



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Turismo inclusivo para la accesibilidad de personas con  
movilidad reducida en la Reserva Nacional de Paracas, Ica, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

**AUTORES:**

Condori Juarez, Ariana Estrella (orcid.org/0000-0002-7525-8175)  
Zambrano Mayorga, Maria Angela (orcid.org/0000-0002-5185-9136)

**ASESORA:**

Mg. Jiménez Guitton, Teresa Milagros (orcid.org/0000-0002-7776-1081)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Patrimonio y Recursos Turísticos

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

LIMA – PERÚ

2022

## Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a nuestros padres por la comprensión y motivación durante nuestra época universitaria. A su vez, nos dedicamos el trabajo la una a la otra por ser el apoyo incondicional durante cada semestre, por las ganas de superación y esfuerzo que pusimos al alentarnos y no rendirnos en cumplir nuestro sueño.

## Agradecimiento

Queremos agradecer a nuestra asesora la Mg. Teresa Jiménez, quien nos motivó desde los primeros ciclos de nuestra formación universitaria y nos alentó a esforzarnos cada día en ser profesionales con ética y valores como lo es ella. De la misma manera, agradecer a todos nuestros docentes que fueron partícipes de nuestra formación profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |     |
|---|-----|
| Carátula .....  | i   |
| Dedicatoria.....  | ii  |
| Agradecimiento .....  | iii |
| RESUMEN.....  | iv  |
| ABSTRACT.....   | v   |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                       | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO.....                                      | 5   |
| III. METODOLOGÍA.....                                       | 18  |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación.....                     | 18  |
| 3.2 Categoría, subcategoría y matriz de categorización..... | 18  |
| 3.3 Escenario de estudios.....                              | 19  |
| 3.4 Participantes.....                                      | 19  |
| 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....    | 20  |
| 3.6 Procedimientos.....                                     | 20  |
| 3.7 Rigor científico.....                                   | 20  |
| 3.8 Método de análisis de datos .....                       | 21  |
| 3.9 Aspectos éticos.....                                    | 22  |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES.....                           | 23  |
| V. CONCLUSIONES.....  | 36  |
| VI. RECOMENDACIONES.....                                    | 38  |
| REFERENCIAS.....  | 40  |
| ANEXO .....   | 48  |

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general identificar el desarrollo del Turismo Inclusivo para las personas con movilidad reducida, en la Reserva Nacional de Paracas – Ica, 2022. Para lo cual, la investigación fue desarrollada bajo un enfoque cualitativo, dirigida a la elaboración de información descriptiva; siendo de tipo básica. De modo, que la matriz de categorización está desarrollada por las categorías de accesibilidad, calidad turística e infraestructura turística y las sub categorías divididas por vías de acceso, señaléticas, servicios de guiados y servicios básicos. Es por ello, que se obtuvo como resultado que los entrevistados no satisficieron sus necesidades y expectativas turísticas, obteniendo como conclusión que el destino está en una etapa principal, donde carece de infraestructura óptima para los turistas, limitándolos de su tiempo de ocio turísticos; falta de un servicio especializado y falta de información sobre el turismo inclusivo por parte de los operadores turísticos.

**Palabras claves:** Turismo, inclusivo, turismo inclusivo, universal.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research work was to identify the development of Inclusive Tourism for people with reduced mobility, in the Paracas National Reserve - Ica, 2022. For which, the research was developed under a qualitative approach, aimed at the elaboration descriptive information; being basic. Thus, the categorization matrix is developed by the categories of accessibility, tourist quality and tourist infrastructure and the subcategories divided by access roads, signage, guided services and basic services. That is why, it was obtained as a result that the interviewees did not satisfy their tourist needs and expectations, obtaining as a conclusion that the destination is in a main stage, where it lacks optimal infrastructure for tourists, limiting their tourist leisure time; lack of a specialized service and lack of information on inclusive tourism by tour operators.

**Keywords:** Tourism, inclusive, inclusive tourism, universal.

## I. INTRODUCCIÓN

El sector turístico se va desarrollando a gran magnitud en los diferentes factores sociales y tendencias mundiales, obteniendo como consecuencia el desarrollo y progresos de los países sub desarrollados. Así mismo, el turismo trae consigo múltiples beneficios como una alta tasa de crecimiento económico, intercambios culturales, generador de empleo local y el desarrollo continuo a las comunidades.

Las actividades motivadas por el turismo no son accesibles para todo el segmento y excluyen a una gran parte de la población con discapacidad física, psíquica y sensorial que quieren disfrutar de manera segura en dichas actividades. Debido a ello, surge el turismo inclusivo que permite una igualdad de oportunidades para el desarrollo de actividades turísticas en personas con capacidades limitadas. De la misma manera, el objetivo es disminuir la mayor cantidad de obstáculos posibles para realizar actividades turísticas con una adecuada accesibilidad, confortabilidad y que se asegure la calidad del servicio brindado para personas con algún tipo de limitación física o intelectual.

A nivel internacional, el turismo inclusivo es un tema social del cual muchos países ya están tomando acciones enfocados en eliminar los lugares con un solo público objetivo, es decir, que tiene que ser universal para todos, un claro ejemplo es el país de Ecuador. Según Vargas (2020) indica que aquellas personas que cuentan con algún tipo de discapacidad, día a día lidian con ambientes hostiles y falta de importancia e interés por parte del gobierno a sus necesidades. Si bien es cierto, en Ecuador existen políticas sociales y normas que se enfocan en mejorar la vida turística, estas medidas aún no son suficientes para la libre recreación. Por ello, se desarrolló el proyecto de rutas paisajísticas que unieron al mayor atractivo que tiene el Valle de los Chillos, ubicado en Quito, teniendo en cuenta todos los accesos necesarios para una actividad confortable para el usuario. En conclusión, en los países de Latinoamérica ya se están desarrollando nuevas estrategias para desarrollar un turismo accesible que permita la inclusión social en algunos destinos turísticos.

El turismo es una actividad vivencial desarrollada por todas las personas que buscan el disfrute máximo sin ningún tipo de restricciones. De tal manera, el ente regulador MINCETUR (2017) manifiesta que el sector turístico tiene que ser viable, debido a que este es un derecho de todos los peruanos, por ende, buscan un turismo que sea accesible para todos los ciudadanos, sin importar sexo, edad, condición económica y discapacidad. Por consiguiente, es ideal realizar planes de acción que permitan realizar actividades accesibles para todos, empezando por la infraestructura de estos lugares.

A nivel nacional el turismo inclusivo aún es una lucha constante de igualdad de mejoras en la sociedad. Según la página web Innovtur (2017) expresa que las carencias de accesibilidad son innumerables, por ello, origina que un sinnúmero de personas no puedan desplazarse de manera óptima, afectando de manera directa al viajero con capacidades limitadas, estas barreras son restricciones que se dan en el día a día de cada persona. También nos informa que 6 de cada 10 personas con movilidad reducida dejará de viajar por falta de servicios y accesos para el disfrute de actividades turísticas. En conclusión, se debe implementar rutas de acceso para que todos los ciudadanos cuenten con las mismas oportunidades de realizar un turismo incluyente que permita una mejoría en los servicios turísticos ofrecidos

Los grupos de interés del gobierno peruano se enfocaron como primera opción en desarrollar un turismo inclusivo en las personas con discapacidades tanto en los niños, jóvenes y adultos mayores. En Perú, el portal Andina (2020) indica que el estado busca incentivar el desarrollo sostenido del turismo con enfoque inclusivo que permita el acceso a toda la población para que disfruten de los atractivos turísticos de manera segura, independiente y de calidad. A su vez, su propósito principal es el reconocimiento como un país con destinos turísticamente sostenibles. Por consiguiente, el país tiene que desarrollar diversos planes estratégicos para poder resaltar como un lugar inclusivo que brinde igualdad de oportunidades a todos sus pobladores.

Las personas con capacidades limitadas en nuestro país representan un número significativo de la población, que buscan una equidad de condiciones para mejorar las actividades de la vida cotidiana. En tal sentido, El Instituto



Nacional de Estadísticas e Informática citado en el diario El Comercio (2018). Un 10,4% de toda la población tiene alguna discapacidad, y un 48,3% de ellos tiene impedimentos para ver, mientras que al 15,1% se le dificulta moverse por sí solo y un 7,6% para oír. Por ello, es recomendable que Perú tome acciones de manera inmediata con el objetivo de beneficiar de manera directa a un gran porcentaje de sus ciudadanos.

Así mismo, el turismo inclusivo es una gran brecha que permite ser más empáticos con la sociedad, sin excluir a ninguna persona, ya sea, por su género, nivel socioeconómico, creencia y limitaciones físicas. Si bien es cierto, existen planes de proyectos en proceso que permiten desarrollar más a fondo actividades turísticas accesibles, sin embargo, siguen siendo escasas y de poca importancia para el estado. En la actualidad, los lugares turísticos aptos para personas con discapacidad son muy difíciles de encontrar. Este sector poblacional no puede disfrutar de una libre recreación debido a las faltas de accesos y poca capacitación hacia colaboradores para poder desarrollar una atención adecuada. Ante las carencias que se tiene para poder desarrollar actividades inclusivas, se realizó la siguiente interrogante, ¿Cómo se desarrolla el turismo inclusivo para las personas con movilidad reducida desde la perspectiva de estos turistas en la Reserva Nacional de Paracas, Ica - 2022?

La presente tesis se justifica de manera teórica debido a que la investigación abarca conceptos importantes sobre el turismo inclusivo para personas con movilidad reducida. De la misma manera, se obtiene un alto valor significativo y se da a conocer las circunstancias del turismo inclusivo para la accesibilidad de personas con movilidad reducida.

En el ámbito social, se identifican las necesidades que tienen las personas con movilidad reducida al realizar actividades turísticas. Por consiguiente, en este estudio se brinda información importante que ayudará a futuras investigaciones. Así mismo, se demostrará la realidad sobre la accesibilidad del turismo inclusivo en Paracas.

En el aspecto metodológico, el presente trabajo de investigación se enfocó en un proceso ordenado y sistematizado, en el cual se utilizaron técnicas de investigación cualitativa y se aplicaron instrumentos para la recopilación de información precisa y verídica. Para ello, se tomó en cuenta artículos entre los años 2017 a 2022, enfocados en la conceptualización, definiciones del turismo inclusivo y accesible para personas con movilidad reducida. A su vez, tiene como finalidad reconocer la realidad de este grupo de turistas en la Reserva Nacional de Paracas, mediante las diferentes perspectivas y acciones tomadas.

Para el presente trabajo se desarrolla los siguientes problemas específicos:

- **PE1:** ¿Cómo es la accesibilidad para personas con movilidad reducida en la Reserva Nacional de Paracas, Ica - 2022?
- **PE2:** ¿Cómo es la calidad de los servicios de guiado para personas con movilidad reducida en la Reserva Nacional de Paracas, Ica - 2022?
- **PE3:** ¿Cómo es la infraestructura para personas con movilidad reducida en la Reserva Nacional de Paracas, Ica - 2022?

El objetivo general de la presente tesis busca identificar cómo se desarrolla el Turismo inclusivo para las personas con movilidad reducida, en la Reserva Nacional de Paracas, Ica - 2022, para llegar a ello se plantea los siguientes objetivos específicos.

