



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

**“ACCESIBILIDAD TURÍSTICA PARA PERSONAS CON CAPACIDADES  
MOTRICES RESTRINGIDAS EN EL DISTRITO DE BARRANCO, LIMA –  
PERU 2015”**

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

**AUTOR:**

**CARLA VICTORIA ARANA RAMOS**

**ASESOR:**

**MG.SC. ÁLVARO VALDÉZ ROCA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO**

**LIMA - PERÚ**

**2015**



DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL DESARROLLO DE PROYECTO DE TESIS

N° 39 - 2015 / EAP- ATH - DPT

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 652-2015-UCV-Lima Norte/EAP-ATH-DPT de la Escuela Académico Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

PRIMERO:

Aprobar por unanimidad	( )
Aprobar por mayoría	(X)
Desaprobar	( )

El Desarrollo de Proyecto de Tesis presentado por el (la) estudiante: ARANA RAMOS, CARLA VICTORIA, denominado:

“ACCESIBILIDAD EN LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS PARA PERSONAS CON CAPACIDADES MOTRICES RESTRINGIDAS EN EL DISTRITO DE BARRANCO, LIMA-PERU”

SEGUNDO: Al culminar la Sustentación, el (la) estudiante ARANA RAMOS, CARLA VICTORIA obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
12	DOCE	Mayoría

Presidente (a) MGTR. CARLOS TOVAR ZACARIAS

Miembro (a) MGTR. CLARIBEL ROSARIO SALVADOR GARCÍA

Miembro (a) MGTR. EDWIN NATIVIDAD GABRIEL CAMPOS



Los Olivos, 11 de diciembre de 2015

## **DEDICATORIA**

A dios, a mis seres queridos, los que siempre me han acompañado en este largo camino de estudio y esfuerzos, sobre todo quiero agradecer a mis padres y abuelo por su apoyo moral y económico, a mi novio por su especial comprensión y brindarme ánimos para emprender nuevos retos y a todos ellos que creyeron en mí, mil gracias por todo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por bendecirme y darme fuerzas cada día, a la Universidad Cesar Vallejo por darme las herramientas para ser una buena profesional, asimismo mi especial agradecimiento a los docentes quienes me inculcaron sus conocimientos y me apoyaron en esta etapa de mi vida y a cada uno de mis compañeros y amigos quienes me brindaron su apoyo, ánimo y compañía cada día.

## **PRESENTACIÓN**

La presente tesis desarrollada a continuación tiene el título de “Accesibilidad turística para personas con capacidades motrices restringidas del distrito de Barranco, 2015”, cuyo análisis descriptivo explica la variable a determinar.

En el primer capítulo se detallan aspectos de la realidad problemática que generan las interrogantes a plantear, así como los trabajos previos y teorías que incluyen el marco teórico y conceptual, cuyo contenido enmarca su desarrollo y sustenta el estudio realizado, además de la justificación y objetivos a lograr.

En el segundo capítulo se desarrolla el método, cuyo diseño no experimental transversal describe la variable, en su contexto natural y analiza su incidencia, se describen las variables y su operacionalización, también se determina la población, muestra y muestreo cuyo empleo se da en la recolección de datos a través de un cuestionario estructurado en base a la escala de Likert. Posteriormente se realiza la prueba binomial para validar el instrumento y se determina la confiabilidad de la base de datos seleccionada; y finalmente se aplica el método de análisis de los datos y los aspectos éticos a tener en cuenta durante el desarrollo de la investigación.

En el tercer y cuarto capítulo se observan los resultados obtenidos al analizar las variables a través del programa estadístico SPSS; donde se muestran las tablas y los gráficos obtenidos con su respectiva interpretación en contraste con las teorías y antecedentes presentados.

En el quinto y sexto capítulo se muestran las conclusiones y recomendaciones relacionados arraigadamente con los objetivos del estudio.

Finalmente, en el séptimo capítulo se expresan las referencias bibliográficas, cuyas fuentes citadas van de acuerdo a la norma APA, así como los anexos conformados por documentos adicionales y relevantes del estudio. El presente estudio tiene como objetivo fundamental analizar la accesibilidad turística para personas con capacidades motrices restringidas en el distrito de Barranco en el presente año.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>7</b>
1.1 Realidad problemática.....	7
1.2 Trabajos Previos.....	9
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	11
1.4 Formulación del problema.....	32
1.5 Justificación del estudio.....	33
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>34</b>
2.1. Diseño de investigación .....	34
2.2. Variables, operacionalización.....	35
2.3. Población, muestra y muestreo .....	36
2.4. Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	37
2.5. Métodos de análisis de datos.....	38
2.6. Aspectos éticos.....	38
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>38</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>50</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>52</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>54</b>
<b>VIII. ANEXOS</b> .....	<b>57</b>

## RESUMEN

La investigación se llevó a cabo en el distrito de Barranco, en el mes de octubre del año 2015, la teoría utilizada contempla cinco variables para hacer un sitio turístico accesible para personas con discapacidad; estudio elaborado por los autores Damazio y Gallardo, en su revista científica “Tecnologías en Avanzada”. Con dicha herramienta se determinó el objetivo principal, analizar la accesibilidad turística para personas con capacidades motrices restringidas en el distrito de Barranco en el presente año. La metodología utilizada es descriptiva del tipo cuantitativo cuyo instrumento de recolección de datos se realizó a través de un cuestionario estructurado de 15 preguntas, que centró su atención en los turistas nacionales con capacidades motrices restringidas que visitan el distrito de Barranco, dicha muestra es de 259 personas, quienes poseen necesidades específicas debido a su condición.

Se concluyó con la presente investigación según los resultados obtenidos, que los servicios turísticos del distrito de Barranco, [contemplan una falta de preparación](#) para recibir a personas con discapacidad, [debido a su carencia](#) de infraestructura, información y capacitación para garantizar un servicio de alta calidad; sin embargo, existe una gran disposición del distrito por su riqueza cultural a incrementar la demanda actual. Se recomienda invertir en este sector del mercado para lograr las mejoras de la infraestructura y así brindar mejores condiciones posibles para los servicios turísticos.

Palabras claves: accesibilidad, discapacidad motriz y turismo

## **ABSTRACT**

The research was conducted in the district of Barranco, in October 2015, the theory includes five variables used to make a tourist site accessible for people with disabilities; study prepared by the authors Damazio and Gallardo in the scientific journal "Advanced Technology". With this tool the main goal was determined, analyzing the tourist accessibility for people with limited motor skills in the district of Barranco in the current year.

The methodology is quantitative descriptive of the instrument of data collection was conducted through a structured questionnaire of 15 questions, which focused on domestic tourists with limited motor skills visiting the district of Barranco, the sample is 259 people who have specific needs because of their condition.

The conclusion with this investigation is based on the results obtained, the tourist district of Barranco services are not prepared to receive people with disabilities because they lack infrastructure, information and training to ensure high quality service; however, there is a great willingness district for its cultural wealth to increase the current demand. We recommend investing in this market sector to achieve improvements in infrastructure to provide the best possible conditions for tourism services.

Keywords: accessibility, physical disability and tourism



## I. INTRODUCCIÓN

Se expone la realidad problemática destacando la importancia del problema a investigar.

### 1.1. Realidad problemática

En el mercado turístico, uno de los segmentos que ha cobrado importancia en el mundo, es el de las personas discapacitadas, para poder referirnos a este segmento, primero debemos conocer el verdadero significado de una discapacidad, la cual definimos lo siguiente: “Es aquella condición del ser humano que está sujeto a dificultades para desarrollar algunas tareas cotidianas; ya sea debido a algún trastorno en las facultades físicas o psicológicas” (Organización Mundial de la salud, 2015, p.1). Se debe tener en cuenta, que una discapacidad no resulta obstáculo alguno para disfrutar del ocio y la recreación.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (2015), “existen miles de millones de personas discapacitadas alrededor del mundo; de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento (p. 1)”. En un tiempo no muy lejano la población de personas discapacitadas irá en aumento debido a envejeciendo y el incremento de enfermedades crónicas.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática del Perú (2012), en su Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad, “1 millón 575 mil 402 personas de la población nacional padecen de algún tipo de discapacidad física y/o mental. En mayor proporción, su afección va desde las personas que tienen de 65 a más años (50,4%) y entre las edades de 15 a 64 años (41,3%). Asimismo, las dificultades motrices son los tipos de limitación más frecuentes (59,2%) y las de tipo visual (50,9%)” (p.9). En tanto, la situación de las personas discapacitadas en el Perú no es la más adecuada debido a que son considerados grupos desventajados e ignorados, debido a que enfrentan obstáculos sustanciales.

En los últimos años a partir de la perspectiva de derechos humanos, la discapacidad empezó a ser considerada, facilitando de esta manera la accesibilidad del medio físico, adecuación de espacios públicos y dispositivos para que las personas discapacitadas puedan utilizarlos, así como rampas, semáforos con sonidos, entre otros; de tal

manera que se reduzcan las barreras de accesibilidad originadas a partir de múltiples factores.

En el ámbito turístico resulta más que una problemática, una ventaja a puertas de explotar, por dos razones fundamentales: el gran número de turistas discapacitados y por su creciente interés turísticamente, últimamente habiéndose reportado, un aumento en el número de viajes realizados por este segmento. Según la World Tourism Organization (2014), *“Travel and tourism has become the world’s largest and fastest growing industry, and its growth shows a consistent year to year increase. With 1 billion of international travellers in 2012 [...]”* (p.1). En este sentido, si analizamos la accesibilidad turística en el distrito de Barranco para personas discapacitadas, existe una gran deficiencia en los espacios turísticos, se observó que medio físico tanto como los atractivos turísticos no cuentan con la infraestructura necesaria para el desarrollo de un turismo inclusivo; se debe recalcar la importancia turística de este distrito, ya que posee un gran legado histórico de estilo tradicionalista, debido a que cuenta con más de 200 inmuebles, entre plazuelas, casonas, alamedas, iglesias y quintas, condecorados como Patrimonio Histórico Monumental.

Por lo ya expuesto, el presente trabajo de investigación pretende profundizar el estudio del turismo accesible, en tanto se busca conocer ¿Cómo es la accesibilidad turística para personas con capacidades motrices restringidas en el distrito de Barranco, Lima – Perú 2015?

## 1.2 Trabajos Previos

Fernández, (2007), en su tesis doctoral “Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz” plantea: la segmentación de las personas discapacitadas desde el punto de vista empresarial, con el objetivo de valorar su consideración como una oportunidad de negocio para las distintas empresas y destinos turísticos (p.10).

Concluyendo que el análisis refleja la escasez de estudios realizados en accesibilidad turística y hotelera, en particular, en materia de accesibilidad como factor determinante para la diferenciación del producto hotelero.

Forgione, (2010), en su trabajo final de grado “Capacitación de los Recursos Humanos en Turismo” pretende: hacer hincapié en cómo se encuentran capacitados los recursos humanos del sector turístico, específicamente hoteleros, agentes de viajes y guías de turismo en relación a la atención para personas con capacidades restringidas específicamente personas con ceguera, sordera y problemas motrices (p.4).

Concluyendo que las personas con capacidades motrices restringidas comparten las mismas necesidades que los demás en cuanto a tiempo libre, asimismo sus demandas de ocio corresponden a su edad y condición social, frecuentemente truncadas por las dificultades impuestas por el entorno.

World Tourism Organization (2014), en su asamblea general sobre derechos para personas con discapacidades “Accessible Tourism for All” dice: “Accessibility is a central element of any responsible and sustainable tourism policy. It is both a human rights imperative, and an exceptional business opportunity. Above all, we must come to appreciate that accessible tourism does not only benefit persons with disabilities or special needs; it benefits us all” (p.1).

Concluyendo que se ha presentado un incremento substancial de viajes realizados por personas con discapacidades, asimismo existe un gran número de problemas de accesibilidad turística, por lo tanto es de suma importancia que la industria turística

tenga en cuenta “La Declaración de las Facilidades en los Viajes Turísticos” en todos sus procesos.

Isla y Falconí (2012), en el tercer capítulo de la Ley General de la Persona con Discapacidad “Accesibilidad”, expresa los artículos más relevantes sobre los derechos de las personas con discapacidades en temas de accesibilidad (p.1).

Concluyendo que las personas discapacitadas gozan de los mismos derechos que los demás y son reconocidos ante ley con tales. Por lo tanto si sus derechos son vulnerados tiene la obligación de reportarlos y ser atendidos de manera rápida y eficiente.

Municipalidad de Barranco (2010), en su “Plan de Desarrollo Integral de Barranco”, promueve conjuntamente con la Organización Panamericana de la Salud, “está orientada de manera colectiva y permanente a mejorar las condiciones de salud y de habitabilidad de su población en el Distrito de Barranco, a través de la Mesa de concertación donde participan diversas instituciones y la sociedad civil” (p.3).

Concluyendo que es necesario “la incorporación de un instrumento de gestión que permita programar acciones orientadas a la optimización de la calidad de vida de los vecinos del distrito de Barranco con equidad y respeto basada en los derechos humanos” (p.5).

Muñoz, J. (2012), en la “Ordenanza Municipal N° 369 del Distrito de Miraflores” expresa: disposiciones de competencia municipal teniendo en cuenta La Ley de la Persona con discapacidad que orienta un diseño universal en todos sus procesos.

Concluyendo, que es de suma importancia “establecer requisitos, condiciones o características mínimas a considerar en la infraestructura arquitectónica y urbana, de índole pública y privada, así como en la plataforma municipal de atención al público” (p.5).

### 1.3 Teorías relacionadas al tema

#### Aproximaciones de terminología en turismo

##### Turismo

Para poder comprender aspectos del turismo más complejos, primero debemos definir los conceptos del turismo y uno de los conceptos más aceptados lo brinda la Asociación Internacional de Expertos Científicos del turismo (AIEST):

“El turismo consiste en el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de residencia por un tiempo determinado, donde se generan relaciones y fenómenos, en tanto no estén motivados por una actividad lucrativa temporal o permanente” (Rodríguez, 2010, p.46).

Por otro lado la OMT, brinda su aporte sobre el turismo, el cual es constante a través del tiempo, enfatizando los siguientes puntos: Entorno habitual y no sólo el lugar de residencia, el tiempo de estadía debe ser menor de 1 año, caso contrario sería residente y los negocios como motivo turístico.

