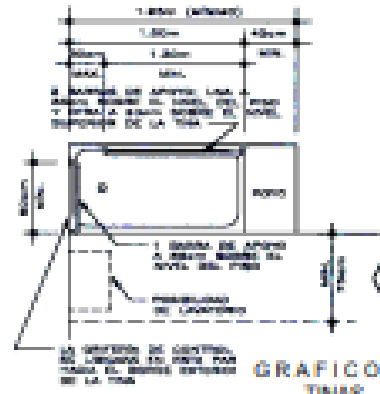


GRAFICO 4
TINAS



GRAFICO 5
TINAS

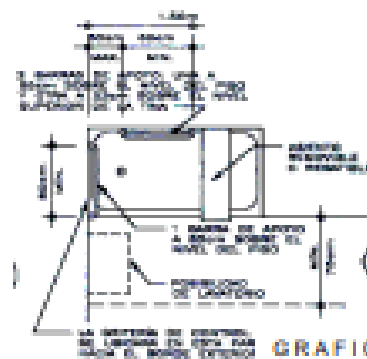


GRAFICO 6
DUCHAS

ANEXO N° 6 LEY GENERAL DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD

Artículo 17. Condiciones de las edificaciones públicas y privadas

17.1 Las edificaciones públicas y privadas que brinden u ofrezcan servicios al público deben contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás, de conformidad con las normas técnicas de accesibilidad para las personas con discapacidad.

17.2 Los propietarios, administradores, promotores u organizadores que realizan actividades y espectáculos públicos habilitan y acondicionan ingresos, áreas, ambientes y servicios higiénicos para el uso de la persona con discapacidad, así como la señalización correspondiente.

Artículo 18. Viviendas para la persona con discapacidad

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento promueve y regula el acceso preferente de la persona con discapacidad a los programas públicos de vivienda a su cargo, otorgándole una bonificación. Estos programas contemplan la construcción de viviendas accesibles para la persona con discapacidad.

Artículo 19. Estacionamiento accesible

Los estacionamientos públicos y privados, incluyendo las zonas de estacionamiento de los establecimientos públicos y privados, disponen la reserva de espacios para vehículos conducidos por personas con discapacidad o que las transporten. La Policía Nacional del Perú y las municipalidades supervisan y fiscalizan el cumplimiento de esta obligación y de las condiciones de accesibilidad de los estacionamientos, de conformidad con la Ley 28084, Ley que regula el parqueo especial para vehículos ocupados por personas con discapacidad.

Artículo 20. Accesibilidad en el transporte público terrestre

20.1 Las empresas de transporte público terrestre de pasajeros cuentan con unidades accesibles para personas con discapacidad y personas adultas mayores. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones reglamenta la introducción progresiva de estos vehículos.

20.2 Los vehículos que prestan servicios de transporte terrestre de pasajeros reservan asientos y espacios preferentes de fácil acceso, debidamente señalizados, para el uso de personas con discapacidad. Las municipalidades y la Policía Nacional del Perú supervisan y fiscalizan el cumplimiento de esta obligación.

20.3 Los vehículos que prestan servicios de transporte terrestre de pasajeros usarán determinado volumen de sonido dentro del vehículo, que no altere a las personas con discapacidad, protegiendo a los pasajeros de ruidos molestos.

ANEXO 07: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