- Identificar la accesibilidad del Turismo inclusivo para personas con movilidad reducida en la Reserva Nacional de Paracas, Ica - 2022.
- Analizar la calidad del servicio de guiado para personas con movilidad reducida en la Reserva Nacional de Paracas, Ica - 2022.
- Describir la infraestructura para personas con movilidad reducida en la Reserva Nacional de Paracas, Ica – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para realizar la presente tesis se tuvo en consideración los siguientes antecedentes, entre ellos internacionales como nacionales que nos ayudaron a enriquecer de información verídica este trabajo de investigación mediante un análisis riguroso del tema.

El turismo es una actividad de suma importancia hoy en día. Según Robles, Maldonado y Lora (2019) en la revista Digital de divulgación e Investigación Turística titulada, Turismo Inclusivo. Tuvo como objetivo resaltar el gran potencial que tiene México, a su vez, se busca que el país siga creciendo de manera sostenible y se tenga en consideración a todas las personas con discapacidad y adultos mayores. Por consiguiente, se requiere aprovechar todas las oportunidades del sector social y económico. Esta investigación es de tipo cualitativa con un enfoque etnográfico debido a que se usaron recopilación y examinación de datos en búsqueda de interpretar el día a día del consumidor. Se llegó a la conclusión, que el sector turístico es una plataforma que contribuye a la inclusión de personas discapacitadas mediante la calidad de vida, se debe generar una adecuada infraestructura, señaléticas y personal debidamente capacitado para lograr ello.

Como siguiente antecedente tenemos a Correa, Aquino y Cruz (2020) quienes, en su artículo de revisión titulado, Turismo Inclusivo y accesible en Cancún Quintana Roo, México. Se enfocaron en la satisfacción de aquellas personas con limitaciones motoras para que disfruten de la recreación y el libre esparcimiento sin contar con complicaciones por falta de infraestructura o información para realizar actividades turísticas. Para dicho artículo, se hizo uso del enfoque cualitativo, el cual permitió evidenciar que las personas necesitan conocer los lugares accesibles para la recreación de personas con discapacidad. En conclusión, todos los sectores deben tratar de reducir los obstáculos de las personas con capacidad limitada para que así puedan disfrutar de la mayor cantidad de actividades de recreación turística.

Los investigadores Martin, Luque y de la Fuente (2018) en el artículo sobre la accesibilidad de todas las personas para un turismo inclusivo y diverso. Se enfocó en determinar y analizar la situación del turismo inclusivo

para personas con restricciones físicas o intelectuales. La metodología empleada fue la cualitativa. En conclusión, se buscó brindar un turismo inclusivo de calidad que dé la oportunidad a todas las personas de poder desarrollar actividades turísticas sin importar su condición o capacidades limitadas.

Según los autores Crespi, Galeas y López (2018) en su estudio sobre el desarrollo inclusivo socialmente sobre las personas que no se pueden movilizar en la ciudad de Choco-Colombia. Su objetivo fue crear una guía de modelo de desarrollo turístico sostenible, determinando la inclusión social ante las necesidades de las personas que no se pueden desplazar. La metodología empleada fue la cuantitativa, la cual permitió obtener valores numéricos y una matriz de ponderación, la cual brindó un diagnóstico FODA. En conclusión, se pretende cambiar y generar actividades turísticas en lugares que eran considerados inaccesibles, a su vez, Colombia sea considerado un lugar de oportunidades para las personas vulnerables, en este caso los desmovilizados.

El turismo sostenible es una herramienta que ayuda a eliminar la pobreza, cuidar el medio ambiente, y brinda una mejor calidad de vida. Los autores Gazzera, Torre y Gutauskas (2017) en su artículo del Turismo sostenible como un instrumento para el desarrollo mundial. Tuvo como objetivo realizar un análisis de la reunión de la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, la cual buscó determinar que el turismo sea un factor determinante que apoye a la sostenibilidad mundial. Utilizaron el enfoque cualitativo, debido a que, buscaron analizar todos los puntos de la reunión. En conclusión, el turismo tiene que realizar nuevos cambios e innovar para que así, sea más sustentable en todos los aspectos como el social, económico y ambiental.

Los investigadores Stehlíková y Řezník (2018) en su estudio sobre el centro de la ciudad accesible para personas con movilidad reducida. El objetivo fue crear un mapa para que el ciudadano con movilidad reducida de la ciudad Brno pueda desplazarse con ayuda de un mapa accesible. Para esta investigación se utilizaron dos enfoques el cualitativa por el tipo de

investigación y cuantitativa por el nivel de accesibilidad. En conclusión, el mapa de accesibilidad permitió que se puedan identificar los lugares accesibles y con poco acceso para las personas con movilidad reducida, también brinda información detallada de los lugares.

Por otro lado, en Canadá tenemos a Capitaine y Trudel (2016) en su investigación sobre inclusividad del turismo en Canadá en el caso de Quebec. Tuvo como objetivo desarrollar y fomentar el turismo inclusivo en Canadá para así mejorar este nicho; de la misma manera mejorar las actividades turísticas de este destino para disminuir todas las limitaciones posibles. Esta tesis tiene un enfoque cualitativo que busca la descripción analítica de dicho destino. Se obtuvo como resultado, que se debe involucrar a las autoridades e identificar a los socios claves para desarrollar el proyecto del camino accesible para que este destino sea apto a todo el público sin distinción alguna.

Como antecedente nacional tenemos a Moya y Ura (2019) en su tesis sobre el análisis de accesibilidad turística en personas con movilidad reducida en Machu Picchu. La finalidad fue dar a conocer el desarrollo para personas con discapacidad física en Cusco que no cuentan con los accesos adecuados para el desarrollo del circuito turístico. Se hizo uso de un enfoque cualitativo, empleando instrumentos de entrevista diseño etnográfico aplicados en 10 personas. Como resultado se obtuvo que el turismo accesible se encuentra en una etapa inicial y se viene desarrollando de manera paulatina, sin embargo, no se brinda un servicio de calidad para el público objetivo que busca disfrutar de estas actividades sin restricciones.

Como lo manifiesta Rodríguez (2018) en su investigación sobre el turismo alternativo que este debe ser una actividad turística con accesibilidad universal, es decir, no debe tener limitación u obstaculización para ejercerla ante una persona con discapacidad, teniendo como objetivo el dar a conocer la tecnología y comunicación enfocadas en sus limitaciones turísticas. A su vez, tiene como enfoque la investigación cualitativa, siendo de manera descriptiva e informativa; como resultado se prioriza el estandarizar el servicio turístico, insertando capacitaciones para los colaboradores en las diferentes técnicas de comunicación como señas mímicas para las personas con

discapacidad auditiva, el alfabeto Braille para personas con incapacidad visual.

Según Velásquez y Zambrano (2019) interpretan en su investigación sobre la base para un turismo accesible; teniendo como objetivo brindar un servicio de calidad y así, poder respetar los derechos humanos sin limitaciones de dicha acción. Se realizó bajo un enfoque cualitativo, utilizando instrumentos de recolección de datos, investigaciones de artículos indexados. Por lo tanto, tiene como conclusión el mejorar servicio se debe ofrecer para cada destino, el implementar vías con todos los accesos requeridos y medios para personas con discapacidad con el foco principal que ellos obtengan una experiencia sin sentirse excluidos o diferentes por su condición.

En un estudio sobre análisis del caso, Cañero (2019) explica en su investigación sobre la tecnología y los beneficios que con lleva un turismo inclusivo universal en Sevilla ciudad de Andalucía, España; a su vez, el objetivo principal fue realizar y actualizar aplicaciones que beneficien una mayor masa de turistas con discapacidad, eliminando la inclusión de discapacidad limitada y convirtiéndolo en accesible para todos. Buscando dar a conocer la infraestructura adecuada para conocer dichos destinos turísticos. Se empleó la metodología cualitativa, siendo de manera descriptiva, analítica y exploratorio; obteniendo como resultado analizar e investigar en tiempo real las necesidades que requiere este sector, conocer las perspectivas del turismo inclusivo y ejercer destinos enfocados a este segmento, participando de la mano de los gobiernos regionales y nacionales para el beneficio prolongado de ello.

Como lo expresa Manolachi (2019) en su trabajo de investigación sobre el turismo inclusivo en España debe ser de acceso universal, es decir, que debe contar con una infraestructura adecuada e igualdad de condiciones, en donde puedan conocer la cultura de dicho lugar sin tener impedimentos de realizar actividades turísticas. Este trabajo tuvo como enfoque cualitativo, de manera informativa y comparativa, realizando investigaciones exhaustivas. Obteniendo como resultado, el disminuir la discriminación por su condición física o discapacidad motora, donde tenga la libertad de poder realizar un

turismo universal con accesibilidad e infraestructura adecuada a cualquier destino.

Según Quintero y Núñez (2018) en su investigación sobre el mejoramiento de vida turística en las personas con discapacidades intelectuales, físicas y sensoriales; teniendo como objetivo principal identificar las características con las que debe contar cada infraestructura turística para ser adecuada y utilizada por el personal capacitado como es el caso de Brasil que construyó el jardín sensorial dentro del Jardín Botánico ubicado en Río de Janeiro enfocado en las personas con limitaciones visuales. Teniendo un enfoque cualitativo y empleando instrumentos como encuestas, observación; dando como resultado el dar a conocer los objetivos de dichas técnicas, para ser ejecutadas en las herramientas de comunicación a través de los sentidos donde prioriza el tacto y el olfato que se puede disfrutar de la diversidad de plantas con aromas, formas y texturas acompañado de señalización Braille. A su vez, este destino incorporó a personas con capacidades limitadas dentro de su grupo de colaboradores, estos están capacitados para brindar servicios de calidad en este rubro.

Como lo manifiestan Muñoz y De la Fuente (2017) en su artículo de la ruta inclusiva sobre el renacimiento de la zona sur está enfocada en dar a conocer la realidad para el futuro en Jaén, Úbeda y Baeza, zonas de España. Así mismo, tiene como objetivo dar a conocer que este público determinado cuenta con la solvencia económica para poder adquirir cualquier destino turístico sea de clase alta o baja, sin embargo, por la falta de infraestructura en la accesibilidad, hoteles, restaurantes y servicio ofrecidos dejan de vivir esta experiencia; sintiéndose aislados y excluidos de dicha actividad. La metodología empleada es de tipo cualitativa, utilizando herramientas como recolección de datos, análisis e informes comparativos. Teniendo como conclusión la realización de un proyecto de investigación y a su vez, sugieren la implementación en los destinos turísticos y la capacitación constante de las diferentes lenguas de comunicación para poder brindar un servicio estándar, atraer divisas al lugar y aumentar la potencialidad turística.

El autor Balda (2020) expresa en su investigación sobre el turismo inclusivo en las diferentes ofertas turísticas en la ciudad de Manta, España. Tiene como objetivo el dar a conocer las perspectivas turísticas de dichas agencias de viajes que clasifican actividades por género o edad; e impiden la igualdad de opciones para todos los turistas. El enfoque utilizado es de tipo cualitativo, siendo los principales instrumentos de recolección de datos, análisis e investigaciones enfocadas a los beneficios de ello. En conclusión, se dio a conocer este segmento de manera informativa en base a los beneficios y garantías que trae tanto para el patrimonio como para el turista, disminuyendo la discriminación por sus condiciones físicas o motoras; mejorando la calidad de vida turística.