“Lo define como las actividades que realizan las personas en un determinado periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, durante sus viajes en distintas a su entorno habitual con fines de ocio, por negocios u otros motivos” (World Tourism Organization, 2014, p.7).

El Gobierno nacional concibe al turismo, a través de su portal en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, en un enfoque de sostenibilidad para el desarrollo de un destino turístico y pone a la disposición de los distintos interesados información relevante en busca de ampliar los conocimientos en materia de turismo en el Perú.

[...] El Viceministerio de Turismo viene realizando acciones orientadas a realizar un turismo sostenible, poniendo a la disposición de los interesados información turística relevante del sector, sobre todos aquellos programas y acciones que se vienen realizando en dicha materia, y así lograr que la actividad turística sea un atrayente de la descentralización y las

inversiones, en un sector cada vez más competitivo como contribución para el cumplimiento de los objetivos nacionales. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015, p.1).

En lo que respecta a materia de accesibilidad e inclusión turística la conceptualización del Turismo Accesible e Inclusivo nos lleva a un mayor entendimiento sobre el turismo y su relación con el segmento de personas discapacitadas, esta demanda incluye a la discapacidad permanente y temporal; que según estadísticas generales, representa casi el 50% de la población mundial, por lo que se requiere una planificación de actividades turísticas y recreativas

[...] Según el Informe Anual de la OMT, nos dice que es una forma de turismo inclusivo, el permitir a las personas con necesidades especiales en sus distintas dimensiones acceder a disfrutar con igualdad y dignidad, a una oferta de productos, servicios y entornos turísticos diseñados de manera universal (World Tourism Organization, 2014, p.10).

“La incorporación de principios de accesibilidad equitativa y diseño universal para todos que exige el turismo inclusivo, hace que los procesos, entornos, bienes y productos, servicios u objetos y dispositivos turísticos, deban desarrollarse de tal manera que puedan ser utilizados por todos” (Rodríguez, 2010, p. 57).

El gobierno peruano ha mostrado su interés en materia de turismo para personas con alguna discapacidad a través del Manual para la atención del turista con discapacidad con apoyo de los siguientes organismos:

- El Consejo Nacional de Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), Organismo Público Descentralizado del Ministerio de la Mujer y del Desarrollo Humano (PROMUDEH), cuya función principal es la creación y aprobación de políticas preventivas en diversos aspectos para que las personas con discapacidad.
- La Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP), examina y promulga desde un ámbito mundial la integración del país en los mercados mundiales.

- KÉROUL, organización canadiense que busca la facilitación de la accesibilidad al turismo a las personas con capacidad física restringida.
- La Comisión de Promoción del Perú (PROMPERÚ), promueve una imagen atractiva del país y así fomenta las inversiones, exportaciones y el turismo.
- The Society for the Advancement of Travelers with Handicaps (Sociedad para el Desarrollo del Turismo para Discapacitados), desde los Estados Unidos promueven y mejoran el turismo para las personas con discapacidad.

[...] Según el Manual para la atención del Turista con discapacidad, nos dice que la industria internacional turística está poniendo mayor interés en el turismo para personas con discapacidad el cuál cobra mayor importancia, básicamente por cuatro motivos principales: el aumento del tamaño del mercado, el aumento de ingresos económicos que percibe este grupo, las mejoras tecnológicas que permiten mayor desplazamiento y mayor información, y finalmente un incremento en las facilidades, productos y servicios para personas con discapacidad. (PromPerú, 2000, p.10).

En el presente Manual presenta el proyecto “Perú: hacia un turismo accesible”, cuyo objetivo busca el favorecimiento del desarrollo turístico para personas con discapacidad hacia nuestro país, y así incrementar de manera gradual el flujo de turistas discapacitados hacia el Perú, el proyecto consiste básicamente en la evaluación de la infraestructura turística en términos de accesibilidad y capacitar de manera básica y gratuita al personal de turismo, encaminándolos a la excelencia para la atención de los turistas con discapacidad motriz, visual, de lenguaje y audición, y/o deficiencia intelectual.

Para poder profundizar el tema de accesibilidad, el presente trabajo define puntos críticos que Damazio y Gallardo (2009), en su revista científica Tecnologías en Avanzada, analiza y estudia desde las siguientes variables para hacer un sitio turístico:

Transporte: Esto incluye a los medios de transporte público y privado que se ofrecen dentro y fuera de los atractivos turísticos. Terminales accesibles,

vehículos accesibles y estacionamientos vehiculares muy bien señalizados para su fácil visualización y uso (p.101).

Accesibilidad arquitectónica:

[...] Accesibilidad en el entorno físico y sus adecuaciones en los atractivos para elaborar un diseño universal en nuevas construcciones, como la eliminación de barreras arquitectónicas, mayores centros de información al turista; señalización correcta de cada espacio, pasillos, corredores, escaleras y ascensores correctamente tratados, iluminados y señalizados, ejecución de rampas y recorridos alternativos, equipamiento integral de teléfonos, expendedores de bebidas y bebederos; y adecuación de los ambientes (por ejemplo, instalación de sistemas de sonorización, sanitarios accesibles, entre otros) (p.101).

Calidad de atención al cliente:

[...] Personal especializado y capacitado en tipos lenguaje gestual, verbal, etc, contando con la utilización de accesorios especiales para los diferentes sitios que frecuente el visitante, conocimiento de información apropiada en infraestructura, seguridad y entorno natural para brindar ayudas técnicas: como muletas, bastones, sillas de ruedas y finalmente conocimiento en materia de prevención de riesgos: plan de emergencias, equipos y personal capacitado (p.102).

Normativo: Conocimiento y entendimiento de leyes y reglamentos específicos en tema de discapacidad. La formulación y aprobación de normas municipales sobre accesibilidad, que incorporen criterios de accesibilidad al sector turismo y luego a todos los servicios municipales (p.101).

Concienciación del entorno empresarial:



[...] Valor agregado que le brinda al entorno empresarial, en tanto creen espacios accesibles para el mercadeo especializado, así como acciones que realiza el empresario para el análisis de la accesibilidad como alternativa de eliminación de barreras culturales y arquitectónicas del entorno social y empresarial ya sea público o privado (p.102).

Finalmente, debido al espacio físico donde se llevará acabo la presente investigación, es necesario conceptualizar el Turismo Cultural cuyas múltiples formas se expresan en el patrimonio, lengua, hábitos, creaciones artísticas, tradiciones y gastronomía. En referencia al viaje adquiere una dimensión cultural a través de las distintas experiencias que los viajeros viven a lo largo de la estancia.

Según la UNESCO (como se citó en Rodríguez, 2010) “El patrimonio cultural está representado por tangibilidad e intangibilidad de los elementos culturales, transmitidos o creados; que refleja la identidad nacional. La cotidianidad es su esencia” (p.36).

Barranco es un distrito limeño que desde sus principios ha desarrollado el turismo cultural debido a que goza de una tradición e historia incalculable, reflejado en la belleza de sus calles, grandiosas casonas y plazuelas de estilo colonial que nos regresa a la antigua Lima, morada de grandes poetas.

Según entrevista al alcalde de Barranco, Antonio Mezarina Tong (Municipalidad de Barranco, 2010) sobre el turismo y las medidas a tomar para su desarrollo y fortalecimiento dentro del distrito de Barranco:

[...] Es muy importante porque entre el 3.8 a 4% del PBI, significa el turismo a nivel nacional, y un porcentaje de ello vine aquí a Barranco. Barranco es un distrito de 3.3 km<sup>2</sup>, tiene una tremenda historia, riqueza histórica, cultural, turística y es por eso que queremos nosotros explotar al máximo este gran potencial que tenemos, que aún, no se ha explotado como debe ser, pero estamos en ese camino (p.1).

Viabilidad y transporte

En vías de establecer condiciones básicas para llevar a cabo un desarrollo turístico sostenido, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo ha definido un Plan Urbanístico con el objetivo de un ordenamiento territorial sostenible, para poder entender en que consiste debemos de definir lo siguiente:

“El Plan de Desarrollo Urbano es un instrumento de promoción y gestión del desarrollo urbano que entre sus pautas, estrategias y lineamientos pueden alcanzar un desarrollo sostenible y los resultados se demuestran en el Plan de Zonificación y Usos de Suelo, el Plan Vial y el Plan de Inversiones corto y mediano plazo” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015, p.7).

[...] En la Constitución Política del Perú: Art. 192°, en el marco de la economía, reestructuración, restauración y modernización del distrito, la planificación es un punto fundamental para el desarrollo rural y urbano, la cual debe de llevarse a cabo como una función municipal vigente y necesaria, asimismo su implementación debe realizarse en bases a un reglamento de zonificación acorde de las ordenanzas municipales. Entre las áreas de su competencia se deberá incluir los estacionamientos público y los tipos de transporte permitidos en los ejes viales urbanos e intraurbanos (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015, p.8).

“La ley orgánica de Municipalidades: Art.79°, estipula que la aprobación de Planes de Desarrollo Urbano y Planes Urbanos representa una competencia y función exclusiva de las municipalidades” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015, p.8).

La Municipalidad Distrital de Barranco ha desarrollado un Plan de Gobierno Municipal 2011 al 2014, donde se analiza la situación actual del transporte público y se está ejecutando un proyecto de Transporte Urbano, cuyo fin es solucionar el grave problema del transporte público del distrito.

[...] El proyecto consiste en la creación de un sistema de transporte público masivo en buses con recaudo y control centralizado y servicios en corredores troncales y áre

as de alimentación, desarrollado bajo un sistema de participación pública y privada, es ese sentido Barranco se verá beneficiada con 03 estaciones, los mismo que serán alimentados por un ágil y versátil servicio del Urbanito Barranquino (Vargas, 2014, p.8).

## Transporte

El distrito de Barranco por su ubicación estratégica centro-sur, es paso obligado del transporte público y privado entre los distintos distritos de la metrópoli. Entre las principales vías inter distritales tenemos:

“La Avenida Reducto que continúa como Avenida Miguel Grau en el distrito y se une con Bolognesi y formar parte de la Avenida Paseo de la República en el distrito de Chorrillos y la Avenida San Martín vía paralela a la Avenida Miguel Grau y Bolognesi que se prolonga por la conocida Avenida Pedro de Osma con dirección a Chorrillos” (Municipalidad Distrital de Barranco, 2010, p.28).

Estas vías atraviesan el distrito y la zona monumental en las cuales la presencia de informalidad en el servicio transporte público de pasajeros prepondera. La principal problemática se da en los siguientes aspectos:

[...]Transporte público masivo, la capacidad desmesurable de los vehículos supera las condiciones y cantidad de unidades, desarticulación de la continuidad de los espacios de gran importancia, desorden, congestión, contaminación ambiental, sonora y visual y los accidentes de tránsito comprometen la seguridad peatonal y de los conductores, incumplimiento de los transportistas de las normas de tránsito que regulan el transporte, incapacidad logística y financiera de las autoridades competentes en la problemática (Municipalidad Provincial y Policía Nacional) para las acciones de fiscalización y control (Vargas, 2014, p.9).

Se analizó el sistema de transporte del distrito, las unidades vehiculares públicas y privadas y sus deficiencias se presentan en aspectos de seguridad, calidad de

atención y accesibilidad. Adicionando que el Plan de Gestión Municipal no contempla las necesidades especiales de las personas con capacidades motrices restringidas, ni instalaciones vehiculares, servicios de apoyo o ayudas técnicas, lo que permitiría su libre tránsito, solo presenta de manera teórica el Diagnostico de Accesibilidad para Personas con Discapacidad y el Plan de Accesibilidad para personas con discapacidad y de personas con Movilidad Reducida.

#### Tránsito vehicular y peatonal

Según Vargas (2014), el tránsito vehicular y peatonal que se observan en Barranco, se deben a numerosos factores, entre los que destacan:

[...] Sistema de semaforización obsoleto e incompleto. Se utiliza el sistema de semaforización automática o de tiempos, en lugar del sistema de semaforización actuada o de demanda, siendo este mucho más eficiente debido a los distintos alcances de los autos en cola, evitando tiempos muertos, incompleta e inexistente señalización vertical y horizontal y mantenimiento en pistas, veredas, rotulación de direcciones, entre otros, escasa presencia policial que haga cumplir las normas de tránsito y congestionamiento de calles aledañas y zonas residenciales en horas punta (p.10).

La viabilidad del tránsito vehicular y peatonal del distrito, muestra deficiencias en su sistema lo que no permite el libre tránsito de las personas que visitan el distrito, su buen funcionamiento depende de todos los involucrados. Para que se lleve a cabo un turismo accesible e inclusivo no solo se deben elaborar propuestas de mejoramiento, sino se deben de ejecutar y verificar su cumplimiento; para así brindar a los turistas con capacidades motrices restringidas las facilidades de tránsito vehicular y peatonal.

#### Infraestructura vial

Según Vargas (2014) en su Plan de Gobierno Municipal se expresan los problemas de vialidad del tránsito vehicular y peatonal entre los que destacan:

[...] La infraestructura vial inadecuada: Sin previsión de carriles independientes de giro a la izquierda, ni carriles para paraderos de los vehículos de transporte público, la reparación y/o rehabilitación de pistas y veredas, incluidos los sardineles, en forma incompleta o tipo parche, específicamente en las zonas con evidentes signos de riesgo, la ausencia de un sistema adecuado y permanente del control (supervisión) técnico de las obras autorizadas para la ampliación y/o mejoramiento de los servicios públicos (agua, desagüe, electricidad, telefonía, TV por cable etc.), parchado de pistas y veredas parcialmente, no cuentan con un Manual único de especificaciones técnicas para cada tipo de trabajo y adicionalmente la Municipalidad no cumple con utilizar totalmente los recursos que cobra a los contratistas por los conceptos de supervisión en los trabajos autorizados y la falta de un programa a corto, mediano y largo plazo de un tratamiento paisajista-urbanístico y de ornato público, que oriente los proyectos de mantenimiento y de inversión a conservar, revalorizar y modernizar la infraestructura vial del distrito (p.15).

#### Terminales accesibles

En contraste con los problemas de infraestructura vial identificados, el distrito de Barranco cuenta con un único terminal público de acceso terrestre, el Metropolitano, cuyas estaciones cuentan con una moderna infraestructura vial para personas con capacidades motrices restringidas.

[...] En todas las estaciones se cuentan con rampas de acceso peatonal y escaleras que cumplen con la normatividad vigente para personas con discapacidad y han sido construidas a 90 cm de las pistas exclusivas del Metropolitano al igual que las puertas de los buses para facilitar el ingreso de personas en silla de ruedas y acortar los tiempos de embarque de los usuarios a los buses. (Vargas, 2014, p.4).

[...] Las estaciones del metropolitano y los buses cuentan con: accesos peatonales laterales subterráneos, rampas de servicios, ascensores exclusivos, indicaciones en alfabeto braille, con un torniquete exclusivo de acceso a la zona de embarque, cintas texturizadas con relieve, además de la Tarjeta General para Personas con Discapacidad, para el ingreso en los accesos especiales. Asimismo, los buses tienen puertas y embarques con paneles, señalización luminosa y auditiva, para su apertura y cierre, espacios para sillas de ruedas, así como ocho asientos rojos reservados, y una rampa electrónica en la puerta posterior del bus para elevar las sillas de ruedas (Menckholff, 2012, p.6)

Las personas con discapacidad han mostrado su satisfacción al utilizar el Metropolitano, debido a que el personal que labora ha sido instruido para prestar atención inmediata, además informan que es un sistema fácil y rápido para su traslado, más eso sucede solamente en algunas estaciones, en horas punta la demasía del flujo de personas hace imposible el ingreso a las unidades, por el poco espacio y las pocas unidades que presenta.

#### Estacionamientos accesibles

[...] El Concejo Distrital de Barranco, en Sesión Ordinaria N° XVII de la fecha, de conformidad con el Dictamen N° 05-2012-CAJ-MDB de la Comisión de Asuntos Jurídicos que propone al Concejo la Ordenanza que regula la provisión de estacionamientos vehiculares en el distrito, estando

a lo dispuesto en el artículo 10° de la Ley N° 29461, Ley que regula el Servicio de Estacionamiento Vehicular; en el artículo 46°, numeral 3.6.4 artículo 79°, numeral 8) del artículo 9° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades (Vargas, 2014, p.1).

La presente Ordenanza tiene por finalidad otorgar a los usuarios, las facilidades necesarias para el Estacionamiento de sus vehículos y mantener, al mismo tiempo, el orden vial en el distrito de Barranco. Existen pocos espacios de estacionamiento vehicular señalizados destinado a personas con discapacidad, madres gestantes o ancianos, y los pocos que existen poseen un símbolo distintivo sobre un cuadrado de fondo azul en el espacio para estacionarse poco visibles.

Accesibilidad arquitectónica en el distrito de barranco

“Accesibilidad es el conjunto de características de las que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad” (Hernández, 2011, p.23).

[...] En 1963 en Suiza, se celebró el Primer Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas, donde el concepto de Accesibilidad fue tenido en cuenta por primera vez y adquirió el estatus de objetivo prioritario para lograr la plena integración de las personas con discapacidad. Asimismo se definen los conceptos de la accesibilidad universal y el diseño para todos, los cuales promueven las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el acceso y uso de los bienes y servicios a disposición del público (Universidad de Valladolid, 2013, p.1).

Según la Organización Mundial del Turismo (como se citó en Damazio y Gallardo, 2009) “pone de manifiesto que la ausencia de sensibilidad de algunos empresarios turísticos y entidades públicas frena la oferta a este colectivo, ya que son pocos los

servicios turísticos que contemplan a las personas con necesidades especiales como un segmento de mercado” (p.25).

Una de las grandes debilidades en la oferta de servicios turísticos, es la falta de visión e información para plantear proyectos para la población mundial de turistas, de manera que a su vez permitan la captación de nuevos y crecientes segmentos de mercado para tal fin es necesario crear entornos amigables, un medio físico accesible y personal capacitado para brindar un trato justo y digno a las personas con discapacidad.

[...] Accesibilidad en el medio físico, básicamente se trata de la aplicación de los principios de accesibilidad universal y diseño para todos en la arquitectura, edificación y en el urbanismo para que el acceso, uso y circulación de cualquier edificio de uso público o privado, así como a las vías, espacios y equipamientos públicos, sea posible para todas las personas. (Ramírez, 2011, p.8).

En tanto es de suma importancia suprimir las barreras sociales y físicas, proyectando y planificando un futuro sin barreras; y adaptando el medio existente, eliminando así gradualmente las barreras que se encuentren.

Según la ex alcaldesa Vargas (2014) en la Ordenanza Municipal N°411 – MDB:

[...] estipula que mediante el Decreto Supremo N° 015-2014-EF, se aprueben los procedimientos para el cumplimiento de metas y la asignación de recursos del Plan de Incentivos de Mejora de la Gestión y Modernización Municipal del Año 2014, se estableció la Meta N°2 “Diagnóstico de Accesibilidad para las Personas con Discapacidad”, para municipalidades de ciudades principales del tipo “A” (p.2).

Esta ordenanza municipal tiene como objetivo primordial la estimación de un presupuesto con respecto al diagnóstico de barreras urbanísticas y arquitectónicas cifiéndose a la Guía Metodológica del Consejo Nacional para la integración de la



Persona con Discapacidad (CONADIS) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables estableciendo cumplir con los siguientes pasos:

[...] Asignación de Funciones y de un espacio para la OMAPED, el diagnóstico de Barreras Urbanísticas y Arquitectónicas de una zona delimitada alrededor del Palacio Municipal, la elaboración de un Plan de Accesibilidad para Personas con Discapacidad y Personas con Movilidad Reducida y finalmente la emisión de un acuerdo de Concejo Municipal de aprobación del Plan de Accesibilidad para su implementación en el año 2015 (p.3).

#### Accesibilidad a los atractivos turísticos

Los Atractivos Turísticos del distrito de Barranco son bienes de uso público, que tienen adecuadas condiciones para ser visitados y disfrutados por el turista, es decir, que cuentan con planta turística, medios de transporte, servicios complementarios e infraestructura básica para la atracción y fomento del turismo.

La Organización de Estados Americanos (como se citó en Fernández, 2007) “los clasifica en Espacios Naturales, Museos y Manifestaciones Culturales Históricas, Folklore, Realizaciones Técnicas, Científicas y Artísticas Contemporáneas” (p.19).

Es en este contexto, las instituciones son responsables de garantizar la accesibilidad de los atractivos turísticos a todas las personas con discapacidad y movilidad reducida, son numerosos los recursos turísticos que no pueden ser disfrutados por este sector de población.

[...] Accesibilidad al Patrimonio cultural. Son múltiples las medidas que se están tomando para favorecer el acceso de las personas con discapacidad y movilidad reducida al Patrimonio Cultural. Basta citar la Declaración de Barcelona, “la ciudad y las personas con disminución”, firmada y suscrita por más de 200 ciudades, en la que se invita a las administraciones locales

a tomar medidas en pro de favorecer el acceso a la oferta cultural de la ciudad. (Chang y Zoellick, 2011, p.20).

En este sentido, la mayoría de los atractivos turísticos del distrito de Barranco, como por ejemplo, las catedrales o edificios históricos poseen barreras de accesibilidad, debido a que el acceso se lleva a cabo por entradas alternativas o con ayudas técnicas a veces caseras como rampas de madera. En definitiva, nos encontramos ante realidades y situaciones muy diferentes, se deben realizar valoraciones objetivas para transformar o convertir el destino en accesible bajo principios de preservación y conservación del Patrimonio cultural.

#### Calidad de atención al cliente

Según la Asociación Americana para el Control de Calidad (como se citó en Forgione, 2010), “define la calidad como el conjunto de características de un producto o servicio orientadas a su capacidad para satisfacer las necesidades al usuario” (p.7).

“La atención de personas con necesidades especiales, se entiende como el conjunto de actividades que permiten un servicio de alta calidad. Incluye, entre otros, ayudas técnicas, sistemas de comunicación, trato especializado y capacitación del personal” (Damazio y Gallardo, 2009, p.8).

Para la atención de los turistas con capacidades motrices restringidas hay que considerar principalmente la calidad de los servicios en transporte, gastronomía, alojamiento, recreación e información.

Según Forgione (2010), plantea la necesidad a considerar lo siguiente:

[...] Información amplia y adecuada antes y durante la estadía en el destino, correcta señalización en los atractivos turísticos, centros de información al visitante ubicados en puntos clave, uso de una guía de accesibilidad que permita la fácil identificación y localización de los circuitos accesibles y si cumplen con las medidas de accesibilidad de las estructuras arquitectónicas existentes, así como el personal competente que tenga

como precepto el trato adecuado de los clientes con capacidades restringidas (p.35).

### El servicio turístico

La definición que recoge el autor Panosso (2012), sobre el servicio turístico sería la siguiente:

[...] Es un conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas del turista [sic], es un producto compuesto que puede ser analizado en función de los componentes básicos que lo integran: atractivos, facilidades y acceso (p.45).

La clave para aplicar un buen servicio se debe en el conocimiento sobre el producto ofertado, como la capacidad comunicativa a la hora de transmitir e informar al cliente sobre los mismos. En relación con el servicio prestado se tendrá como respuesta la satisfacción o insatisfacción del cliente.

### Personal Capacitado

El Manual para la atención del turista discapacitado se encarga de la difusión de la importancia del Turismo Accesible cuya información se brinda a través de una página web donde expone aspectos sobre calidad de la atención a este segmento de mercado según su tipo de discapacidad. Siendo el caso, a tratar sobre la movilidad física restringida.

Según PromPerú (2000) en el Manual para la atención del turista discapacitado:

[...] Las personas que tienen movilidad física restringida son aquellas que usan una silla de ruedas o utilizan muletas, bastón o andador por un período prolongado de tiempo, tienen dificultad para realizar una o más actividades funcionales: levantar o cargar objetos, usar las escaleras o caminar, tienen

dificultades para desempeñar una o más actividades de la vida diaria: desplazarse dentro de su vivienda, acostarse y levantarse de la cama o de una silla, bañarse, asearse, vestirse o comer, tienen dificultades para realizar una o más actividades instrumentales de vida diaria: salir de casa, tener control o saber utilizar billetes y monedas, preparar una comida, hacer trabajos caseros menores, tomar las medicinas prescritas en la dosis correcta y en los horarios establecidos y dificultad para usar el teléfono y están limitadas en su habilidad para hacer trabajos en la casa (p.37).

La técnica actual de asistencia a los turistas con discapacidad es la de observar y escuchar, para así darles la posibilidad de poder solicitar asistencia si lo necesitan. El personal bien entrenado y profesional responde adecuadamente a alguna necesidad para orientar al cliente. Se debe capacitarlo al personal en técnicas para brindar servicios de apoyo al turista.

Según la Municipalidad de Barranco (2010), en el Acuerdo del Concejo Municipal N° 127-MDB (2011),

[...] Existe un Convenio Interinstitucional ente la Municipalidad de Barranco y el Centro de Formación Turística (CENFOTUR), el cual a favor de la promoción turística del distrito, los profesionales de esta casa de estudios nos brinda su participación en temas de elaboración del diagnóstico de la actividad turística, así como también capacitación del personal que labora en el área de turismo del distrito y en inventario turístico (p.1).

Por otro lado en materia de accesibilidad para personas con necesidades especiales, actualmente no se brinda un enfoque en las capacitaciones al personal, debido a que el distrito no cuenta con la infraestructura accesible necesaria para recibir a este segmento de mercado.

Información turística

La Municipalidad de Barranco cuenta con una oficina que brinda información turística, ubicada en la Biblioteca Municipal Manuel Beingolea, con la finalidad de brindar orientación a los turistas que llegan al distrito.

Se puede observar que la difusión de la información turística a través de sus diversos canales son bastante deficientes, por ejemplo:

[...] “La municipalidad a través de su Portal informa solo sobre los atractivos turísticos, más no existe un área específica de Turismo que brinde información al turista sobre servicios, actividades, campañas, entre otros de índole turística. Si bien existe un calendario de actividades mensuales que se pone a disposición de los turistas, no expresa relevancia en temas de accesibilidad” (Municipalidad de Barranco, 2011, p.56).

Por otro la información que se brinda en la Oficina de Turismo, no especifica si los atractivos turísticos cuentan con la accesibilidad turística para atraer el flujo de turistas con algún tipo de discapacidad.

#### Trato adecuado

Los profesionales en turismo por deber, han de relacionarse con personas con necesidades especiales con cierta frecuencia.

Para poder brindar un trato adecuado, La Universidad de Valladolid (2013) considera los siguientes aspectos:

[...] La empatía, ponerse en el lugar de la persona, adoptar una postura mental positiva y tener siempre en cuenta la igualdad de derechos para todos los turistas, solo brindar ayuda cuando se es requerido y que esta sea discreta, con naturalidad a la hora de brindar el apoyo, se prohíbe el uso frases compasivas y finalmente, no demostrar compasión y tolerancia (p.2).

## Disposición de ayudas técnicas para personas con capacidades restringidas

“Las ayudas técnicas son todos aquellos aparatos o equipos que son utilizados por personas discapacitadas temporal o permanentemente, que les sirven para tener un mayor grado de independencia en las actividades de la vida diaria y les proporciona en general una mayor calidad de vida” (Ramírez, 2011, p.7).

Toda ayuda técnica debe ser sencilla y eficaz y debe responder a las necesidades, seguridad para el manejo, sencillez para su entendimiento y estar fabricados con materiales resistentes y duraderos de fácil limpieza, estéticos y de bajo costo. El distrito de Barranco para el acceso a los diversos atractivos no cuenta con ayudas técnicas para las personas con capacidades motrices restringidas, lo que deduce que no se brinda un turismo accesible ni inclusivo.

## Información sobre prevención de riesgos para personas con capacidades restringidas

[...] La percepción de riesgo asociada a una decisión de consumo surge a partir de cualquiera de los tres elementos siguientes: 1) incertidumbre por la compra; 2) posibles consecuencias adversas; 3) las opciones que mejor satisfacen los objetivos de la compra. El riesgo percibido puede ser entendido como el temor pudiendo tener consecuencias indeseables para el consumidor. (Peñas y et al, 2011, p.49).

Un viaje puede representar riesgos significativos por parte de la demanda. Si bien visitar nuevos lugares es divertido y excitante porque proporciona un contacto diferente, este aspecto del viaje es el mayor generador de ansiedad al momento de elegir un destino, el turista potencial se enfrenta al conflicto entre la seducción y la amenaza por lo desconocido.