Un destino turístico debe contar con la infraestructura adecuada para el público en general, Morfin y Montaña (2017) dan a conocer en su investigación los factores críticos con los que cuenta el Municipio de La Paz, Baja California Sur, ubicado en México sobre el turismo inclusivo; teniendo como objetivo priorizar la accesibilidad que tiene esta ciudad con las personas con discapacidad limitada. Se empleó el enfoque cualitativo, aplicando las técnicas de recolección de datos, análisis, investigación y resultados del tema. Concluyendo con la identificación de faltas de vías de acceso de dicho destino, discriminación de forma indirecta al turista, la disminución de divisas y desvalorización del servicio de calidad. Es por ello, que esta ciudad anualmente tiene investigaciones favorables sobre el turismo inclusivo aportando una mayor aceptación por parte de las empresas turísticas e innovación al turista.

El turismo debe ser accesible para todos, sin obstrucción o impedimento por la condición física de una persona, Méndez, Buzo y Petrilli (2019) explican en su investigación sobre el valor significativo de la cultura inclusiva mediante el sonido de la seña inclusiva, carteles fotográficos y lenguas de señas en México; teniendo como objetivo dar a conocer las elaboraciones de murales digitales enfocados en las lenguas de discapacitados y con mensajes relacionados al turismo. A su vez, en las diferentes facultades de turismo se realizaron capacitaciones de cuáles eran las distintas herramientas de



comunicación y cómo eliminar los prejuicios sobre la condición de vida limitando a una experiencia turística. Desarrolló el enfoque cualitativo, utilizando instrumentos de cuestionarios, lista de cotejos y recopilación de información. Teniendo como conclusión, la ejecución de acciones de los derechos a realizar un turismo por igual, incentivando a las diversas comunidades de discapacitados a vivir experiencias turísticas y sentirse incluidos dentro de un turismo universal.

Conocido por sus destinos de sol y playa es Panamá, para Brugiatti y Cabre (2020) en su investigación sobre las agencias de viaje y sus requerimientos con los atractivos turísticos inclusivos, siendo el objetivo de eliminar barreras de impedimento al desear realizar alguna actividad turística en personas con capacidades limitadas. Teniendo un destino potencial que está bien planificado con la infraestructura entre rampas y vías para discapacitados, sin embargo, no se da a conocer los beneficios y el valor agregado que cada empresa brinda al priorizar a sus clientes. Esta investigación es de enfoque cualitativa, utilizando herramientas de entrevista, cuestionario, recopilación de información. A su vez, su conclusión de los establecimientos de hospedaje; son la pieza central para un turismo accesible, desde los ascensores para persona en silla de ruedas, hasta un personal capacitado para comunicarse en señas y mímicas con una persona sordomuda, con el único objetivo de brindar un servicio de calidad, eliminar la discriminación indirecta y realizar un turismo para todos.

En Portugal el turismo es el sector económico más importante del país. Por ello, Ponciano, Pires, Ribeiro y García (2021) basaron su artículo en la creación de una aplicación móvil para el turismo inclusivo. Los operadores turísticos tienen que adaptarse a los nuevos cambios teniendo en cuenta que un gran porcentaje de su población cuenta con algún tipo de discapacidad; son los que tienen la intención de viajar, pero sus limitaciones impiden que realicen estas actividades. Tuvieron como objetivo el desarrollo de plataformas digitales que pueden ser utilizadas en los dispositivos móviles, una aplicación que permita un turismo inclusivo mediante Google maps más un algoritmo determinado que les permite saber si es un lugar inclusivo y

accesible. Trabajaron bajo el enfoque cualitativo y cuantitativo debido a que se utilizaron algoritmos y Google maps, a su vez, brinda información de si un lugar es accesible a las necesidades de las personas. En conclusión, se necesita que estos destinos aseguren la igualdad de oportunidades a todas las personas, puesto que la calidad del turista en sus viajes es una cuestión de derechos humanos. Para ello, se debe cambiar de mentalidad en la sociedad y generar mayores prestadores de servicios inclusivos.

Morfin y Montaña (2017) dan a conocer los factores críticos con los que cuenta el Municipio de La Paz, Baja California Sur, ubicado en México sobre el turismo inclusivo; que tiene como objetivo evaluar aquellos factores que se presentan en el desarrollo de un modelo turístico dentro del turismo inclusivo en este municipio, a su vez, sea un factor personalizado del servicio turístico. Se utilizó la metodología de tipo exploratoria- descriptiva, ya que, se usaron diversas fuentes documentales para contextualizar el objetivo, crear estadísticas y gráficas a partir de los datos recolectados. En conclusión, se dio prioridad a la accesibilidad que tiene esta ciudad con las personas con discapacidad limitada, donde identifican que al no contar con las vías de acceso de dicho destino están discriminando de forma indirecta al turista, generando la disminución de divisas y desvalorizando el servicio de calidad. Por ello, anualmente tienen investigaciones favorables sobre el turismo inclusivo aportando una mayor aceptación por parte de las empresas turísticas e innovación al turista.

Para poder desarrollar y entender la presente tesis se desarrollaron los siguientes conceptos que nos permitirán conocer más a detalle información precisa acerca de nuestro tema, categorías y subcategorías teniendo como referencias diversos artículos indexados.

El turismo inclusivo es una alternativa al turismo convencional. La OMT afirma sobre la accesibilidad turística que este es un cambio de paradigmas, que busca garantizar el acceso a todos los turistas para que puedan disfrutar de los destinos. A su vez, se deben disminuir las barreras para las personas con discapacidad y tercera edad. Para ello, es de suma importancia considerar todos los aspectos sobre planta turística y colaboradores

capacitados, de tal manera, incluir a las personas con capacidades limitadas a ser parte de las actividades turísticas sin tener obstáculos de por medio. En conclusión, la OMT busca que se desarrolle un turismo inclusivo que sea en beneficio de la sociedad para generar lugares aptos para todos los ciudadanos. (2020)

El Comercio (2019) enuncia sobre la promoción del turismo inclusivo en las nueve áreas protegidas por SERNANP dentro del Perú. Siendo su enfoque un turismo accesible con la implementación de ramblas y señaléticas para personas en sillas de ruedas, enfocándose en respetar el derecho a realizar un turismo de cualquier tipo sin tener ninguna traba; es por ello, que los lugares que se implementaron son Paracas, Tambopata, Lachay, Islas ballestas entre otros convirtiéndolos en lugares potenciales turísticos para cualquier público, disfrute de una actividad de sol y playa sin tener limitaciones o preocupaciones por la infraestructura.

En Perú, el turismo inclusivo es un factor novedoso que está entrando con fuerza al mercado turístico. Según Hosteltur (2020) este país busca apertura sus actividades con un turismo mucho más accesible. La exclusividad dentro del turismo busca promover rutas accesibles para todos, debido a que, brinda una mayor cantidad de oportunidades para la sociedad, esta tiene la finalidad de incentivar y facilitar las actividades turísticas a personas con capacidades limitadas, como son los niños, personas con limitaciones motoras, invidentes s con el objetivo de disminuir la cantidad de obstáculos posibles para el disfrute de estas. Por lo tanto, Perú debe generar más destinos turísticos inclusivos que permitan la inserción de todos sus pobladores a los atractivos turísticos seguros.

Diversos destinos turísticos en los dos últimos años tuvieron que cerrar la puerta a sus visitantes debido al COVID 19, sin embargo, muchos de estos abrieron con un nuevo enfoque en el sector, brindando oportunidades laborales y turísticas el cual permite una variedad más novedosa de destinos al visitante.

Los destinos turísticos son áreas geográficas que son visitadas por el turista, cuentan con límites de naturaleza, un clima diverso, infraestructura; son aptos para el desarrollo turístico debido a que cuentan con demanda turística e identidad en sus recursos naturales y culturales que permiten crear una cadena de valor. Para que un lugar sea considerado destino turístico se debe calificar algunos aspectos importantes como evaluar la protección del lugar, la cantidad de turistas que lo visitan, analizar sus temporadas altas e impacto social, evaluar la satisfacción del turista y de la población local. Por consiguiente, el destino turístico inclusivo es aquel espacio geográfico con ciertas características que limita la accesibilidad a dichas personas con discapacidad en destinos turísticos. Martínez (2017).

Un destino turístico es aquel ámbito geográfico donde se realizan diversas actividades de consumo turístico y se realiza un análisis exhaustivo de su población para determinar su comportamiento. Para ser considerado destino turístico tiene que contar con diferentes atributos como brindar servicios dirigidos para la satisfacción de la sociedad. Por consiguiente, el destino es el verdadero producto turístico, debido a que es el agente motivador de recreaciones turísticas aplicadas en dichos lugares. Calvopiña y Flor (2018)

La definición del término accesibilidad proviene de los técnicos y diseñadores que en la década de los 80 buscaban integrar a diferentes sectores de la sociedad, también tiene como significado que es de fácil acceso para todos. La accesibilidad busca dar facilidad e igual de oportunidades para la población en general, a su vez, incluye a personas con discapacidad dentro de espacios físicos de manera óptima. Por consiguiente, es relevante que se tome en cuenta brindar la mayor cantidad de accesos que permitan que todos se puedan desplazar con facilidad y gozar de sus derechos sin ningún tipo de restricción. Carrión, García, Malucin (2020). De la misma manera, Liasidoua, Umbelinob y Amorimc (2019) manifiestan que la accesibilidad debe ser igual para todos los turistas, desde los discapacitados hasta mujeres con niños, donde ellos cuentan con mayor prioridad, ante todo, uso de áreas recreativas, responsabilidad e implementación de zonas seguras y adecuadas.

Las vías de acceso ejercidas por los destinos subdesarrollados se enfocan en cumplir las prioridades de los clientes, como lo afirma Cañada (2020) quien en su tesis manifiesta que los caminos de tránsito deben ser de fácil acceso, debido a que este es el factor clave para ejercer el turismo en grandes masas. La metodología empleada fue de modo cualitativa, permitiendo conocer la perspectiva de acceso desde un punto turístico. De tal modo, las carreteras o vías de tránsito deben ser accesibles universalmente, desde el ingreso hasta el recorrido del destino para que los turistas se puedan desplazar sin inconvenientes.

Las señaléticas informativas son el medio de comunicación visual de todo turista, desde un cartel informativo en un idioma hasta un cartel en braille para personas con discapacidad audiovisual. Como lo afirma Clemente, Bote y Sánchez (2018) manifiestan que las señaléticas turísticas colocadas en los destinos es una manera de ser conciso con la historia que se desea dar a conocer, mantener al turista siempre activo en el destino es importante y sobre todo captar la atención de una manera atractiva con información precisa. A su vez, demuestra que este medio de comunicación no discrimina a nadie por su condición.

Este ámbito del turismo se enfoca en brindar acceso a las actividades turísticas para personas con limitaciones físicas que cuenten con impedimentos para realizar acciones de manera independiente. Es por ello, que para Bote, Clemente y Sánchez (2018) el turismo accesible es el ingreso que tienen las personas con limitaciones a un destino, es decir, destinos con vías de acceso seguras. La finalidad del turismo inclusivo es permitir integrar a personas con capacidades limitadas dentro de las actividades turísticas, para así disminuir los obstáculos con los que luchan debido a la falta de accesos adecuados en los diferentes destinos turísticos.

La calidad turística según La OMT (2019) define que los destinos turísticos son los resultados de cada turista que requiere de una necesidad y satisfacción. A su vez, complementa la idea que cada destino incorpora calidad turística tanto en infraestructura, atractivos como en servicio brindado por ello. Así mismo, la calidad turística según el portal del MINCETUR (2017)

define que los turistas influyen mucho en un destino turístico, ya que, dependiendo las experiencias turísticas mide la satisfacción del lugar y los servicios ofrecidos. Con el objetivo de detallar y especificar que la calidad es un servicio ofrecido que tiene como motivo cumplir y superar las expectativas del visitante para así aumentar el turismo interno dentro de cada país.

Los operadores turísticos son un factor importante en el ámbito del turismo, ya que, ellos son la pieza fundamental para realizar alianzas y convenios con otras empresas. Como lo afirma Brito (2018) los operadores turísticos son quienes cuentan con el servicio completo, es decir, alojamiento, restaurante, movilidad y pasajes; enfocados en cubrir los requerimientos y superar las expectativas de los clientes. A su vez, tener un conocimiento a profundidad, es decir, saber la cartera de clientes, los bienes y servicios ofrecidos. Esto trae como consecuencia generar más ingresos a largo plazo. De tal modo, como manifiesta Montero (2019) los operadores turísticos realizan actividades en conexión con la comunidad, tanto en hospedaje, restaurante y movilidad, sea un grupo mayor o menor en el destino. Con el objetivo de conectar todos los puntos visitados y lograr transmitir la historia ancestral que cuenta cada lugar. Es por ello, que es de suma importancia conectar con la localidad en los puntos turísticos, ya que en base a ellos se cumple las expectativas de cada turista.

Las personas con movilidad reducida son aquellas que cuentan con discapacidad física que les impide movilizarse por sí solos. Estas son limitaciones del desarrollo humano que son físicas y cohíben a las personas realizar distintas actividades, la movilidad física restringida es una de las discapacidades más frustrantes para la persona debido a que no puede realizar actividades del día a día de manera adecuada; necesitan atención especializada y que la sociedad tome en cuenta sus necesidades. Pisconte (2018). Las PMR abarcan la condición de discapacidad temporal o permanente. Según la OMT citado en Guerrero (2020) este grupo está conformado por personas que usan muletas, personas de tercera edad, los niños, personas con diferentes estaturas, mujeres embarazadas, aquellas que hagan uso de coches de bebés, entre otros. Son todas aquellas que tienen

inconvenientes al acceder al destino turístico en relación a su desplazamiento. Por ello se debe generar mayores accesos que ayuden a mejorar la calidad de vida.

El servicio de guiado es un factor de suma relevancia dentro del rubro turístico ya que, gracias a ellos una visita se puede convertir en un recuerdo memorable y un viaje placentero. Como lo afirma Sánchez y Álvaro (2019) en su artículo sobre los servicios de guiado, siempre deben ser enfocados de manera atractiva, transmitiendo la información de manera cordial, educada y especializada en el destino con el objetivo de brindar una experiencia inigualable. De igual manera, Chistama y Vargas (2021) explican que el servicio de guiado es un servicio que se ofrece a ojo cerrado, donde la variante que domina y califica es la calidad que se le ofrece al turista por parte de las empresas. Siendo ello, de suma importancia para el rubro del turismo, ya que, todo turista valora más la calidad del servicio que la cantidad ofrecida.

La infraestructura es la base de toda localidad debido a que trae consigo diversos beneficios, como el desarrollo social para la comunidad y atrae a una mayor cantidad de turistas. Niebles, Karen Torres y De-la-Ossa (2020) manifiestan que la infraestructura son los servicios y bienes que implementa un estado para el desarrollo de sus estructuras sociales. Generando beneficios exclusivos para la comunidad logrando el desarrollo económico de cada destino.

A su vez, la infraestructura turística y el conocimiento sobre el turismo accesible son factores determinantes para realizar un mejoramiento en el turismo inclusivo. Tite, Ochoa y Batista (2019) expresa la implementación en la infraestructura turística para personas con capacidad reducida en la Reserva Orquideológica el Pahuma ubicada en Ecuador, este lugar es potencialmente turístico, pero no cuenta con la accesibilidad adecuada, por ello, mediante este plan buscó incluir a personas con discapacidad motriz teniendo en cuenta sus necesidades y facilitar su desplazamiento. A su vez, identificó que estas personas requieren de la adecuada infraestructura como lo son las rampas, senderos, señalética y servicios higiénicos adecuados para mejorar su calidad turística.

Los servicios básicos son los puntos más destacados en un destino turístico, debido a que son los aspectos más utilizados por el turista, desde servicios higiénicos hasta servicios de emergencia. Es de carácter primario contar con ello, ya que, en base a esto un destino turístico es calificado como apto no apto. Como lo afirma Chernaya, Paulo, Dubrovskayae y Rakhmankovich (2020) cada destino o infraestructura debe contar con servicios básicos de agua, luz, conexión y seguridad. Logrando así, que el destino se eleve potencialmente hasta ser un boom local o nacional.

### **III. METODOLOGÍA**

Esta tesis tiene un enfoque cualitativo, el cual tuvo como objetivo general identificar cómo se desarrolla el Turismo inclusivo para personas con movilidad reducida en la Reserva Nacional de Paracas. Es de suma importancia mencionar que para Cueto (2020). La investigación cualitativa está dirigida a la elaboración de información descriptiva, la cual se aplica a través de sus expresiones escritas y habladas; buscando comprender la vida social.

Es de tipo básica debido a que se enfoca en la metodología de la investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2017) afirman que son investigaciones enfocadas en informes experimentales o teóricos; sin tener un concepto determinado y comprende las experiencias vividas. Se elaboró bajo el diseño fenomenológico debido a que la investigación se desarrolló en la experiencia que describen las personas con capacidades limitadas. Según Hernández (2020) indica que este es el procedimiento entre las acciones que se dan por medio del investigador hacia el investigado; pertenecientes a las actividades que se realizaron por parte del turista durante el proceso de la investigación.

La matriz de categorización se desarrolló con la temática de categoría y subcategoría, se explicó las clasificaciones de las columnas. Dentro de las categorías se optó por la accesibilidad, calidad turística e infraestructura y por las subcategorías se eligió a las vías de acceso, señaléticas, operadores turísticos, servicio de guiado y por último los servicios básicos. Ver Anexo 1º.



Walderman (2019) manifiesta que las investigaciones cualitativas son en base a la interpretación, investigación, observación con métodos etnográficos, para lograr explicar los resultados obtenidos.

En esta investigación el escenario de estudio fue la Reserva Nacional de Paracas, ubicada en la provincia de Pisco, departamento de Ica y tiene una extensión de 335 000,00 hectáreas y es considerada un destino turístico muy recurrente por los turistas internacionales y nacionales.

SERNANP (2020) indica que es un área natural protegida por el estado peruano, debido a que prevalecen muestras de los escasos ecosistemas marinos del Perú y protegen restos arqueológicos de la cultura Paracas. El clima promedio es caluroso, la lluvia es escasa y durante todo el año se observa afluencia de turistas.

En Paracas se pueden realizar actividades turísticas como el avistamiento de aves y lobos marinos, tours por sus playas la mina, el raspón, la lagunilla y la roja, paseo en bote y kayak, degustar de la comida típica del lugar y compra de artesanías.

Para poder llevar a cabo la presente investigación se tuvo en consideración a los visitantes de las Islas Ballestas de la Reserva Nacional de Paracas. Los participantes fueron los turistas con discapacidad física que cuentan con movilidad reducida para su desplazamiento y que se encontraron en el lugar de estudio o que ya visitaron con anterioridad la Reserva Nacional de Paracas.

Según Carrasquedo (2017) manifiesta que, el muestreo no probabilístico se realiza mediante los criterios personales para el mejor resultado del instrumento. A su vez, el muestreo intencional o también conocido como de conveniencia, permite seleccionar personas de manera directa que cumplan con las características adecuadas para la aplicación del instrumento. Es por ello, que los participantes de este trabajo de investigación fueron elegidos por sus características físicas y su elección no fue al azar.

En esta investigación se utilizó la técnica de entrevista semi estructurada y se utilizaron los instrumentos de recolección de datos para la guía de entrevista, debido a que se aplicaron los lineamientos de las preguntas ya establecidas y preguntas que surgieron en el momento, se siguió un proceso determinado por parte del entrevistador. A su vez, esta entrevista se realizó de manera presencial y virtual, el instrumento se aplicó en los turistas que acudieron en el último año a la Reserva Nacional de Paracas con movilidad reducida.

La presente tesis se realizó bajo el enfoque cualitativo, una vez identificado el problema general se prosiguió a determinar los problemas específicos, los objetivos de la investigación, antecedentes y la base teórica. Dentro de la categoría se encuentra la accesibilidad, calidad turística e infraestructura y de las subcategorías son las vías de acceso, señaléticas, operadores turísticos, servicio de guiado y servicios básicos.

Se realizó una entrevista a profundidad en la Reserva Nacional de Paracas a los turistas que contaron con discapacidad física y gracias a ello se obtuvo resultados verídicos con un tiempo aproximado de 12 minutos por persona, se identificó a las personas que tuvieron movilidad reducida, se procedió a pedir autorización para poder grabar la entrevista vocalmente para su revisión, la recolección de los datos fue realizada por las investigadoras, posteriormente se pasó a decodificar la información recolectada en archivos de Word. Por último, se organizó los datos recolectados, se analizaron los resultados y se discutieron los resultados para determinar las conclusiones del trabajo de investigación.

El rigor científico es el manejo adecuado de la información plasmada y recolectada durante la elaboración del trabajo de investigación. Espinoza (2020) manifiesta que de esta manera se contribuye a la garantía y calidad de los datos recaudados mediante la fiabilidad y validez del investigador, debido a que él se encarga de recaudar los datos necesarios y de calidad para el proceso de la investigación.

Esta investigación fue validada y respaldada por expertos del tema, donde se les brindó el instrumento, analizaron la información brindada en el instrumento de recolección de datos y fue aprobado con alto promedio por parte de los expertos. Los puntajes fueron los siguientes:

**TABLA 1**  
***Tabla de puntaje de expertos***

| <b>Nº</b> | <b>EXPERTOS</b>               | <b>GRADO ACADÉMICO</b>                        | <b>PROMEDIO DE VALIDEZ</b> |
|-----------|-------------------------------|---|----------------------------|
| 1         | Inafuku García, Daniel        | Mgtr. En marketing y negocios Internacionales | 98.75%                     |
| 2         | Salas Carrera, Martin         | Mgtr. En marketing turístico                  | 80%                        |
| 3         | Janampa Gómez, Glady Guissela | Mgtr. En gestión empresarial                  | 80%                        |
| 4         | Zevallos Gallardo, Verónica   | Mgtr. En docencia Universitaria               | 87.5%                      |

Los autores Moscoso y Díaz (2017) respecto a la credibilidad indican que el investigador capta el significado real de las experiencias y expectativas de los participantes, en especial de las que están vinculadas a la problemática del presente trabajo de investigación.