En ese sentido, [...] la percepción de riesgo cobra importancia como elemento influyente en las elecciones relacionadas con el consumo turístico. La idea de riesgo, en ese contexto, está relacionada con las probabilidades cognitivas de sufrir daños parciales o totales, o de

experimentar consecuencias negativas inesperadas (Peñas y et al, 2011, p.50).

“En los últimos años, el riesgo asumió un importante rol en la planificación y en los estudios sobre el turismo internacional. Los turistas tienden a evitar destinos en los que perciben mayores riesgos, y escogen los que consideran más seguros” (Peñas y et al, 2011, p. 51).

Algunos investigadores procuraran identificar los tipos de riesgos asociados a la práctica del turismo. En el distrito de barranco, tampoco existen acciones, ni programas de prevención del riesgo para a personas con capacidades motrices restringidas, en vista de ello la demanda de este segmento de mercado no muestra interés por visitar los atractivos turísticos, la seguridad es un factor primordial que busca este segmento para la elección de su viaje.

#### Normas y reglamentos en materia de discapacidad

En el mes de abril del 2014, salió publicado el reglamento de la Nueva Ley General de la Persona con Discapacidad N° 29973 en el diario oficial El Peruano. Dicha ley establece una serie de beneficios para este segmento en diferentes aspectos, tales como educación, deporte, salud, cultura, entre otros. Lo cual significa un avance normativo para la inclusión social del actual gobierno y abre nuevas puertas a la igualdad de oportunidades con mucha expectativa de las personas con discapacidad.

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015) en el artículo n° 1:

[...] La presente ley tiene la finalidad de establecer el marco legal para la promoción, protección y realización, en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica (p.1).

En materia de accesibilidad para personas con discapacidades, “el Consejo Nacional de la Discapacidad es el organismo encargado de fiscalizar y sancionar el incumplimiento de las medidas de accesibilidad para sector turismo” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015, p.3), se destaca el carácter participativo y de consulta realizado para recoger los aportes de las distintas regiones del país, para la elaboración de un Reglamento enmarcado plenamente en lo dispuesto por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.

#### Normas y reglamentos municipales

“La creación de la Norma A.120 establece un conjunto de generalidades sobre accesibilidad para personas con discapacidad, en donde se brindan especificaciones sobre técnicas de diseño para la elaboración de proyectos y ejecución de obras con la finalidad de hacer los espacios accesibles” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015, p.2). Esta normatividad debe ser acatada por todas las municipalidades a nivel nacional.

Por otro lado, según la Ley General sobre Discapacidad estipula en el presente artículo (como se citó el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015) en el artículo N° 70:

[...] Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (Omaped) 70.1 Las municipalidades, provinciales y distritales, contemplan en su estructura orgánica una Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (Omaped) y contemplan en su presupuesto anual los recursos necesarios para su adecuado funcionamiento y la implementación de políticas y programas sobre cuestiones relativas a la discapacidad (p.7).

El distrito de Barranco cuenta con una Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (Omaped), la cual promueve políticas y programas locales, en consideración de los intereses de la persona con discapacidad. Actualmente, solo organiza actividades turísticas para personas con discapacidades psicológicas; más



no contempla otro tipo de discapacidades, debido a la deficiencia de la accesibilidad de los atractivos turísticos de Barranco.

## Concientización del entorno empresarial

### Prácticas Inclusivas

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015), promueve dentro del sector turístico privado la necesidad de adecuar la infraestructura turística para personas con discapacidad, de acuerdo a las normas mínimas legales, al igual que la aplicación de tarifas diferenciales entre los empresarios para este grupo de la población (p.5).

Se debe asegurar que los sistemas de calidad del sector turístico incluyan la variable de accesibilidad para personas con discapacidad, porque hasta el momento no se lleva a cabo.

### Acciones privadas

El entorno empresarial presenta una baja concientización en tema de discapacidad ya que en su infraestructura turística no se han incluido elementos de permitan el acceso a personas con capacidades motrices restringidas. Las acciones privadas solo contemplan al turista sin discapacidad.

Por lo tanto el “gobierno municipal debe impulsar a través de capacitaciones a las empresas privadas, para que puedan aumentan sus ingresos en materia de accesibilidad para todos” (Vargas, 2014, p.14).

### Marco Conceptual

Discapacidad motriz: Rodríguez (2010) define la discapacidad motriz como los trastornos o déficits motrices que presentan las personas en la ejecución de sus movimientos, en su motricidad general (p.53).

Turismo accesible: Rodríguez (2010) define el turismo accesible como el complejo de actividades, orientadas al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración de las personas con movilidad y/o comunicación reducida para una mejor calidad de vida (p.47).

Atractivo turístico: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015) define al atractivo turístico como aquel recurso turístico que goza de instalaciones, equipamiento y servicios con valor activo turístico (p.7).

Barreras arquitectónicas: Rodríguez (2010) define a las barreras arquitectónicas como impedimentos del entorno físico, creado por el hombre, que imposibilitan la transitabilidad urbana (p. 57).

Turismo inclusivo: Lofruscio (2011) define turismo inclusivo como el trabajo que realizan diferentes personas para asegurar que grandes sectores de la sociedad no queden fuera de esta y entren en un espiral de violencia, delincuencia y paupérrimas condiciones de vida (p.7). Accesibilidad: Fernández (2007) define a la accesibilidad como aquellas características del urbanismo, de la edificación, del transporte, de los sistemas de comunicación, y de las relaciones sociales que permite que cualquier persona las disfrute de manera autónoma e independiente de su condición física, intelectual, o mental (p. 24).

Ayudas técnicas: Ramírez (2011) define a la ayuda técnica como el recurso auxiliar, equipo, productos que utilizan las personas discapacitadas para su independencia (p.7).

Espacio físico: Ramírez (2011) define al espacio físico como las condiciones que cumple una edificación, ambiente, objetos utilizables por todas las personas para alcanzar la seguridad, comodidad y autonomía (p.7).

#### 1.4 Formulación del problema

##### Problema general

¿Cómo es la accesibilidad turística para personas con capacidades motrices restringidas en el distrito de Barranco, Lima – Perú 2015?

#### Problemas específicos

¿Cómo es la accesibilidad de los servicios de transporte público y privado?

¿Cómo es la accesibilidad arquitectónica en el medio físico y sus adecuaciones en la infraestructura de los atractivos?

¿De qué manera se brinda la calidad de atención a las personas con capacidades motrices restringidas?

¿Cuáles son las leyes y reglamentos específicos en tema de discapacidad?

¿Cómo se concientiza el entorno empresarial en materia de discapacidad?

#### 1.5 Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad de describir la accesibilidad de los atractivos turísticos, así como su entorno y la perspectiva municipal para la recepción de turistas con capacidades motrices restringidas en el distrito de Barranco. Asimismo, esta información puede ser útil para el mejoramiento de la accesibilidad a los atractivos turísticos, inclusión de normas y leyes en materia turística y concientización del entorno empresarial para resolver algunos de los problemas de origen sociocultural en el distrito.

#### 1.6 Objetivos

En vista de los argumentos expuestos en la realidad problemática tenemos como objetivo general y objetivos específicos los siguientes:

##### General

Analizar la accesibilidad turística para personas con capacidades motrices restringidas en el distrito de Barranco, 2015.

## Específicos

Identificar la accesibilidad de los servicios de transporte público y privado.

Conocer la accesibilidad arquitectónica en el medio físico y sus adecuaciones en la infraestructura de los atractivos turísticos.

Conocer la calidad de atención que se brinda a las personas con capacidades motrices restringidas.

Identificar las leyes y reglamentos específicos en tema de discapacidad.

Describir la concientización del entorno empresarial en materia de discapacidad.

## **II. MÉTODO**

### 2.1. Diseño de investigación

Se ha utilizado el diseño no experimental de corte transversal, pues el investigador no tiene control sobre la variable, porque los hechos ya ocurrieron o se realizan actualmente de manera intrínseca, asimismo las variables serán estudiadas en un solo momento y en un tiempo único, como lo señala Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2011, p.152).

Variable de estudio descriptivo: Accesibilidad de los atractivos turísticos.

## 2.2. Variables, operacionalización

Cuadro n° 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
	Conjunto de características de las que debe disponer un entorno, producto o	Transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminales accesibles</li> <li>• Unidades vehiculares accesibles</li> <li>• Estacionamientos vehiculares</li> </ul>	Preguntas Nro. 1, 2 y 3	Escala de Likert: TOTALMENTE DE ACUERDO DE ACUERDO NEUTRAL (NO SABE , NO OPINA)
		Accesibilidad arquitectónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a espacios físicos</li> <li>• Infraestructura de los atractivos turísticos</li> </ul>	Preguntas Nro. 4, 5 y 6	

ACCESIBILIDAD DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS	servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad (Damazio y Gallardo, 2009, p.99).		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipamiento accesible</li> </ul>	
		Calidad de atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal capacitado</li> <li>• Información turística</li> <li>• Señalización</li> <li>• Ayudas técnicas</li> <li>• Prevención de riesgos</li> </ul>	Preguntas Nro. 7, 8, 9, 10 y 11
		Normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas municipales</li> <li>• Reglamento municipal</li> </ul>	Preguntas Nro. 12 y 13
		Concientización del entorno empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas inclusivas</li> <li>• Acciones privadas</li> </ul>	Preguntas Nro. 14 y 15

*Fuente: Elaboración propia recopilada de Revista Científica en Avanzada*

### 2.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

La población general es de 932 638 o el 59.2% que representa a las personas con dificultades para moverse o caminar y/o para usar brazos o piernas, según la Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad (2012, p.56). Por otro lado, tomando en cuenta el número de turistas nacionales y visitantes del distrito de Barranco, se tiene una cantidad aproximada, por lo tanto se ha tomado en consideración los datos otorgado por el INEI y el Perfil del Turista que visita el distrito de Barranco, utilizando una población de estudio de 335 750 personas con discapacidad motriz que comprenden el rango de edades entre 15 a 65 años de edad, del sexo masculino y femenino; que a su vez forman parte de la Población Económicamente Activa PEA.

## Muestra

El tamaño de la muestra estuvo conformado por 259 turistas nacionales con discapacidad motriz que visita el distrito de Barranco del año 2015, considerando el total 335 750 personas, datos otorgados por INEI y el Perfil del Turista que visita el distrito de Barranco. La fórmula para obtener el tamaño de la muestra será:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{E^2(N - 1) + Z^2 p q}$$

Dónde:

n= tamaño de muestra

N= 335 750

q= probabilidad de no inclusión

ic= 95% intervalo de confianza

E= 5% error: 0,05

p= probabilidad de inclusión

Al transponer cifras se tiene:

$$n = 259$$

## Muestreo

Se ha trabajado con un muestreo estratificado de afijación proporcional, por ende “se trata de un diseño de muestreo probabilístico en el que dividimos a la población en subgrupos o estratos y se le asigna a cada estrato un número de unidades muestrales proporcional a su tamaño”, como lo señala Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2011, p.340).

### 2.4. Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento una encuesta, de 15 preguntas que se aplicó a una población de turistas nacionales con discapacidades motrices restringidas la Municipalidad de Barranco.

*Véase cuestionario en anexo n° 1*

## Validez

Para comprobar la validación del instrumento de recolección de datos se llevó a cabo con el juicio de expertos, se ingresaron los datos y se procedió con la prueba Binomial y el P – promedio es 0.004, siendo menor a (0.05) es válido el instrumento.

*Véase cuadro en anexo n° 2*

## Confiabilidad

Con respecto a la confiabilidad, se analizó la base de datos con la psicometría alfa de Cron Bach para demostrar la fiabilidad de la escala de medida, dando como resultado 0.885, lo cual asegura la confiabilidad de la base de datos.

Binomial y el P – promedio es 0.004, siendo menor a (0.05) es válido el instrumento.

*Véase cuadro en anexo n° 3*

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Los análisis estadísticos se efectuaron utilizando el programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

## 2.6. Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación se respetó la propiedad intelectual de los autores ya citados.

# III. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos mediante encuestas dirigidas a las personas con discapacidad motriz restringida. Estos resultados están agrupados en 5 dimensiones: transporte, accesibilidad arquitectónica, calidad de atención al cliente, normativo y concientización del entorno empresarial.

## 3.1. Transporte



Los terminales de transporte gozan de servicios exclusivos para personas con capacidades motrices restringidas.

**Cuadro # 1: Terminales de transporte**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	totalmente en desacuerdo	8	3,1	3,1
	en desacuerdo	43	16,6	19,7
	Neutral	21	8,1	27,8
	de acuerdo	102	39,4	67,2
	totalmente de acuerdo	85	32,8	100,0
	Total	259	100,0	100,0

*Fuente: Elaboración propia*

Las unidades de transporte vehicular son accesibles para recibir a personas con capacidades motrices restringidas.

**Cuadro # 2: Unidades de transporte**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	totalmente en desacuerdo	58	22,4	22,4
	en desacuerdo	68	26,3	48,6
	Neutral	73	28,2	76,8
	de acuerdo	48	18,5	95,4
	totalmente de acuerdo	12	4,6	100,0
	Total	259	100,0	100,0

*Fuente: Elaboración propia*

Existen suficientes estacionamientos vehiculares señalizados para fácil visualización y uso.

**Cuadro # 3: Estacionamientos vehiculares**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	totalmente en desacuerdo	8	3,1	3,1
	en desacuerdo	84	32,4	35,5
	Neutral	65	25,1	60,6

de acuerdo	82	31,7	31,7	92,3
totalmente de acuerdo	20	7,7	7,7	100,0
Total	259	100,0	100,0	

*laboración propia*

### 3.2. Accesibilidad arquitectónica

Los espacios físicos (veredas, carreteras, parques, plazuelas, etc.) se encuentran en buen estado para el acceso de personas con capacidades motrices restringidas.

**Cuadro # 4: Espacios físicos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	16	6,2	6,2	6,2
en desacuerdo	19	7,3	7,3	13,5
Neutral	35	13,5	13,5	27,0
Válidos de acuerdo	153	59,1	59,1	86,1
totalmente de acuerdo	36	13,9	13,9	100,0
Total	259	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

Los atractivos turísticos tienen infraestructura adecuada para recibir a personas con capacidades motrices restringidas.

**Cuadro # 5: Infraestructura de los atractivos turísticos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	62	23,9	23,9	23,9
Válidos en desacuerdo	96	37,1	37,1	61,0
Neutral	61	23,6	23,6	84,6

de acuerdo	16	6,2	6,2	90,7
totalmente de acuerdo	24	9,3	9,3	100,0
Total	259	100,0	100,0	

*laboración propia*

Los atractivos turísticos cuentan con equipamiento accesible (teléfonos, expendedores de bebidas y snack, bebederos, servicios higiénicos) para personas con capacidades motrices restringidas.

**Cuadro # 6: Equipamiento accesible**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	161	62,2	62,2	62,2
en desacuerdo	28	10,8	10,8	73,0
Neutral	30	11,6	11,6	84,6
Válidos de acuerdo	36	13,9	13,9	98,5
totalmente de acuerdo	4	1,5	1,5	100,0
Total	259	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.3. Calidad de atención al cliente

**Cuadro # 7: Personal capacitado**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos totalmente en desacuerdo	15	5,8	5,8	5,8

en desacuerdo	39	15,1	15,1	20,8
Neutral	112	43,2	43,2	64,1
de acuerdo	77	29,7	29,7	93,8
totalmente de acuerdo	16	6,2	6,2	100,0
Total	259	100,0	100,0	

rito de Barranco cuenta con personal capacitado para atender a personas con capacidades motrices restringidas.

*Elaboración propia*

Se brinda información turística que considera la atención de personas con capacidades motrices restringidas.

**Cuadro # 8: Información turística**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	80	30,9	30,9	30,9
en desacuerdo	30	11,6	11,6	42,5
Neutral	77	29,7	29,7	72,2
Válidos de acuerdo	52	20,1	20,1	92,3
totalmente de acuerdo	20	7,7	7,7	100,0
Total	259	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

La señalización y rotulación apropiada de los espacios físicos facilita el tránsito de las personas con capacidades motrices restringidas.

**Cuadro # 9: Señalización y rotulación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos totalmente en desacuerdo	37	14,3	14,3	14,3

en desacuerdo	84	32,4	32,4	46,7
Neutral	54	20,8	20,8	67,6
de acuerdo	61	23,6	23,6	91,1
totalmente de acuerdo	23	8,9	8,9	100,0
Total	259	100,0	100,0	

*Elaboración propia*

La municipalidad pone a disposición del turista con capacidades motrices restringidas el uso de sillas de ruedas, muletas, bastones para la visita de los atractivos turísticos.

**Cuadro # 10: Ayudas técnicas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	81	31,3	31,3	31,3
en desacuerdo	55	21,2	21,2	52,5
Neutral	79	30,5	30,5	83,0
de acuerdo	28	10,8	10,8	93,8
totalmente de acuerdo	16	6,2	6,2	100,0
Total	259	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

El personal que labora en el distrito de Barranco brinda información a las personas con capacidades motrices restringidas en materia de prevención ante cualquier tipo de emergencias.

**Cuadro # 11: Prevención de riesgos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	totalmente en desacuerdo	21	8,1	8,1
	en desacuerdo	32	12,4	20,5
	Neutral	117	45,2	65,6
	de acuerdo	73	28,2	93,8
	totalmente de acuerdo	16	6,2	100,0
	Total	259	100,0	100,0

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.4. Normativo

Las normas municipales del distrito amparan a las personas con capacidades motrices restringidas.

**Cuadro # 12: Normas municipales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	totalmente en desacuerdo	27	10,4	10,4
	en desacuerdo	25	9,7	20,1
	Neutral	123	47,5	67,6
	de acuerdo	60	23,2	90,7
	totalmente de acuerdo	24	9,3	100,0
	Total	259	100,0	100,0

*Fuente: Elaboración propia*

Los reglamentos municipales funcionan en beneficio de las personas con capacidades motrices restringidas.

**Cuadro # 13: Normas municipales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	totalmente en desacuerdo	27	10,4	10,4
	en desacuerdo	33	12,7	23,2
	Neutral	142	54,8	78,0
	de acuerdo	41	15,8	93,8
	totalmente de acuerdo	16	6,2	100,0
	Total	259	100,0	100,0

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.5. Concientización del entorno empresarial

Los establecimientos de uso privado promueven la eliminación de las barreras de accesibilidad como bordillos de aceras, escaleras sin rampas, estancos, entre otros.

**Cuadro # 14: Barreras de accesibilidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	totalmente en desacuerdo	12	4,6	4,6
	en desacuerdo	88	34,0	38,6
	neutral	74	28,6	67,2
	de acuerdo	69	26,6	93,8
	totalmente de acuerdo	16	6,2	100,0
	Total	259	100,0	100,0

*Fuente: Elaboración propia*

Se llevan realizando acciones privadas para el mejoramiento de la accesibilidad a los atractivos turísticos.

**Cuadro # 15: Acciones privadas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	totalmente en desacuerdo	70	27,0	27,0

en desacuerdo	57	22,0	22,0	49,0
Neutral	95	36,7	36,7	85,7
de acuerdo	28	10,8	10,8	96,5
totalmente de acuerdo	9	3,5	3,5	100,0
Total	259	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

#### **IV. DISCUSIONES**

A continuación se presentan las discusiones de los resultados obtenidos mediante encuestas dirigidas a las personas con discapacidad motriz restringida. Estos resultados responden a los objetivos agrupados en 5 dimensiones: transporte, accesibilidad arquitectónica, calidad de atención al cliente, normativo y concientización del entorno empresarial.



Identificar la accesibilidad de los servicios de transporte público y privado.

El 39,38% de los encuestados opinaron estar de acuerdo que los terminales de transporte del distrito gozan de servicios exclusivos para ellos, tomando en cuenta que “El Metropolitano”, es el único terminal de transporte que circula en el distrito, el cual posee rampas, señalización y apoyo del personal para personas con discapacidad. Por otro lado el 28,19% de los encuestados mantuvieron una opinión neutral en referencia a la accesibilidad de las unidades de transporte vehicular, quienes muestran cierta disconformidad a hora de subir a las unidades de transporte, mayormente en las unidades públicas, debido a su inaccesibilidad y escasez de asientos reservados. Finalmente, 32,43% de los encuestados estuvieron en desacuerdo en referencia a la existencia de suficientes estacionamientos vehiculares señalizados para su fácil visualización y uso; quienes muestran su disconformidad a la hora de la búsqueda de estacionamientos, aducen que son muy pocos y poco visibles.

El transporte en el distrito de Barranco es deficiente y tiene poca aceptación por los turistas de capacidades motrices restringidas a la hora de trasladarse ya que no posee estructuras inclusivas; pero aun así lo visitan por ser un lugar turístico con una ventaja competitiva turística muy demarcada.

Conocer la accesibilidad arquitectónica en el medio físico y sus adecuaciones en la infraestructura de los atractivos.

El 39,38% de los encuestados opinaron estar de acuerdo que los terminales de transporte del distrito gozan de servicios exclusivos para ellos, tomando en cuenta que “El Metropolitano”, es el único terminal de transporte que circula en el distrito, el cual posee rampas, señalización y apoyo del personal para personas con discapacidad. Por otro lado el 28,19% de los encuestados mantuvieron una opinión neutral en referencia a la accesibilidad de las unidades de transporte vehicular, quienes muestran cierta disconformidad a hora de subir a las unidades de transporte, mayormente en las unidades públicas, debido a su inaccesibilidad y escasez de asientos reservados. Finalmente, 32,43% de los encuestados estuvieron en desacuerdo en referencia a la

existencia de suficientes estacionamientos vehiculares señalizados para su fácil visualización y uso; quienes muestran su disconformidad a la hora de la búsqueda de estacionamientos, aducen que son muy pocos y poco visibles.

El transporte en el distrito de Barranco es deficiente y tiene poca aceptación por los turistas de capacidades motrices restringidas a la hora de trasladarse ya que no posee estructuras inclusivas; pero aun así lo visitan por ser un lugar turístico con una ventaja competitiva turística muy demarcada.

Conocer la calidad de atención que se brinda a las personas con capacidades motrices restringidas.

El 59,07% de los encuestados estuvieron de acuerdo en referencia al buen estado de los espacios físicos para su acceso, la mayoría informa que el distrito de Barranco es un hermoso centro turístico debido a sus espacios físicos accesibles y abundan las zonas verdes. Mientras que el 37,07% de los encuestados estuvieron en desacuerdo en referencia a la infraestructura de los atractivos turísticos sean adecuados para recibirlos, la mayoría informan que el distrito cuenta con hermosos atractivos turísticos pero son inaccesibles. Finalmente el 62,16% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo en referencia al equipamiento accesible de los atractivos turísticos, la mayoría muestra una notable disconformidad al no encontrar equipamiento accesible a su disposición.

Identificar las leyes y reglamentos específicos en tema de discapacidad.

El 43,24% de los encuestados mantuvieron una opinión neutral en referencia al que el distrito cuenta con personal capacitado para su atención, la mayoría de los encuestados informa no haber visto personal de la municipal que brinde información especializada para discapacitados, aunque aducen haber recibido una buena atención por parte del personal de la oficina turística del distrito. Por otro lado, el 30,89% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo en referencia a la información

turística que considere a la discapacidad, la mayoría aduce haber recibido información concisa y completa sobre los atractivos turísticos aunque el personal capacitado informó en todo momento que estos no contaban con accesibilidad para discapacitados. Mientras que el 32,43% de los encuestados estuvieron en desacuerdo en referencia a la falta de señalización y rotulación apropiada de los espacios físicos, la mayoría informa haber visto rotulación y señalización básica y escasa que no resulta de mucha ayuda en la vista del distrito. Asimismo el 31,27% de los encuestados estuvieron en desacuerdo en referencia al buen estado de los espacios físicos para su acceso, la mayoría informa que la municipalidad no se preocupa en adquirir ayudas técnicas para discapacitados. Finalmente, el 45,17% de los encuestados mantuvieron una opinión neutral en referencia a la información en base a prevención ante cualquier emergencia, la mayoría de los encuestados informa haber recibido en una ocasión información en base a prevención ante emergencias.

Describir la concientización del entorno empresarial en materia de discapacidad.

El 47,49% de los encuestados mantuvieron una opinión neutral en referencia a las normas municipales que los amparan, la mayoría de los encuestados informa no tener conocimiento sobre normas municipales que los amparen. Finalmente el 54,83% de los encuestados mantuvieron una opinión neutral en referencia a los reglamentos municipales que los benefician, la mayoría informa no conocer reglamentación municipal del distrito que los amparen.

El 33,98% de los encuestados estuvieron en desacuerdo en referencia a los establecimientos de su uso privado que promuevan la eliminación de barreras de accesibilidad, la mayoría informa haber ingresado a los establecimientos privados con cierta dificultad ya que no contaban muchos de ellos con rampas, estancos, entre otros. Finalmente, el 36,68 % de los encuestados mantuvieron una opinión neutral en referencia a la realización de acciones privadas para el mejoramiento de la accesibilidad, la mayoría informa no tener conocimiento sobre las acciones de mejoramiento debido a que varios de los atractivos turísticos se encuentran con acceso restringido al público en general por encontrarse en malas condiciones.

## **V. CONCLUSIONES**

Identificar la accesibilidad de los servicios de transporte público y privado.

Las principales características del modelo de desarrollo de transporte del distrito de Barranco son: la ausencia de planificación, el poco desarrollo en criterios de accesibilidad para todos y el poco cumplimiento de los requerimientos de acceso físico. Siendo el terminal del Metropolitano, el único que cumple con los criterios y requerimientos mínimos de accesibilidad para personas con discapacidades, teniendo en su mayoría cierta aceptación entre los usuarios.

Conocer la accesibilidad arquitectónica en el medio físico y sus adecuaciones en la infraestructura de los atractivos.

El distrito de Barranco cuenta con un medio físico en buen estado de conservación, aunque presenta un déficit en sus adecuaciones para el libre acceso hacia los principales atractivos turísticos, lo que impide la recepción de turistas con discapacidades motrices. Asimismo, ninguno de los atractivos turísticos cumple a plenitud con los requerimientos de acceso físico.

Conocer la calidad de atención que se brinda a las personas con capacidades motrices restringidas.

Ninguno de los servicios turísticos analizados en el distrito de Barranco tiene a su cargo personal especializado o capacitado para atender personas con necesidades especiales. Por ende, la información turística se brinda de manera general y poco especializada.

Identificar las leyes y reglamentos específicos en tema de discapacidad.

El sector turístico del distrito de Barranco requiere de urgente apoyo municipal en materia de investigación, capacitación y enfáticamente en el cumplimiento de normas de accesibilidad para personas con discapacidades en el entorno urbano y las edificaciones de su jurisdicción, para así promover la articulación del sector, generar información para la toma de decisiones y estimular la innovación y diversificación de mercados especializados.

Describir la concientización del entorno empresarial en materia de discapacidad.

Los empresarios turísticos entienden la importancia de profundizar en la atención del turista especializado, pero a su vez aducen en su mayoría que su público objetivo no está enfocado en ellos, por ello la falta de inversión en tema de accesibilidad para personas con discapacidad. Por lo tanto, ninguno de los servicios turísticos de inversión privada analizados presenta infraestructura adecuada y personal capacitado para atender personas con necesidades especiales.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Identificar la accesibilidad de los servicios de transporte público y privado.

El distrito de Barranco debe contar con suficientes estacionamientos de uso público y privado que dispongan de reserva de espacios, debidamente señalizados para vehículos manejados por personas con discapacidad o que los transporten, asimismo las unidades de transporte público deben implementar infraestructura accesible para la subida y bajada de personas, y en su interior contar con asientos reservados debidamente señalizados; las municipalidades y policía nacional deben supervisar y fiscalizar el cumplimiento de esta obligación.

Conocer la accesibilidad arquitectónica en el medio físico y sus adecuaciones en la infraestructura de los atractivos.

No solo basta tener un medio físico en buen estado de conservación y atractivos turísticos de buena presencia; la municipalidad a través de un servidor público debe evaluar minuciosamente los expedientes técnicos que contengan solicitudes de licencia para las edificaciones públicas o privadas que cumplan con las normas técnicas de accesibilidad para personas con discapacidad, y aprobar solo aquellos que contengan ambientes y rutas accesibles para el libre desplazamiento y atención de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que los demás.

Conocer la calidad de atención que se brinda a las personas con capacidades motrices restringidas.

Si bien el distrito de Barranco no cuenta con infraestructura accesible favorable para personas con discapacidad en la mayoría de sus ambientes, se debe implementar capacitaciones en base a una atención más especializada para el diseño de una oferta más adecuada e inclusiva en base a lo que actualmente cuenta el distrito, y así generar interés en la demanda tanto como en los involucrados turísticos del sector.