Esta tesis fue revisada mediante la técnica del “amigo elegido”, que consistió en elegir a un compañero de la facultad de Administración en Turismo y Hotelería, fue quien analizó y revisó detalladamente el instrumento de recolección de datos para sugerir y realizar acotaciones mínimas.

La confiabilidad o también conocida como fiabilidad es la capacidad para desarrollar una actividad en condiciones determinadas. El investigador Espinoza (2020) indica que es la posibilidad de obtener resultados de investigación similares con los mismos objetivos, pero con diferentes investigadores. Por ello, se priorizo

en garantizar la veracidad de los procedimientos y de los resultados.

Según Moscoso y Díaz (2017) los resultados aportan a un mayor conocimiento del significado del fenómeno. Por ello, es importante que se describa con precisión el ambiente, los participantes, materiales y el contexto en donde se aplicó el instrumento. La transferencia se dio de manera parcial.

El instrumento usado fue verificado por expertos en las áreas turísticas y administrativas, se analizó mediante la técnica de ítem por ítem, donde se realizaron observaciones mínimas como la omisión de algunas palabras, se prosiguió a realizar las modificaciones adecuadas para realizar una correcta entrevista.

Se efectuó una investigación de manera estructurada y detallada, aportando a los expertos el objetivo de identificar cómo se desarrolla el Turismo inclusivo para personas con movilidad reducida, en la Reserva Nacional de Paracas, Ica- 2021.

La investigación fue realizada con autenticidad y confiabilidad por parte de las autoras, se respetó el derecho de los autores, las citas y referencias bibliográficas usadas fueron plasmadas de manera correcta. A su vez, se respetó la privacidad e identidad de los entrevistados, según los autores Alcaraz y Rojas citado en Moscoso y Díaz (2017) indican que los aspectos éticos, son más que acatar las normas establecidas, también se busca la preservación y la fidelidad del objetivo del trabajo cualitativo.

El instrumento se aplicó de manera presencial a turistas con movilidad reducida de la Reserva Nacional de Paracas, se coordinó la fecha para la recolección de datos, se les solicitó el permiso correspondiente para que respuestas sean grabadas y posterior a ello se prosiguió a transcribir las respuestas con la veracidad del caso y se analizó la información recolectada. Se respetaron las propuestas originales de los diferentes autores citados en la investigación, mediante el uso adecuado de las normas APA.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES**

A continuación, se presentan los resultados de la investigación obtenidos mediante el proceso de recolección de datos. Esta tesis tuvo como finalidad identificar cómo se desarrolla el Turismo inclusivo para personas con movilidad

reducida, en la Reserva Nacional de Paracas, Ica- 2022. La investigación tuvo un enfoque cualitativo y fue de tipo básica. Para llevar a cabo este estudio se realizaron entrevistas de manera rigurosa en la reserva Nacional de Paracas, de manera virtual, por video llamadas y WhatsApp a personas con movilidad reducida, todas las entrevistas cuentan con sus respectivas evidencias que respaldan la veracidad de este trabajo.

Por ende, los resultados se exponen en orden sistemático con las categorías y subcategorías según el instrumento de recolección de datos, entre las cuales está la infraestructura, como subcategoría las vías de acceso y señaléticas; como segunda categoría se tiene a la calidad turística que aborda a los operadores turísticos y el servicio de guiado; como última categoría se tiene a la infraestructura con los servicios básicos. La primera parte de los resultados están enfocados a las entrevistas, seguida de los resultados del check list por categorías, que fue elaborado por las autoras de la investigación.

## **Unidad Temática: Turismo inclusivo**

### **Categoría 1: Accesibilidad**

En relación a la categoría de la accesibilidad en la Reserva Nacional de Paracas se describió la situación actual del lugar por parte de los entrevistados que acudieron a la zona turística en el presente año y manifestaron sus vivencias. Por ello, se analizó la accesibilidad de la zona para actividades turísticas para personas con movilidad reducida, como sillas de ruedas, muletas y andadores.

La primera subcategoría engloba las respuestas de los entrevistados respecto a las vías de acceso durante su estadía en la zona de estudio. Según lo manifestado, en la Reserva Nacional de Paracas si se encontró vías de acceso como rampas y veredas amplias para personas con discapacidad, sin embargo, los estacionamientos eran para personas en general y las vías de acceso eran pocas para la afluencia de turistas. A continuación, se cita las siguientes entrevistas:

**E2:** *“(...) si encontramos veredas, los estacionamientos es para las personas en general, no encontramos una zona específica para poder estacionarnos. Si encontré rampas para las islas ballestas, ahí se me hizo más accesible poder movilizarse.”*

**E4:** *“Si, cuenta con veredas, rampas y estacionamiento para personas con discapacidad, fueron pocas, pero si vi.”*

**E5:** *“Si, vi veredas y algunas rampas, el estacionamiento era en general, no vi un área de estacionamiento específica para personas con silla de ruedas.”*

**E12:** *“Si encontré rampas y asientos reservados para personas con discapacidad, si fueron accesibles para todos.”*

Con respecto a la interrogante sobre si consideran que las actividades turísticas que se brindan en la Reserva Nacional de Paracas son inclusivas y accesibles para todos, la mayoría de las personas entrevistadas mencionaron que los tours que brindan las agencias de viajes no son inclusivas, ni accesibles para todos, ya que, la mayoría de entrevistados indico que necesitaron de ayuda de algún familiar para poder hacer los recorridos y algunos prefirieron mantenerse al margen al no sentirse seguros, la actividad que todos si lograron realizar sin inconveniente alguno fue el recorrido de las islas ballestas.

**E5:** *“(…) no de buena manera, no encontré una agencia que me brindara algo distinto a las otras, pero si son inclusivas porque logré entrar a las islas ballestas sin hacer cola, ya que me dieron preferencia por mi estado.”*

**E7:** *“No, yo me encuentro con muletas, y tuvieron que ayudarme mis hijos al subir al bote.”*

**E8:** *“No, ya que, tuvieron que ayudarme los trabajadores para ingresar, nunca tuvieron una silla de ruedas y eso fue difícil de ingresar.”*

**E11:** *“En cuanto a lo inclusivo no del todo, ya que en los paseos en bote a las islas ballestas, no hay tanta facilidad para descender para personas con discapacidad. En el recorrido a las playas si es accesible para poder llegar al mirador, pero en la playa la mina no, ya que el descenso es por escaleras.”*

Con respecto a la interrogante sobre la señalización turística para personas con discapacidad dentro de la Reserva Nacional de Paracas, un gran porcentaje de entrevistados manifestó que, si observaron señalización turística y los ayudo con información precisa durante su visita entre ellos, letreros de reciclajes, paneles

informativos sobre la historia y ubicación del lugar, algunas señas para las sillas de ruedas y carteles de lugares preferenciales. A continuación, se cita las entrevistas:

**E1:** *“Si, observe algunas señalizaciones como la ubicación, la reseña del lugar, letreros de reciclaje (...).”*

**E2:** *“En los ingresos de los miradores observé señalización para las personas con sillas de ruedas y también de ubicaciones.”*

**E5:** *“Si, había marcas en donde podía estacionarme con mi silla de ruedas, después de eso todo era información general.”*

**E10:** *“Si, tenía carteles de preferencial al ingresar, pero no señales en el camino de rampa.”*

Con relación a la subcategoría sobre la señalética, los entrevistados manifestaron que es necesario que se implementen señaléticas informativas, de autopistas, preventivas y reglamentarias en la Reserva Nacional de Paracas, es necesario e importante que se implementen, ya que, eso ayudara a que sea un lugar más accesible para todos, indicaron que se debe implementar lugares de estacionamiento preferenciales, puestos informativos, letreros visibles para realizar un mejor recorrido y de esa manera se logren sentir más seguros durante su visita a la zona. A continuación, se cita las entrevistas:

**E3:** *“Si es muy recomendable, ya que este lugar es muy visitado por diferentes tipos de turísticas que vienen del extranjero y al interior del país.”*

**E6:** *“Por supuesto, deberían hacer todo eso, ya que si, se me dificulto hacer una actividad turística como al ingresar al bote, ya que en el muelle si se puede ingresar, pero el bote no tenía ninguna rampa.”*

**E11:** *“Si, deberían implementar más señalización, por ejemplo, zona para que se puedan aparcar los carros, también que sea accesible para las personas con discapacidad, que implementen veredas y señalización para que podamos disfrutar de la Reserva Nacional de Paracas.”*

**E12:** *“Si, debería ser más accesible para las personas con discapacidad, para poder disfrutar mejor del recorrido y que se implemente puestos informativos por la municipalidad de Paracas.”*

Según lo investigado, en referencia a las señaléticas de turismo inclusivo, las personas que fueron entrevistadas indicaron que se deben implementar señaléticas que indique un lugar que brinde primeros auxilios, donde pueden descansar las personas con sillas de ruedas, ubicación de los servicios higiénicos preferenciales, carteles para las colas preferenciales. De la misma manera, que exista mayor señalización que ayude a ubicar las rampas para poder descender. Con la finalidad que las personas con movilidad reducida logren disfrutar de las actividades turísticas de la zona. A continuación, se cita las entrevistas:

**E1:** *“(...) Deberían implementar señaléticas de emergencias, de zonas de descanso para personas con sillas de ruedas y de baños aptos para discapacitados.”*

**E2:** *“Una lista de qué agencias de viaje tienen actividades para nosotros, o donde nos podemos estacionar, o donde encontramos baños amplios.”*

**E4:** *“Señales turísticas como dónde encontrar baños, pasajes, vías de acceso porque no en todas las agencias cuentan con información precisa sobre los lugares aptos para las personas con discapacidades.”*

**E11:** *“Servicios higiénicos, lugares preferenciales, información turística con servicio personalizado ya que es fundamental cuando queremos hacer actividades y no encontré.”*

**E12:** *“Señales turísticas donde se vea las actividades que se pueden realizar, a su vez los guías sepan dar información de cómo es en realidad la visita ya que no tenía rampa o muelle para ingresar.”*

A continuación, se muestran los resultados del check list sobre la accesibilidad; A su vez, la información será detallada en orden, en base a las categorías y subcategorías.

Como primera categoría, se analizó la accesibilidad del lugar y en ella las vías de acceso de la Reserva Nacional de Paracas, según la información recopilada se



observó que no se encuentran vías de acceso como las rampas, estacionamiento y senderos para personas con movilidad reducida, debido a que no son del todo aptas, ni suficientes para la afluencia de turistas. Con respecto a la siguiente subcategoría, las señaléticas de la Reserva Nacional de Paracas si son de fácil entendimiento para todos, también se encontró paneles informativos, señaléticas claras y precisas, sin embargo, no existen señales de prohibición, de advertencia, señales de evacuación y emergencia para los turistas.

## **Unidad Temática: Turismo inclusivo**

### **Categoría 2: Calidad Turística**

En referencia a la sub categoría de los operadores turísticos sobre la ubicación y accesibilidad, la mayoría de los encuestados afirmaron que, si encontraron hospedajes, agencias de viajes y restaurantes bien ubicados en el centro de la plaza; sin embargo, estos operadores no eran especializados en el servicio o en la infraestructura percibiendo un déficit de la experiencia brindada. A continuación, se cita las siguientes entrevistas:

**E3:** *“Específicamente no encontré agencias de viajes para discapacitados, quizás algunas si brindan ese tipo de actividades, pero en mi visita, no encontré.”*

**E6:** *“No, ya que casi ninguno contaba con rampa o ascensor, en el que me hospede estuve en el primer piso ya que no podía subir escaleras. Y no pude ver la vista para la playa.”*

**E8:** *“Si, pero no daban el servicio especializado, es decir no contaban con rampa ni con silla de ruedas.”*

**E9:** *“No, no encontré ya que todos ofrecían lo mismo, hospedaje y alimentos, y las que si ofrecían estaban demasiadas caras.”*

Con respeto a las actividades turísticas que engloba a la categoría de calidad turística, los encuestados afirmaron que, si se realizan actividades turísticas como el visitar y conocer la historia de las islas ballesta, playas alrededores. Sin embargo, más allá de dichas actividades mencionadas no percibieron una especialización en

las agencias, ya que no brindaban algo más personalizado más que conocer el destino de manera general. A continuación, se cita las siguientes entrevistas:

**E1:** *“Creo que las agencias buscan vender sus destinos y no hacen creer que todas son aptas para nosotros, cuando en realidad no es así”.*

**E3:** *“Bueno, en mi opinión las agencias de viajes no están calificadas para brindar un servicio especializado ya que, la mayoría solo busca vender sus servicios mas no brindar un buen recorrido”.*

**E6:** *“Las agencias donde pude hacer tours no brindaban ninguna actividad más que conocer lugares y su museo principal de paracas.”*

**E8:** *“El guiado de islas ballesta y visitar playas son básico ya que los pude hacer, pero si quería hacer otra actividad como ingresar a los tubulares o playa con yate, no había rampa.”*

Así mismo, la recolección de información se investigó en base a las dificultades que se encontraron al buscar agencias de viajes donde incluyan a personas con movilidad reducida; siendo de carácter prioritario, ya que, era uno de los factores que involucraban poder hacer el recorrido con personal capacitado. A lo cual, los entrevistados percibieron que no se brindaba un servicio especializado o aún más de importancia para ellos logrando ser difícil encontrar una agencia en ese rubro. A continuación, se cita las siguientes entrevistas:

**E2:** *“Son limitadas, no hay tanta seguridad, la actividad que yo hice junto a mi familia fue entrar a ver los lobos marinos, ellos sí pudieron pasear en cuatrimotos y kayak”.*

**E3:** *“Muchas ya que las actividades para mí (persona con sillas de rueda) eran pocas, solo pude acceder a las islas ballestas.”*

**E7:** *“Muchas, en redes sociales ninguna especifica la dificultad y en el muelle, me decían que pasaría rápido a la preferencial pero solo yo, mas no mi familia.”*

**E8:** *“Las dificultades más grandes fue cuando fui a la playa, y la mayoría tenía escalones, luego la de la reserva, no había cola preferencial.”*

**E10:** *“La falta de atención personalizada de algunas agencias de viaje que no tienen tino al tratar a personas con discapacidad, tuve que buscar agencias de viaje al azar.”*

Por último, en la sub categoría de servicios de guiados a la mayoría de encuestados se interrogó si realmente los guías turísticos están capacitados para brindar un servicio especializado a personas con movilidad reducida. El cual la mayoría respondió reconociendo el conocimiento parcial del destino o sus actividades; mas no, saben algo más específico o especializado trayendo como consecuencia que no amplían su segmento a todo el público en general. A continuación, se cita las siguientes entrevistas:

**E1:** *“No son capacitados en sí, las agencias los capacitan por su cuenta, pero no exactamente para ofrecer un servicio especializado para nosotros”.*

**E3:** *“Los guías de la zona no están capacitados para los tours con personas con discapacidad, ya que en la mayoría sus clientes son personas normales.”*

**E5:** *“No, aprecie que la mayoría de agencias tienen guías improvisados o solo experiencia por la práctica en sí.”*

**E7:** *“No, brindan un servicio espectacular en base a la historia y actividades, pero no, al público específico como yo que tenemos dificultades.”*

**E10:** *“Yo creo que los guías turísticos si están este capacitados pero las agencias no están dispuestas a invitar a las personas con movilidad reducida entonces a ser parte de su tour, debido a que la Reserva no está debidamente estructurada para que todos puedan disfrutar de los atractivos turísticos”.*

Así mismo, los resultados del check list en la categoría de la calidad turística de los operadores en la Reserva Nacional de Paracas, se percibió que no cuentan con agencias de viajes, restaurantes y hoteles que brinden un servicio especializado cumpliendo con la necesidad del turista con movilidad reducida. Así mismo, este nicho no brinda actividades turísticas a dichos turistas de movilidad reducida, ya que los guías no están capacitados con las herramientas o información que se requiere, y no amplían su conocimiento más del público en general.

En la siguiente subcategoría, el servicio de guiado no es inclusivo, especializado, ni monitoreado por los operadores, dejando de lado la necesidad del turista y enfocándose en un servicio estándar, más no, de calidad. Es por ello, que la mayoría de los operadores son empíricos y operativos; sin certificados, capacitados y ni aptos para un turismo inclusivo.

## **Unidad Temática: Turismo inclusivo**

### **Categoría 3: Infraestructura**

En referencia a la categoría de infraestructura se investigó desde la percepción del turista; el cual la mayoría de los entrevistados visualizo que el destino cuenta con servicios higiénicos, sin embargo, no son los preferenciales. Ya que, son de acceso en general y están mal ubicados, trayendo como consecuencia una mala planificación de infraestructura. A continuación, se cita las siguientes entrevistas:

**E2:** *“Entre 2 baños públicos y eran normales, no eran tan grandes.”*

**E5:** *“Al baño que entre en el restaurante era angosto, pero el del hospedaje si estuvo adaptado a mis necesidades.”*

**E7:** *“Si, encontré, pero no eran los adecuados, primero estaban demasiados lejos y ocultos, se tenía que caminar bastante para llegar y segundo estaban en mal estados y no tenía los baños preferenciales.”*

**E8:** *“No, contaba con servicios, pero no eran preferenciales, en mal estado y encima cobraban.”*

**E9:** *“Sí, pero estaban lejos, no eran fáciles de encontrar ya que estaban escondidos y alejados.”*

En la categoría de infraestructura se investigó si los servicios complementarios son preferenciales para personas con movilidad reducida basados en sus necesidades; a lo cual la mayoría de los entrevistados afirmo que la infraestructura edificada no es la adecuada para este nicho, el contar con servicios básicos debe ser accesible para todos. Es por ello, que se percibió la falta de servicios higiénicos preferenciales, centros informativos y puntos de ventas en agencias especializadas A continuación, se cita las siguientes entrevistas:

**E1:** *“Si, pero lastimosamente no se puede tocar ni modificar nada aquí ya que es una Reserva Nacional y perjudica el entorno. Pero los restaurantes y hoteles si deben mejorar su infraestructura y brindar un mejor servicio para que el turista se sienta cómodo.”*

**E3:** *“Si, es muy importante implementar más la infraestructura y los servicios higiénicos porque las familias visitan Paracas los fines de semana y tienen un familiar con discapacidad, y no pueden disfrutar bien de sus vacaciones.”*

**E5:** *“Si, más que todo mejorar la infraestructura del lugar e implementar lugares accesibles para que las personas con alguna discapacidad física podamos disfrutar de visitar Paracas”.*

**E8:** *“Si, este es un lugar turístico a nivel nacional y varias personas vienen a disfrutar, pero por nuestra condición no podemos hacer todas las actividades.”*

Por último, el check list en la tercera categoría determino en base a la observación que la infraestructura de la Reserva Nacional de Paracas no cuenta con servicios básicos preferenciales; como servicios higiénico preferencial, ingreso preferencial, lavamanos preferencial y aún más, centros informáticos preferenciales. Es por ello, que los turistas recomiendan una infraestructura básica y de calidad; que sea digna de este nicho, sin sentir discriminación por la limitación de actividades.

La presente tesis tuvo como finalidad identificar cómo se desarrolla el Turismo inclusivo para personas con movilidad reducida, en la Reserva Nacional de Paracas, Ica- 2022. Se entrevistó a 12 turistas que visitaron este destino turístico en el último año, la entrevista se dio de manera presencial y virtual a personas con movilidad reducida. A continuación, se presenta la discusión del trabajo de investigación en base a la información recolectada y analizada.

En relación a la discusión con respecto a la categoría de accesibilidad, los entrevistados manifestaron que en la Reserva Nacional de Paracas encontraron vías de acceso con rampas y veredas amplias para personas con movilidad reducida, sin embargo, estas eran escasas para la cantidad de turistas que visita el lugar. Así mismo, en un artículo similar de Correa, Aquino y Cruz (2020) enfocado al turismo inclusivo y accesible en Cancún – México, las limitaciones motoras no

deben ser impedimento para que disfruten de la recreación, el libre esparcimiento y no tener complicaciones por falta de infraestructura. De la misma manera, Cañada (2020) afirma que los caminos de tránsito deben ser de fácil acceso, debido a que este es el factor clave para ejercer el turismo en grandes masas.

La inclusividad y accesibilidad son factores determinantes para el turismo actual, Martín, Luque y de la Fuente (2018) en su artículo de la accesibilidad de todas las personas para un turismo inclusivo y diverso, tuvo como objetivo brindar un turismo inclusivo de calidad que dé la oportunidad a todas las personas de poder desarrollar actividades turísticas sin importar su condición o capacidades limitadas. Todo lo contrario, ocurre en la Reserva Nacional de Paracas, ya que, los turistas con limitaciones físicas sienten que las agencias de viaje no los toman en cuenta, debido a que no sentían seguridad al realizar actividades turísticas y necesitaron de un apoyo como familiares o amistades para poder desplazarse.

La señalización informativa es el medio de comunicación universal en el sector turístico. Los autores Clemente, Bote y Sánchez (2018) en su trabajo de investigación manifestaron que las señaléticas turísticas que se visualizan en los destinos, son una manera de dar a conocer y mantener al turista activo e interesado por el destino, a su vez, este medio de comunicación no discrimina a nadie. De la misma manera, los resultados de la entrevista indicaron que los entrevistados si observaron señalización turística durante su recorrido en la Reserva Nacional de Paracas y eso los ayudo con información precisa y fue de gran utilidad. Por ende, las señaléticas turísticas son muy valiosas en todo destino turístico, ya que permite una mejor orientación visual al visitante. Sin embargo, aún faltan implementarse más señaléticas en Paracas como lo mencionaron los entrevistados, las de autopista y preventivas, puestos informativos y estacionamiento preferencial. Estos resultados son apoyados por Rodríguez (2018) que indico que se debe dar una actividad turística con accesibilidad universal, es decir, no debe tener limitación u obstaculización; y se capacita a los colaboradores en las diferentes técnicas de comunicación como señas mímicas para las personas con discapacidad auditiva.