Identificar las leyes y reglamentos específicos en tema de discapacidad.

La municipalidad de Barranco debe ser el más interesado en promover, supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas de accesibilidad para la persona con discapacidad en el entorno urbano y las edificaciones de su jurisdicción, ya que de eso depende el incremento de visitas de una demanda especializada la cual va en aumento cada año y que traería mayor divisas al distrito.

Describir la concientización del entorno empresarial en materia de discapacidad.

Debe haber una mayor disposición del empresario turístico para invertir en este sector de mercado y brindarle las mejores condiciones posibles para servicios de turismo, para lograr un sello de excelencia en base a servicios de calidad.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chang, M. y Zoellick, R. (2011). *World Information about Disabilities*. Recuperado de: [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/summary\\_es.pdf?ua=1](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf?ua=1).

Comisión de Promoción del Perú: Manual para la atención del turista con discapacidad (Setiembre, 2010). PromPerú. Recuperado de: <http://media.peru.info/catalogo/Attach/1677.PDF>



Cotrino, P., Pacheco, A. y Moretti, K. (2012). Referencias estilo APA. Recuperado de:file:///C:/Users/User01/Downloads/Manual%20de%20referencias%20estilo%20APA.pdf.

Damazio, G. y Gallardo, L. (Marzo 2009). Revista: Tecnología en Marcha (Vol. 22, N.º 1). Recuperado de: file:///C:/Users/User01/Downloads/DialnetEvaluacionDeLaAccesibilidadParaPersonasConDiscapac-4835583.pdf.

Discapacidad y rehabilitación: Informe Mundial sobre discapacidad. (Abril, 2015). Organización Mundial de la Salud. Recuperado de: [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/es/](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/).

Discapacidad: Primera Encuesta Nacional sobre la Discapacidad 2012 (Marzo, 2014). Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. Recuperado de: [http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1171/ENEDIS%202012%20-%20COMPLETO.pdf](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1171/ENEDIS%202012%20-%20COMPLETO.pdf).

Fernández, M. (2007). Turismo accesible: Análisis de la Accesibilidad Hotelera en la Ciudad de Cádiz (Tesis de doctorado). Recuperado de: <http://minerva.uca.es/publicaciones/asp/docs/tesis/mtfernandezalles.pdf>.

Forgione, R. (2010). Capacitación de los Recursos Humanos en Turismo Accesible (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC096124.pdf>.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2011). Metodología de la Investigación. (2.a ed.).México: Naucalpan de Juárez.

Hernández, J. (2011). Accesibilidad Universal y Diseño para todos. Recuperado de: <http://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0578035.pdf>

Lofruscio, M. (2011). Estudio de Turismo Accesible: para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1662/1/tur23.pdf>.

Municipalidad de Barranco (2010). Plan de Desarrollo Integral de Barranco. Recuperado de: [http://www.imp.gob.pe/images/IMP%20%20PLANES%20DE%20DESARROLLO%20MUNICIPAL/barranco\\_plan\\_de\\_desarrollo\\_integral.pdf](http://www.imp.gob.pe/images/IMP%20%20PLANES%20DE%20DESARROLLO%20MUNICIPAL/barranco_plan_de_desarrollo_integral.pdf).

Muñoz, J (2012). Ordenanza Municipal N° 369. Municipalidad de Miraflores. Recuperado de: [https://www.miraflores.gob.pe/Gestorw3b/files/pdf/5790-2624\\_ordenanza\\_de\\_accesibilidad.pdf](https://www.miraflores.gob.pe/Gestorw3b/files/pdf/5790-2624_ordenanza_de_accesibilidad.pdf).

Panosso N., A. (2012). Teoría del turismo: conceptos, modelos y sistemas. (1.a ed.). México: TRILLAS.

Peñas, O. et al. (2011). Protocolos de servicios para el turismo accesible de turistas y visitantes jóvenes, adultos mayores y personas en situación de discapacidad. (1. a ed.). Colombia: GMJL.

Programa de Capacitación Día 1: Guía metodológica para la identificación, formulación y evaluación social caso: Turismo (Mayo, 2015). Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Recuperado de: [http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/Turismo/PIP/pdfs/CNA\\_conceptos\\_claves\\_aspectos\\_conceptuales.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/Turismo/PIP/pdfs/CNA_conceptos_claves_aspectos_conceptuales.pdf).

Rodríguez, M. (2010). Diagnóstico de turismo accesible para personas con capacidades motrices restringidas, en la Ciudad de Luján (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC096147.pdf>.

Ramírez, G. (2011). Las dimensiones de accesibilidad en la Universidad de Costa Rica Sede Rodrigo Facio, un acercamiento desde la perspectiva de la discapacidad y género. (1. a ed.). Costa Rica: San José

Secretaría General Técnica: Guía del lector (Diciembre, 2011). Subdirección General de Publicaciones, Información y Documentación del Ministerio de Cultura. Recuperado de: <http://www.mecd.gob.es/dms/mecd/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/cultura/biblioteca-y-centros-dedocumentacion/cdcul/publicaciones/guia-lector/guialector14/guialector14.pdf>.

Secretary General: UNWTO Annual Report (January, 2014). World Tourism Organization 2015, Recuperated of: [http://dtxqt4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto\\_annual\\_report\\_2014.pdf](http://dtxqt4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_annual_report_2014.pdf).

Vargas, J (2014). Plan de Gobierno. Municipalidad de Barranco. Recuperado de: [http://www.actualidadambiental.pe/wp-content/uploads/2010/09/PPC\\_barranco.pdf](http://www.actualidadambiental.pe/wp-content/uploads/2010/09/PPC_barranco.pdf)

Isla, V. y Falconí, M. (2012). Ley General de la Persona con Discapacidad. Congreso de la República del Perú. Recuperado de: <http://www.conadisperu.gob.pe/web/documentos/2012/politica/ley29973.pdf>.

Menckhoff, G. (2012). Accesibilidad al Transporte Masivo por Bus. Metropolitano de Lima. Recuperado de: [http://www.metropolitano.com.pe/pdfpresentacion\\_menckhof.pdf](http://www.metropolitano.com.pe/pdfpresentacion_menckhof.pdf).

Unidad Técnica de Arquitectura: La Accesibilidad. (Diciembre, 2013). Universidad de Valladolid. Recuperado de: <http://www.uva.es/export/sites/uva/6.vidauniversitaria/6.11.accesibilidadarquitectonica/>.

## **VIII. ANEXOS**

Conformado por los instrumentos y su validación

## Anexo N° 1: Cuestionario

### Datos generales:

1. **Sexo:** Hombre  Mujer       2. **Edad:**       3. **¿Dónde vive?:** \_\_\_\_\_
4. **Su discapacidad es:** Temporal  Permanente

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Accesibilidad a los atractivos turísticos</b>	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 01: Transporte</b>					
01.- Los terminales de transporte gozan de servicios exclusivos para personas con capacidades motrices restringidas.					
02.- Las unidades de transporte vehicular son accesibles para recibir a personas con capacidades motrices restringidas.					
03.- Existen suficientes estacionamientos vehiculares señalizados para fácil visualización y uso.					
<b>DIMENSION 02: Accesibilidad arquitectónica</b>					
04.- Los espacios físicos (veredas, carreteras, parques, plazuelas, etc.) se encuentran en buen estado para el acceso de personas con capacidades motrices restringidas.					
05.- Los atractivos turísticos tienen infraestructura adecuada para recibir a personas con capacidades motrices restringidas.					
06.- Los atractivos turísticos cuentan con equipamiento accesible (teléfonos, expendedores de bebidas y snack, bebederos, servicios higiénicos) para personas con capacidades motrices restringidas.					
<b>DIMENSIÓN 03: Calidad de atención al cliente</b>					
07.- El distrito de Barranco cuenta con personal capacitado para atender a personas con capacidades motrices restringidas.					
08.- Se brinda información turística que considera la atención de personas con capacidades motrices restringidas.					
09.- La señalización y rotulación apropiada de los espacios físicos facilita el tránsito de las personas con capacidades motrices restringidas.					
10.- La municipalidad pone a disposición del turista con capacidades motrices restringidas el uso de sillas de ruedas, muletas, bastones para la visita de los atractivos turísticos.					
11.- El personal que labora en el distrito de Barranco brinda información a las personas con capacidades motrices restringidas en materia de prevención ante cualquier tipo de emergencias.					
<b>DIMENSIÓN 04: Normativo</b>					
12.- Las normas municipales del distrito amparan a las personas con capacidades motrices restringidas.					
13.- Los reglamentos municipales funcionan en beneficio de las personas con capacidades motrices restringidas.					

14.- Los establecimientos de uso privado promueven la eliminación de las barreras de accesibilidad como bordillos de aceras, escaleras sin rampas, estancos, entre otros.					
15.- Se llevan realizando acciones públicas y privadas para el mejoramiento de la accesibilidad a los atractivos turísticos.					

5. Marque con una "X" debajo del número que usted vea conveniente, de acuerdo a la

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de Prueba	Significación exacta
EVALUACIÓN DEL JUEZ 1	Grupo 1	SI	9	1,00	,50	,004
	Total		9	1,00		
EVALUACIÓN DEL JUEZ 2	Grupo 1	SI	9	1,00	,50	,004
	Total		9	1,00		
EVALUACIÓN DEL JUEZ 3	Grupo 1	SI	9	1,00	,50	,004
	Total		9	1,00		

siguiente escala:

1 = Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Neutral 4= Totalmente de acuerdo

Anexo N° 2: Prueba binomial

Anexo N° 3: Prueba de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
------------------	--	----------------

.885	.885	15
------	------	----

## Anexo N° 4: Datos estadísticos SPSS

ENCUESTA SPSS 2015.sav [Conjunto\_de\_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

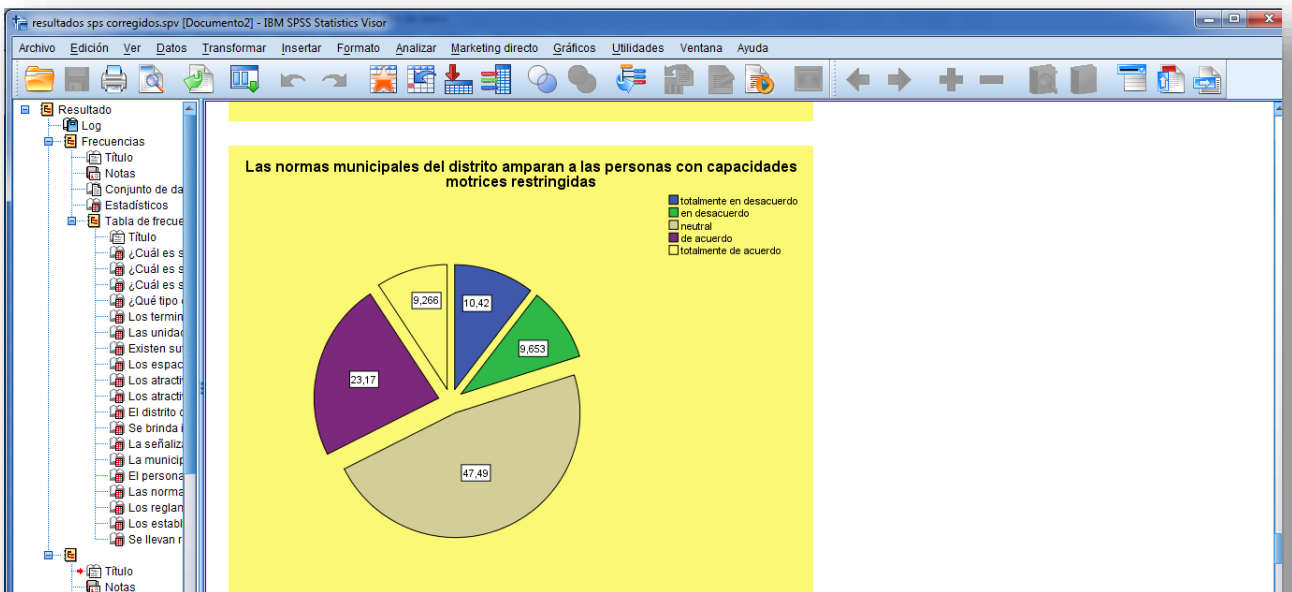
Visible: 19 de 19 variables

	Sexo	Edad	Distrito	Discapacidad	Terminal_transporte	Unidad_transporte	Estacionamiento_vehicular	Espacio_fisico	Atractivos_turisticos	Equipamiento	Personal_capacitado	Información_turística	Señalización	Ayudas_técnicas	Prevención	Normas
1	1	42	4	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	
2	2	20	4	2	5	3	3	5	3	3	4	3	1	2	5	
3	1	23	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	
4	2	65	3	1	5	3	3	1	3	1	3	2	3	1	2	
5	2	33	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5	1	5	5	
6	1	25	1	2	4	3	5	5	3	3	3	3	2	3	4	
7	2	20	3	2	3	3	5	5	5	4	1	2	4	3	4	
8	2	29	3	1	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	
9	1	22	1	2	4	3	4	3	5	3	3	4	2	2	3	
10	1	27	4	2	5	3	3	3	3	4	3	5	2	5	2	
11	2	60	3	2	4	2	2	4	2	1	4	1	4	2	3	
12	2	31	4	2	5	2	2	2	2	1	3	3	2	4	3	
13	2	60	4	2	5	2	3	4	1	1	3	4	2	2	3	
14	2	18	2	2	2	1	4	4	4	1	3	1	2	2	3	
15	1	44	4	2	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	
16	2	52	4	1	4	2	2	4	2	1	3	4	5	2	4	
17	1	33	4	2	1	1	2	4	2	1	3	3	1	2	1	
18	2	36	4	2	5	4	2	4	2	1	4	3	4	4	2	
19	2	35	5	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	4	3	
20	1	60	3	1	5	1	3	3	2	2	4	3	2	2	4	
21	2	60	4	2	5	4	4	4	3	1	2	2	2	1	4	
22	1	48	4	2	4	4	4	4	2	1	2	1	4	1	3	