Los turistas entrevistados manifestaron que se deben implementar mayor número de señaléticas, que les permite poder desplazarse con seguridad y les indique con facilidad donde se encuentran los lugares como los servicios higiénicos,

por donde se pueden desplazar sin dificultad, ya que, Paracas aún no está del todo apto para poder brindarles un mejor servicio. Estos resultados son semejantes por el trabajo de investigación de Moya y Ura (2019) indicaron que el turismo accesible en Cusco se encontraba en un nivel inicial y evoluciona de manera pausada.

En referencia a la primera categoría del check list sobre la accesibilidad y vías de acceso en la Reserva Nacional de Paracas se observó que no había vías de acceso como las rampas, estacionamiento y senderos para personas con movilidad reducida, ni señales de evacuación, prohibición o advertencia. Sin embargo, se encontró paneles informativos, señaléticas claras y precisas. Este resultado resalta la gran diferencia que tiene nuestro país, con otros estudios similares aplicados en diferentes estados; Como por ejemplo Stehlíková y Řezník (2018) que indicaron en su proyecto sobre la ciudad de Brno accesible para personas con movilidad reducida, cuya finalidad fue crear un mapa accesible para que así el poblador con limitaciones logre desplazarse de manera óptima y gracias a ello permitió identificar aquellos lugares accesibles y con poco acceso mediante este mapa. De la misma manera, los autores Méndez, Buzo y Petrilli (2019) en su trabajo de investigación acerca del valor significativo de la cultura inclusiva mediante el sonido de la seña inclusiva, carteles fotográficos y lenguas de señas en México se llegó a la conclusión que se debe realizar un turismo igualitario, que se utilice un lenguaje inclusivo. A su vez, indicaron que se debe incentivar a las comunidades de capacidades limitadas a vivir nuevas experiencias turísticas y sentirse incluidos en la sociedad. Los resultados de la presente tesis fueron contradictorios al de las investigaciones mencionadas, ya que evidenciaron una realidad diferente a la que se vive en la Reserva Nacional de Paracas.

En referencia a la discusión sobre la categoría de calidad turística en el check list se observó que los operadores turísticos no brindan un servicio especializado para personas con movilidad reducida. Sin embargo, si se encontró algunas agencias que atendían las necesidades del turista brindándole actividades turísticas de acorde al requerimiento. Este resultado resalta la gran diferencia que tiene nuestro país en perspectiva a un nicho de turista a diferencia de otro segmento turístico. Así mismo, lo manifiesta Crespi, Galeas y López (2018) en su investigación sobre el modelo de guías en el desarrollo turístico en Chocó país de

Colombia, buscaban analizar y cumplir la necesidad del turista. Realizando un estudio de mercado, el cual tiene como principal objetivo superar las expectativas del cliente; esto sea a base del personal capacitado y la infraestructura adecuada. Los resultados de la presente tesis fueron contradictorios al de las investigaciones mencionadas; ya que, evidenciaron una perspectiva y visión diferente en nuestro destino turístico que es la Reserva Nacional de Paracas.

Así mismo, en la misma categoría de calidad turística del check list se visualizó que si se realizan actividades turísticas para personas con movilidad reducidas brindadas por los operadores turísticos; brindándoles actividades turísticas con la infraestructura adecuada como rampas, señalización, vías de acceso, servicios higiénicos preferenciales. Este resultado apoya a la perspectiva de otros países en el turismo universal con infraestructura y servicios de calidad; como lo es en Canadá, quien se especializó en mejorar el turismo inclusivo con el foco de ser universal para todos. Así como lo analiza Capitaine y Trudel (2016) enfocándose en el desarrollo y la fomentación de las actividades turísticas de ese destino, siendo prioritario el eliminar las limitaciones turísticas y aumentar la variedad de recreaciones; generando un turismo universal y accesible para todos. Los resultados de la presente tesis fueron de acorde al de las investigaciones ya mencionados, ya que el rol de las agencias u operadores turísticos con la infraestructura deben ser de calidad, universales y brindar las opciones de escoger algunas actividades sin tener restricciones o limitaciones.

En lo expuesto, sobre la subcategoría de servicio de guiados en el check list se visualizó que no se cuenta con los servicios básicos como vías preferenciales, estacionamiento preferencial, servicio higiénico preferencial, casetas informativas en la Reserva Nacional de Paracas. Este resultado se contrapone a las investigaciones de otro país, enfocándose en la infraestructura y la visión externa del turista; es decir, busca satisfacer las necesidades y volviéndolo un destino universal para todos. Como lo percibe, Cañero (2019) sobre su análisis de la tecnología y los beneficios que generaría un turismo universal en Sevilla ciudad de Andalucía, resaltando el objetivo principal de ser un destino accesible para todos, desde un aplicativo hasta la infraestructura adecuada y elaborada para cumplir las necesidades del turista nacional o extranjero. Los resultados de la presente tesis



difieren a las investigaciones ya mencionadas; buscando analizar los diferentes puntos de vista del turista y a su vez, cumplir todas las necesidades que requiere un destino convirtiéndolo en un segmento más no un nicho.

Y, por último, la categoría de infraestructura en la Reserva Nacional de Paracas en el check list, se visualizó que no se cuenta con los servicios higiénicos preferenciales, colas preferenciales, módulos de información preferencial, señaléticas entre otras. Este resultado se contrapone a las investigaciones de otros países, siendo más especializados las necesidades y requerimientos del turista para cumplir con todas las expectativas requeridas del destino. Como lo menciona Velásquez y Zambrano (2019) en su análisis se enfocan en brindar un servicio de calidad turística respetando los derechos humanos sin tener obstáculos en el camino por la acción o mala infraestructura que cuente. Así mismo, como lo manifiesta Manolochi (2019) sobre el turismo inclusivo en España debe ser de acceso universal, es decir, equitativo al escoger un operador, un destino accesible a todos y aún más, con libertad y derecho de poder realizar todas las actividades sin ser excluidos o discriminados directamente o indirectamente. Los resultados de la presente tesis contradicen a las investigaciones mencionadas ya mencionadas; ya que cada uno busca satisfacer las necesidades del turista a través de la infraestructura y servicios que se brindan, convirtiéndolo de una visita casual a una experiencia única.

## **V. CONCLUSIONES**

En la Reserva Nacional de Paracas el turismo inclusivo y la accesibilidad para personas con movilidad reducida, se encuentra en una etapa inicial, ya que, no cuentan con infraestructura óptima para que los turistas con capacidades limitadas puedan disfrutar de por sí solos de un día de recreación sin sentirse discriminados por su condición. Este destino cuenta con vías de acceso, rampas, señaléticas claras y concisas, sin embargo, no son las suficientes para la afluencia de turistas que acude cada año. En definitiva, la accesibilidad no es una cualidad que caracterice a este destino turístico. A su vez, esto genera que las personas con capacidades limitadas sientan que no son parte de la sociedad, ya que sus necesidades no se toman como una importancia.

Las personas con movilidad reducida necesitan conocer los lugares accesibles que les permitan tener recreación sin sentirse limitados por su discapacidad y en la Reserva Nacional de Paracas, las condiciones no son del todo idóneas para ellos, debido a que no se sienten seguros, ni cuentan con facilidades para poder desplazarse por sí solos. A su vez, eso dificulta que puedan realizar actividades turísticas de la zona sin sentirse discriminados por sus limitaciones.

La calidad de los servicios de guiado en la Reserva Nacional de Paracas para las personas con movilidad reducida, se encuentra en un nivel intermedio; puesto que, las agencias de viaje intentan brindar un buen servicio durante el recorrido de las actividades, mediante una atención amena y entretenida, movilidad confortable y artículos de seguridad, no obstante, es evidente que el personal de varias de estas agencias no están debidamente capacitados para un correcto guiado, e incluso no son guías certificados, lo cual dificulta que las personas con capacidades limitadas se lleven una grata experiencia en su recorrido.

La infraestructura de la Reserva Nacional de Paracas desde el punto de vista de las personas con movilidad reducida no es la apropiado, puesto que, no cuenta con parqueo preferencial, no es fácil encontrar servicios higiénicos oportunos para con sus necesidades, no hay senderos establecidos para el descenso a la playa; ello les causa molestia al darse cuenta que no incluyen sus requerimientos como prioridades. En general la infraestructura del lugar es buena y novedosa, sin

embargo, no se pensó en todos los tipos de turistas que podrían visitar Paracas, dejando de lado aquellas personas que no pueden desplazarse por sí solas y necesitan de apoyo para poder disfrutar de las actividades turísticas.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda que la Municipalidad de Paracas analice a profundidad el tema de la accesibilidad y la exclusividad de este destino turístico para que así se logre brindar mayores alternativas de disfrute de la estadía del lugar a los visitantes, incluso formar alianzas estratégicas con las empresas de la zona como, restaurantes, hoteles y agencias de viaje para mejorar las vías de acceso, ya que, ello beneficiaría a todo el sector turístico de la localidad.

Se recomienda como primera medida que la municipalidad contrate personal capacitado que pueda orientar a los visitantes, con la ubicación de los lugares y ayude en su desplazamiento si fuera necesario, que se hagan recorridos por el Balneario del Chaco.

Es recomendable que los operadores turísticos de la zona realicen una retroalimentación de los servicios que otorgan, con la finalidad que las actividades que brindan mejoren y se acoplen a las necesidades de todos los turistas, para así generar una mayor cantidad de turistas satisfechos en su visita a la Reserva Nacional de Paracas.

Se sugiere que las agencias de viaje contraten guías certificado, que sean capacitados en brindar una atención especializada e idónea a personas con capacidades diferentes, sin que se sientan excluidas del grupo, sin engañar a los turistas con los servicios que se brindan.

Se recomienda que la municipalidad de Paracas realice un foro presencial con 10 turistas con movilidad reducida, para que así, ellos puedan analizar a más a detalle las necesidades de estos, ya que, también son parte importante de la sociedad, del crecimiento social y económico del turismo, y así Paracas sea considerado como un destino Inclusivo y accesible para todos.

Se sugiere que la municipalidad de Paracas pueda crear un área de reposo exclusiva para las personas con capacidades limitadas, donde se sientan seguras de poder descansar, sin sentirse que obstaculizan en algún camino por su condición.

Se recomienda siempre priorizar y velar por cumplir las necesidades del turista; es decir, superar sus expectativas, brindar una experiencia inolvidable desde el servicio hasta la infraestructura y las actividades que puedan realizar, para que así el destino sea considerado un lugar completo y equitativo para todos aquellos que buscan recreación sin sentir que sus limitaciones son impedimentos para divertirse.

## REFERENCIAS

Balda, A. (2020). Turismo Inclusivo: Análisis de la oferta turística en las agencias de viaje en la ciudad de Manta. [ Proyecto de investigación previo a la obtención del título de ingeniera en Ecoturismo] Universal Estatal del Sur de Manabí.

<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2759/1/BALDA%20ANA%2C%20TURISMO%20INCLUSIVO.pdf>

Bote, M. Clemente, J. y Sánchez, P. (2018) El turismo social accesible como nuevo modelo turístico. *Universidad de Murcia*.

<https://revistas.um.es/turismo/article/view/326981/228751>

Brugiatti, J, y Cabre, J. (2020). Turismo Inclusivo aplicado en los establecimientos de hospedajes de la provincia de Veraguas, Panamá. [Revista colegiada de ciencia, Universidad de Panamá].