Vista de datos Vista de variables

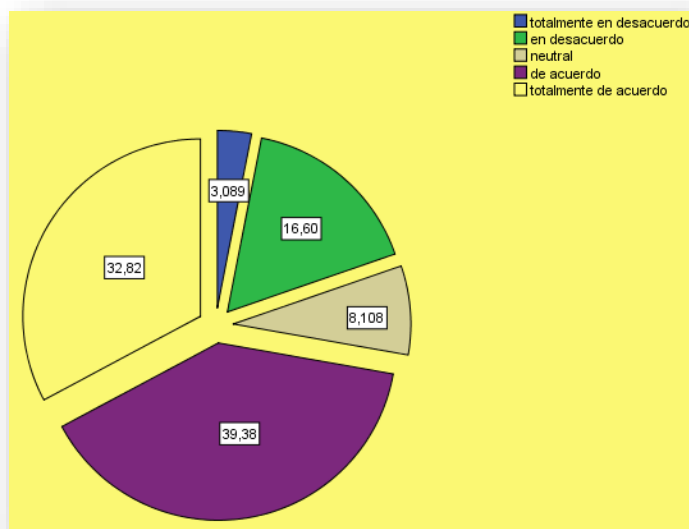
IBM SPSS Statistics Processor está listo

ES 10:20 a.m. 11/12/2015



## Anexo N° 5: Gráficos

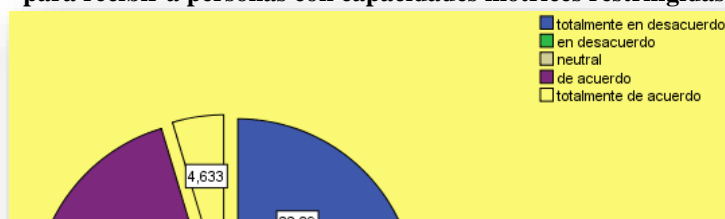
**Figura #1: Los terminales de transporte gozan de servicios exclusivos para personas con capacidades motrices restringidas**



Fuente: Elaboración propia

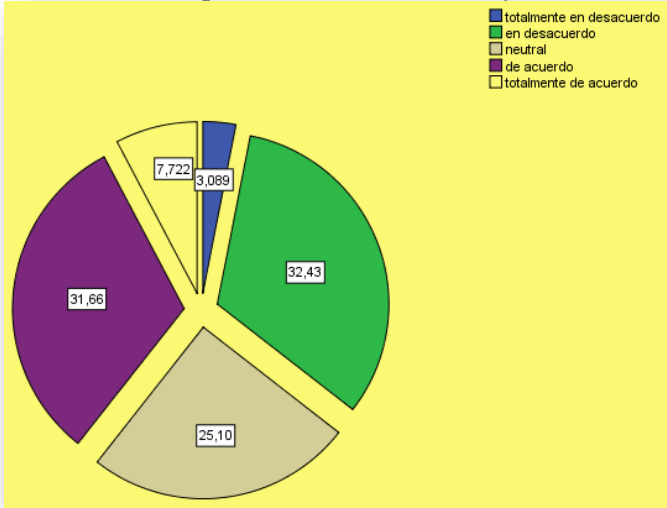
Según la figura n° 1, el 39,38% de los encuestados opinaron estar de acuerdo que los terminales de transporte del distrito gozan de servicios exclusivos para ellos, seguidos de un 32,82% quienes se muestran totalmente de acuerdo; mientras que el 3,089%, aducen estar totalmente en desacuerdo debido a experiencias personales. Los datos obtenidos están en referencia al único terminal de acceso, “El Metropolitano”, el cual posee rampas, señalización y apoyo del personal para personas con discapacidad.

**Figura #2: Las unidades de transporte vehicular son accesibles para recibir a personas con capacidades motrices restringidas**



Según la figura n° 2, el 28,19% de los encuestados mantuvieron una opinión neutral en referencia a la accesibilidad de las unidades de transporte vehicular, seguidos de un 26,25% quienes se muestran en desacuerdo; mientras que el 4,633%, aducen estar totalmente de acuerdo. Los encuestados muestran disconformidad a hora de subir a las unidades de trasporte, sobre todo las unidades públicas, debido que son inaccesibles; por otro lado informan que hay asientos reservados por ley para su uso.

**Figura #3: Existen suficientes estacionamientos vehiculares señalizados para su fácil visualización y uso**



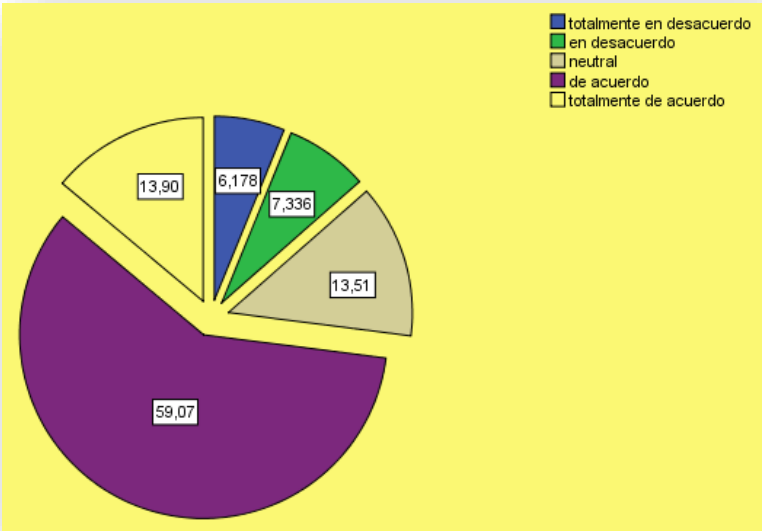
Fuente: Elaboración propia

Según la figura n° 3, el 32,43% de los encuestados estuvieron en desacuerdo en referencia a la existencia de suficientes estacionamientos vehiculares señalizados



para su fácil visualización y uso, seguidos de un 31,66% quienes se muestran en de acuerdo; mientras que el 3,089%, aducen estar totalmente de desacuerdo. La mayoría de los encuestados muestra disconformidad a la hora de la búsqueda de estacionamiento, aducen que son muy pocos y poco visibles.

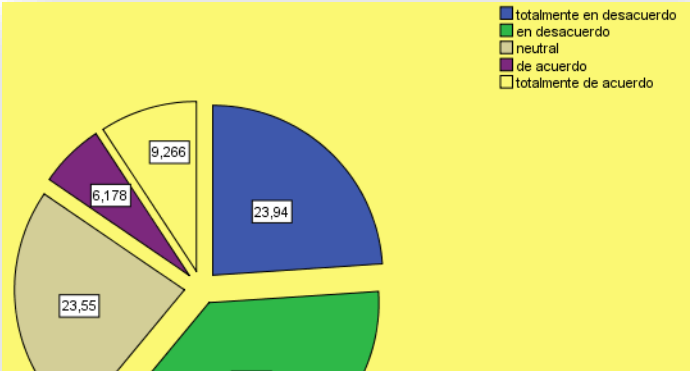
**Figura #4: Los espacios físicos (veredas, pistas, parques, plazuelas, etc.) se encuentran en buen estado para el acceso de personas con capacidades motrices restringidas**



Fuente: Elaboración propia

Según la figura n° 4, el 59,07% de los encuestados estuvieron de acuerdo en referencia al buen estado de los espacios físicos para su acceso, seguidos de un 13,90% quienes se muestran en totalmente de acuerdo; mientras que el 6,178%, aducen estar totalmente en desacuerdo. La mayoría de los encuestados informa que el distrito de Barranco es un hermoso punto de visita debido a que sus espacios físicos son accesibles y abundan las zonas verdes.

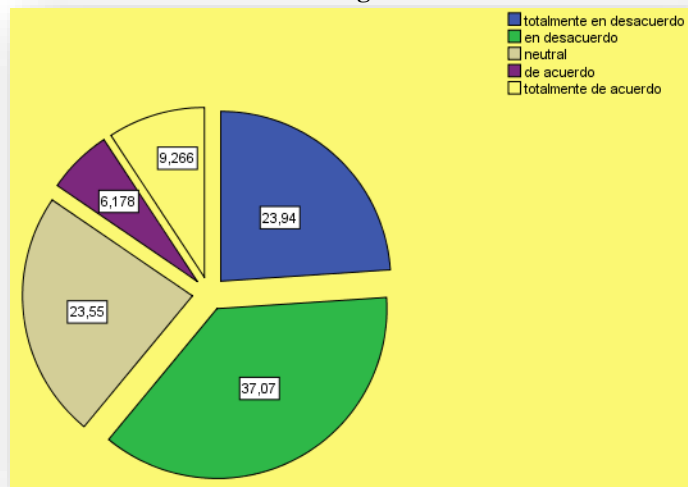
**Figura #5: Los atractivos turísticos tienen infraestructura adecuada para recibir a personas con capacidades motrices restringidas**



Fuente: Elaboración propia

Según la figura n° 5, el 37,07% de los encuestados estuvieron en desacuerdo en referencia a la infraestructura de los atractivos turísticos son adecuadas para recibirlos, seguidos de un 23,94% quienes se muestran en totalmente en desacuerdo; mientras que el 6,178%, aducen estar de acuerdo. La mayoría de los encuestados informan que el distrito cuenta con hermosos atractivos, sin embargo la mayoría son inaccesibles.

**Figura #5: Los atractivos turísticos tienen infraestructura adecuada para recibir a personas con capacidades motrices restringidas**

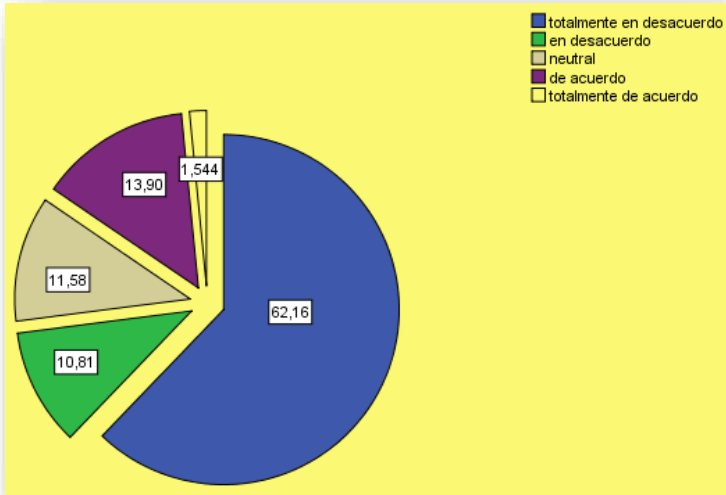


Fuente: Elaboración propia

Según la figura n° 5, el 37,07% de los encuestados estuvieron en desacuerdo en referencia a la infraestructura de los atractivos turísticos son adecuadas para recibirlos, seguidos de un 23,94% quienes se muestran en totalmente en

desacuerdo; mientras que el 6,178%, aducen estar de acuerdo. La mayoría de los encuestados informan que el distrito cuenta con hermosos atractivos, sin embargo la mayoría son inaccesibles.

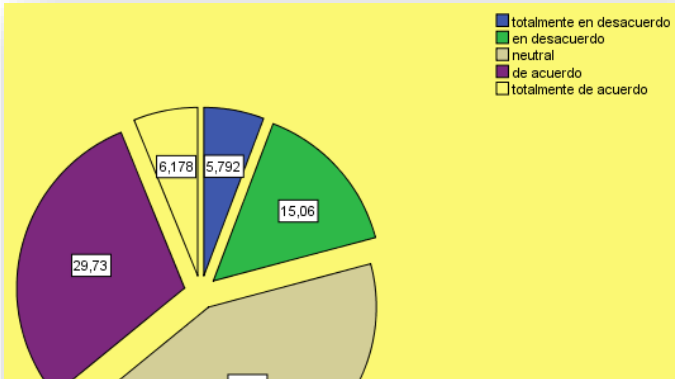
**Figura #6: Los atractivos turísticos cuentan con equipamiento accesibles (teléfonos, expendedores de bebidas y snack, bebederos, servicios higiénicos) para personas con capacidades motrices restringidas.**



Fuente: Elaboración propia

Según la figura n° 6, el 62,16% de los encuestados estuvieron totalmente desacuerdo en referencia al equipamiento accesible de los atractivos turísticos, seguidos de un 13,90% quienes se muestran en desacuerdo; mientras que el 1,544%, aducen estar totalmente en de acuerdo. La mayoría de los encuestados muestran una notable disconformidad al no encontrar equipamiento accesible en el distrito.

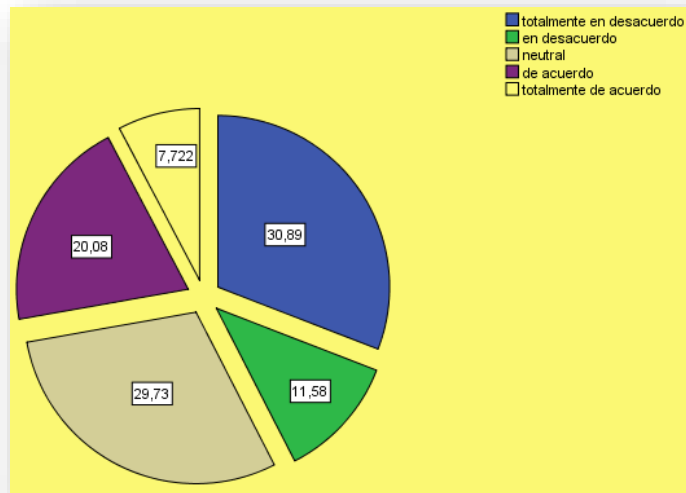
**Figura #7: El distrito de Barranco cuenta con personal capacitado para atender a personas con capacidades motrices restringidas**



*Fuente: Elaboración propia*

Según la figura n° 7, el 43,24% de los encuestados mantuvieron una opinión neutral en referencia al que el distrito cuenta con personal capacitado para su atención, seguidos de un 29,73% que están de acuerdo; mientras que el 5,792%, aducen estar totalmente en desacuerdo. La mayoría de los encuestados informa no haber visto personal de la municipal que brinde información a discapacitados, por otro lado el siguiente porcentaje aduce haber recibido buena atención de la oficina turística del distrito.

**Figura #8: Se brinda información turística que considera la atención de personas con capacidades motrices restringidas**

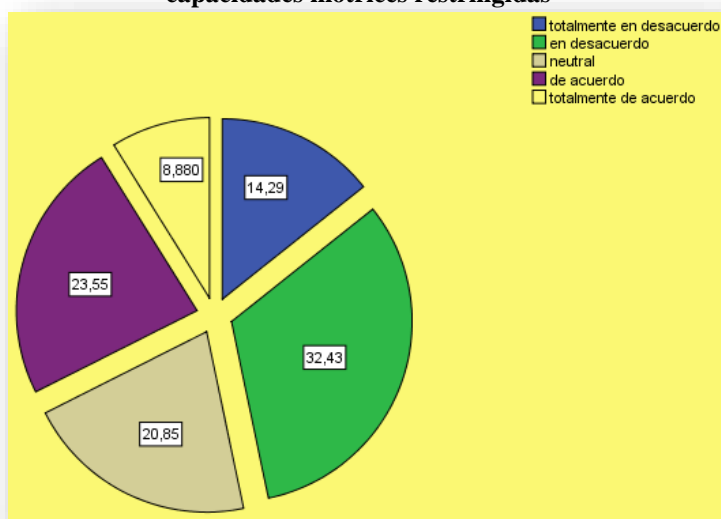


*Fuente: Elaboración propia*

Según la figura n° 8, el 30,89% de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo en referencia a la información turística que considera la discapacidad,

seguidos de un 29,73% que mantienen una opinión neutral; mientras que el 7,722%, aducen estar totalmente en de acuerdo. La mayoría de los encuestados aduce haber recibido información completa sobre los atractivos turísticos aunque el personal capacitado informó en todo momento que estos no contaban con accesibilidad para discapacitados.

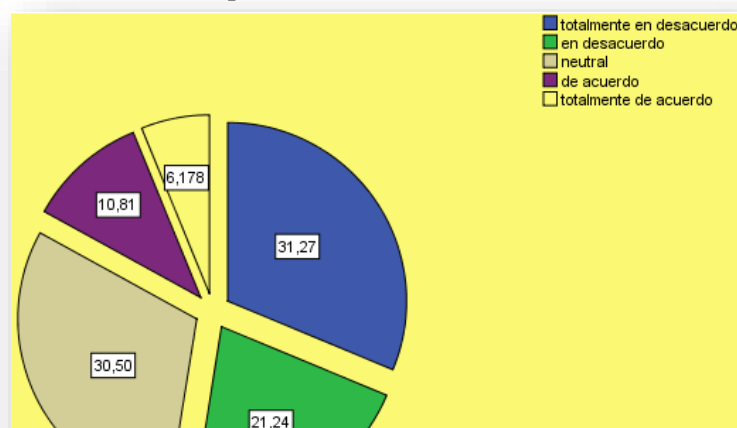
**Figura #9: La señalización y rotulación apropiada de los espacios físicos facilita el tránsito de las personas con capacidades motrices restringidas**



*Fuente: Elaboración propia*

Según la figura n° 9, el 32,43% de los encuestados estuvieron en desacuerdo en referencia a la falta de señalización y rotulación apropiada de los espacios físicos, seguidos de un 20,85% quienes mantienen una opinión neutral; mientras que el 8,880%, aducen estar totalmente de acuerdo. La mayoría de los encuestados informa haber visto rotulación y señalización básica y escaza que no resulta de mucha ayuda en la vista del distrito.

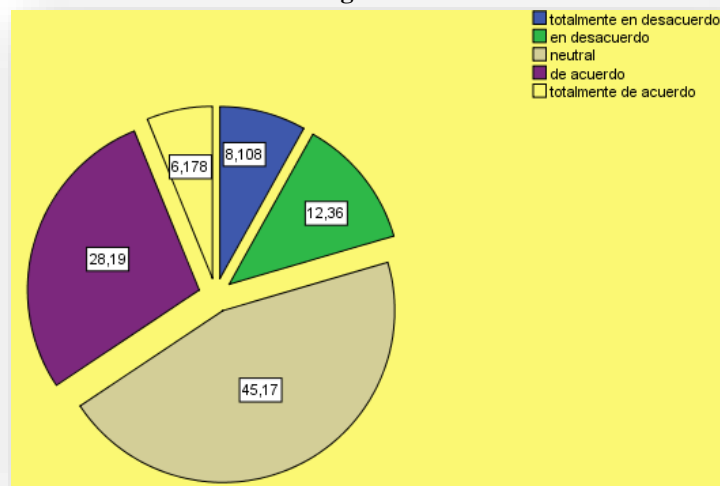
**Figura #10: La municipalidad pone a disposición turista con capacidades motrices restringidas el uso de sillas de ruedas, muletas, bastones para la visita de los atractivos turísticos.**



Fuente: Elaboración propia

Según la figura n° 10, el 31,27% de los encuestados estuvieron en desacuerdo en referencia al buen estado de los espacios físicos para su acceso, seguidos de un 30,50% quienes se muestran en totalmente en desacuerdo; mientras que el 6,178%, aducen estar totalmente en de acuerdo. La mayoría de los encuestados informa que la municipalidad no se preocupa en adquirir ayudas técnicas para discapacitados.

**Figura #11: El personal que labora en el distrito de Barranco brinda información a las personas con capacidades motrices restringidas en materia de prevención ante cualquier tipo de emergencias**

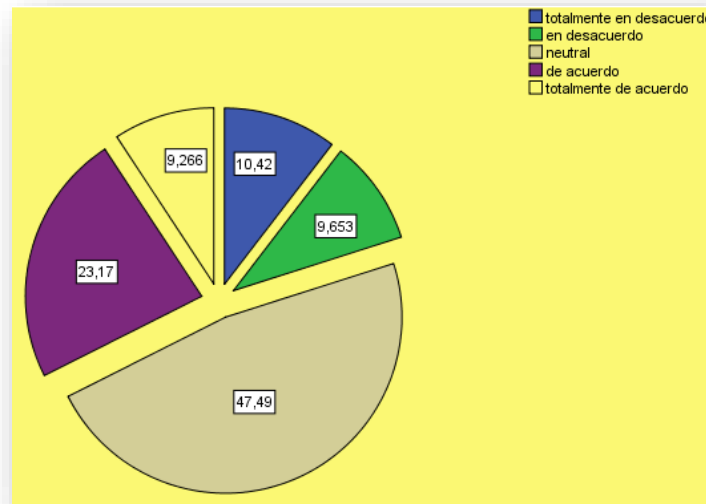


Fuente: Elaboración propia

Según la figura n° 11, el 45,17% de los encuestados mantuvieron una opinión neutral en referencia a la información en base a prevención ante cualquier emergencia, seguidos de un 28,19% quienes se muestran en totalmente de acuerdo; mientras que el 6,178%, aducen estar totalmente de acuerdo. La mayoría

de los encuestados informa haber recibido en una ocasión en su visita información en base a prevención ante emergencias.

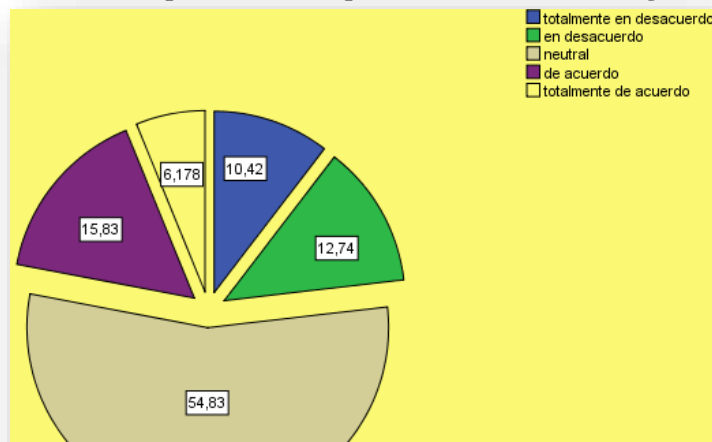
**Figura #12: Las normas municipalidades del distrito amparan a las personas con capacidades motrices restringidas**



Fuente: Elaboración propia

Según la figura n° 12, el 47,49% de los encuestados mantuvieron una opinión neutral en referencia a las normas municipales que los amparan, seguidos de un 23,17% quienes se muestran de acuerdo; mientras que el 9,266% aducen estar totalmente en de acuerdo. La mayoría de los encuestados informa no tener conocimiento sobre normas municipales que los amparen.

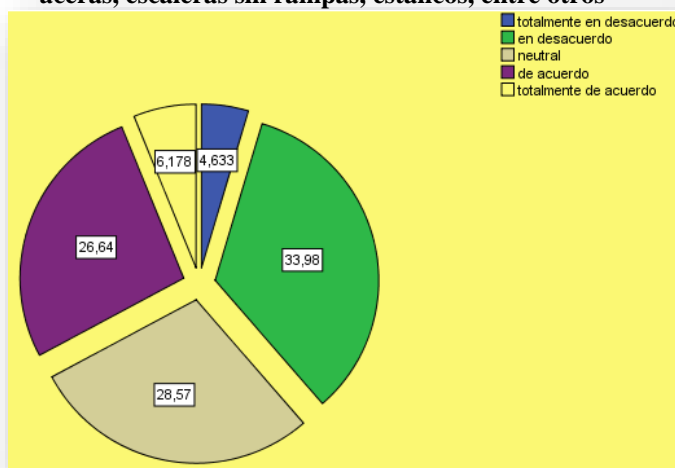
**Figura #13: Los reglamentos municipalidades funcionan en beneficio de las personas con capacidades motrices restringidas**



Fuente: Elaboración propia

Según la figura n° 13, el 54,83% de los encuestados mantuvieron una opinión neutral en referencia a los reglamentos municipales que los benefician, seguidos de un 15,83% quienes se muestran de acuerdo; mientras que el 6,178%, aducen estar totalmente de acuerdo. La mayoría de los encuestados informa no conocer reglamentación municipal del distrito que los amporen.

**Figura #14: Los establecimientos de uso privado promueven la eliminación de las barreras de accesibilidad como bordillos de aceras, escaleras sin rampas, estancos, entre otros**

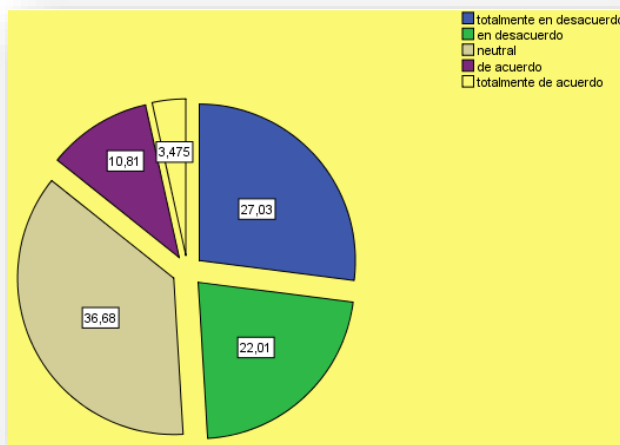


Fuente: Elaboración propia



Según la figura n° 14, el 33,98% de los encuestados estuvieron en desacuerdo en referencia a los establecimientos de su uso privado que promuevan la eliminación de barreras de accesibilidad, seguidos de un 28,57% quienes mantienen una opinión neutral; mientras que el 6,178%, aducen estar totalmente de acuerdo. La mayoría de los encuestados informa haber ingresado a los establecimientos privados con cierta dificultad ya que no contaban muchos de ellos con rampas, estancos, entre otros.

**Figura #15: Se llevan realizando acciones privadas para el mejoramiento de la accesibilidad a los atractivos turísticos**



*Fuente: Elaboración propia*

Según la figura n° 15, el 36,68 % de los encuestados mantuvieron una opinión neutral en referencia a la realización de acciones privadas para el mejoramiento de la accesibilidad, seguidos de un 27,03% quienes se muestran en totalmente en desacuerdo; mientras que el 3,475%, aducen estar totalmente de acuerdo. La mayoría de los encuestados informa no tener conocimiento sobre las acciones de mejoramiento debido a que varios de los atractivos turísticos se encuentran con acceso restringido al público en general por encontrarse en malas condiciones.

Feedback Studio - Google Chrome  
 Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=911779606&lang=es&u=1052431982

feedback studio | Tesis 2015 | /0 | 8 de 8



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

“ACCESIBILIDAD TURÍSTICA PARA PERSONAS CON CAPACIDADES MOTRICES RESTRINGIDAS EN EL DISTRITO DE BARRANCO, LIMA – PERU 2015”

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

**AUTOR:**  
CARLA VICTORIA ARANA RAMOS

**ASESOR:**  
MG.SC. ÁLVARO VALDÉZ ROCA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO

**LIMA - PERÚ**

**2015**

**Resumen de coincidencias** ✕

24 %

1	www.minproteccionso...	1 %
2	www.scielo.org.ar	1 %
3	uva.es	1 %
4	protransporte.gob.pe	1 %
5	barrancoguide.com	1 %
6	mef.gob.pe	1 %
7	issuu.com	1 %
8	www.mintra.gob.pe	1 %
9	www.travability.com.au	1 %
10	documents.mx	1 %
11	www.buenastareas.com	<1 %
12	libros.um.es	<1 %

Página: 1 de 73 | Número de palabras: 14286


 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo,

CARLOS TOVAR ZACARIAS, docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada “ACCESIBILIDAD TURÍSTICA PARA PERSONAS CON CAPACIDADES MOTRICES RESTRINGIDAS EN EL DISTRITO DE BARRANCO, LIMA – PERÚ 2015”, de la estudiante CARLA VICTORIA ARANA RAMOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 06 de febrero del 2018



Firma

Mg. Carlos Tovar Zacarías

DNI: 10139218

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela Profesional en Administración en  
Turismo y Hotelería

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Carla Victoria Arana Ramos

INFORME TITULADO:

Accesibilidad en los atractivos turísticos para personas  
con capacidades motoras restringidas en el distrito de  
Barranco, Lima - Perú

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de diciembre de 2015

NOTA O MENCIÓN: 12 (doce)



[Signature]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Arena Ramos, Carla Victoria

D.N.I. : 745114546

Domicilio : Calle José Chequerhuanza 239, dpto. 202, Miraflores

Teléfono : Fijo : 469.8982 Móvil : 943.608.978

E-mail : carvicarame@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración en Turismo y Hotelería

Carrera : Administración en Turismo y Hotelería

Grado

Título

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Arena Ramos, Carla Victoria

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

Accesibilidad Turística para personas con capacidades o  
motrices restringidas en el distrito de Barranco, Lima-Perú 2015.

Año de publicación : 2015

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha:

01/02/19