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/334/3341368007/html/index.html>

Cañada, E. (2020) Possibilitats d'un Turisme Inclusiu. Territori treball i comunitat en les geografies de l'turisme. [Tesis doctoral, Programa de Doctorado de Historia, Historia del Arte y Geografía] Universitat de les Illes Balears.

<https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/154348/tecm1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cañero, M. (2019). La tecnología como aliada del Turismo Inclusivo. [Tesis para grado de magister en comercialización e investigación de mercados., Facultad de Turismo y finanzas] Universidad de Sevilla.

[https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/88763/CA%c3%91ERO\\_GUILLEN\\_CM\\_179.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/88763/CA%c3%91ERO_GUILLEN_CM_179.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Capitaine V. y Tudel M. (2016). TURISMO INCLUSIVO EN CANADÁ: EL CASO DE QUEBEC. Instituto de Turismo de España.

[http://aept.org/archivos/documentos/monografico-accesibilidad/12\\_turismo\\_canada.indd.pdf](http://aept.org/archivos/documentos/monografico-accesibilidad/12_turismo_canada.indd.pdf)

Carrasquedo, K. (2017). *Muestreo probabilístico y no probabilístico*.

<https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-y-no-probabilistico/>

- Carrasqueira, H. M. B. (2018). Turismo internacional: Os grandes operadores turísticos e as principais tendências de evolução. *Revista Turismo & Desenvolvimento*. <https://doi.org/10.34624/rtd.v2i17/18.13011>
- Chernaya, V., Paulo, J., Chizhovad, V., Dubrovskayae, A. y Rakhmankovich, F. (2020) Developing rehabilitation services: Medical and ecological tourism resources for disabled people and physically challenged people in wetlands conditions of natural protected areas. *Taylor and France*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=15&sid=31463221-3c78-4cf3-b639-af2bff74a9cf%40redis>
- Clemente, J. , Bote M. y Sánchez, P. (2017). The accesible social Tourism: A new tourist modelo. [Revista de turismo]. Universidad de Murcia. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/326981/228761>
- Correa, M., Aquino, S. y De la Cruz, V. (2020) Turismo Inclusivo y accesible en Cancún Quintana Roo, México. <file:///C:/Users/acond/Downloads/3872-Texto%20del%20art%C3%ADculo-23155-1-10-20210205.pdf>
- Crespi, M., Galeas, S. Y López, M. (2018) Desarrollo turístico inclusivo socialmente. El caso de los desmovilizados en la región del Chocó, Colombia. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/cuadgeo/article/view/6759/7706>
- Cueto, E. (2020) Investigación Cualitativa. Comité científico Applied Sciences in Dentistry. <https://rcs.uv.cl/index.php/asid/article/view/2574/2500>
- Delgado, I. (2021). ¿Qué es la comunicación? <https://www.significados.com/comunicacion/>
- Dominguez, S. (2020). El Gobierno promoverá el desarrollo sostenido del turismo inclusivo. <https://andina.pe/agencia/noticia-gobierno-promovera-desarrollo-sostenido-del-turismo-inclusivo-781305.aspx>
- El Comercio (2018). Censos 2017: el 10% de los peruanos tiene algún tipo de discapacidad. <https://elcomercio.pe/peru/censos-2017-10-peruanos-tipo-discapacidad-noticia-555610-noticia/>
- El Comercio (2019). Promoverán turismo inclusivo en nueve áreas naturales protegidas del Perú. <https://elcomercio.pe/vamos/noticias/promoveran-turismo-inclusivo-nueve-areas-naturales-protegidas-peru-noticia-604264-noticia/?ref=ecr>

- Espinoza, E. (2020). QUALITATIVE RESEARCH, AN ETHICAL TOOL IN THE PEDAGOGICAL FIELD. *Revista Conrado*.  
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1392/1382>
- Gazzera, M., Torre, M., y Gutaszkas, A. (2017) Turismo sostenible como un 6
- Guerrero, R. (2020) Propuesta de un plan de accesibilidad dirigido a personas con discapacidad física y movilidad reducida, que visitan la Ciudad Mitad del Mundo, Quito - Pichincha. [Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Licenciado en Turismo Ecológico ] Universidad Central del Ecuador.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23385>
- Hernandez, H. (2020) El método fenomenológico: Principios, Momentos y reducciones. *Academia*, 52  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52192549/lealnestorepistemologia-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1632719290&Signature=YGkYNL5an3i5AgCAJQklwbdeUm06-lyy~tcKRZ4pvE~TZYfpyH3pCm9xuYyXVGMnaMb28tX1UI73PefZ8ZtFzZTG V7f-gx2udQoEETiSium2qTlz4yYV2UWQzORQfVpL460yczmLsxOcoKIzns3UANL9tBB9iscN4mARDNnc~qpm0W9l~1J~yjia0la6Gk3dmnmhygyP-qhr06BOtSBFYGSRPDezGri9CcwZnm1SBAvCGVYT2VeJx-rTRpDeKeU4ECVEW96VZLt2o2bwinlylghpg9vAKHOMH-NabLFAFEIC1KGYR16lkuOcxhzUcQ3crR076gnpjaQJkpQ1woLBZw\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52192549/lealnestorepistemologia-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1632719290&Signature=YGkYNL5an3i5AgCAJQklwbdeUm06-lyy~tcKRZ4pvE~TZYfpyH3pCm9xuYyXVGMnaMb28tX1UI73PefZ8ZtFzZTG V7f-gx2udQoEETiSium2qTlz4yYV2UWQzORQfVpL460yczmLsxOcoKIzns3UANL9tBB9iscN4mARDNnc~qpm0W9l~1J~yjia0la6Gk3dmnmhygyP-qhr06BOtSBFYGSRPDezGri9CcwZnm1SBAvCGVYT2VeJx-rTRpDeKeU4ECVEW96VZLt2o2bwinlylghpg9vAKHOMH-NabLFAFEIC1KGYR16lkuOcxhzUcQ3crR076gnpjaQJkpQ1woLBZw_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2017) METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. (6ta edición). Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Klempert, R. (2020). Perú planifica su apertura con un turismo mucho más accesible. [https://www.hosteltur.com/lat/138727\\_peru-planifica-una-apertura-mucho-mas-accesibles.html](https://www.hosteltur.com/lat/138727_peru-planifica-una-apertura-mucho-mas-accesibles.html)
- Liasidou, S., Umbelino, J. y Amorim, E. (2019) Revisiting tourism studies curriculum to highlight accessible and inclusive tourism. Routledge. <https://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&>



[K=137167948&S=R&D=hjh&EbscoContent=dGJyMNHX8kSeqLE4zdnyOL  
CmsEmeprBSsai4SLeWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGutk%2B2q7N  
QuePfgex43zx](https://www.redalyc.org/jatsRepo/881/88165950005/88165950005.pdf)

- Macedo, C. y Sousa, Bruno. (2019). A acessibilidade no etourism: um estudo na ótica das pessoas portadoras de necessidades especiais.[ Revista de turismo e patrimônio cultural].  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/881/88165950005/88165950005.pdf>
- Manolachi, E. (2019). Turismo inclusivo, modelo OMT.[Trabajo de investigación grado de bachiller] Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA.[https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/21274/EM\\_TFG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/21274/EM_TFG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Malucin, W., Carrión, A. y Garcia, E. (2019). Turismo accesible para personas con discapacidad física. Caso: cantón Salinas. Instituto Tecnológico Superior Vicente Rocafuerte, Ecuador  
<https://incyt.upse.edu.ec/ciencia/revistas/index.php/rctu/article/view/436/351>
- Mantero, C. (2017). TURISMO: LA OPCIÓN INCLUYENTE. Portal de Promoción y Difusión, Pública del Conocimiento Académico y Científico.  
<http://nulan.mdp.edu.ar/219/1/Apo1997a1v2pp119-136.pdf>
- Martin, C.,Luque, E. y de la Fuente (2018). Turismo Inclusivo para todas las personas. Una apuesta para la diversidad.  
<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/reid/article/view/3589/3288>
- Martinez, V. (2017).El turismo de naturaleza: un producto turístico sostenible.<https://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/2204/3026>
- Medeiros, M., Pereira, S. y Ruiz, A. (2019). Reflexões sobre o turismo inclusivo. Revista Hospitalidade o São Paulo.<https://revhosp.org/hospitalidade/article/view/803>
- Mendez, J., Buzo, M. y Petrilli, A. (2019). El sonido de la seña Inclusiva, carteles fotográficos intervenidos y basados en la lengua de señas Mexicanas. [ Proyecto de Cultura Inclusiva, Universidad Veracruzana].<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ia/article/view/3943/6264>

- Muñoz M. y De la Fuente Y. (2017). Ruta inclusiva renacimiento del sur: Turismo inclusivo como realidad. Instituto Nacional para ciegos. <http://www.inci.gov.co/blog/ruta-inclusiva-renacimiento-del-sur-turismo-inclusivo-como-realidad>
- MINCETUR (2017). Plan Nacional de Calidad Turística. <https://www.mincetur.gob.pe/turismo/lineas-de-intervencion/plan-nacional-de-calidad-turistica/>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2017, 30 de noviembre) Mincetur promoverá turismo inclusivo y accesible para todos los peruanos. GOP.PE <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/25391-mincetur-promovera-turismo-inclusivo-y-accesible-para-todos-los-peruanos>
- Morfin, G. y Montaña, A. (2017). Aspectos críticos para evaluar el turismo inclusivo en el municipio de La Paz, Baja California Sur, Mexico. [Artículo de Emprendimiento Social]. <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/8.01.pdf>
- Moscoso, L. F. y Díaz. P. (2018). Aspectos éticos de la investigación cualitativa con niños. Revista Latinoamericana de Bioética, 18(1), 51-67. <http://www.scielo.org.co/pdf/rlb/v18n1/1657-4702-rlb-18-01-00051.pdf>
- Moya, W. Y Ura, E. (2019). Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Administración en Turismo y Hotelería] Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47041/Ura\\_FEP-Moya\\_GWE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47041/Ura_FEP-Moya_GWE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Niebles, L., Torres, k.D y de-la-Ossa, S (2020). Components of the Tourist System in Micro, Small and Medium Tourist Companies of the Department of Atlántico, Colombia. <https://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=147708481&S=R&D=fua&EbscoContent=dGJyMMTo50SeqLc4zdneyOLCmsEmeprNSr qm4TbGWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGutk%2B2q7NOuePfgex43zx>

- Organización Mundial del Turismo (2019). Tourism Definitions. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858>
- Organización Mundial del Turismo (2020, 22 de diciembre) El Turismo accesible identificado como “Cambio de Paradigma” para los destinos turísticos. *UNWTO* <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-accesible-identificado-como-cambio-de-paradigma-para-los-destinos-turisticos>
- Pinto, M. (2017). Habilidades y Competencias de Gestión de la Información para aprender en el marco del Espacio Europeo de Enseñanza Superior. <http://www.mariapinto.es/alfineees/comunicacion/que.htm>
- Pisconte, T. (2018) Infraestructura Física en los Restaurantes Turísticos para la Inclusión de los Turistas con Discapacidad Motriz en la Provincia de Trujillo año 2018.[Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Turismo y Hotelería] Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.1269/2/26724/pisconte\\_nt.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.1269/2/26724/pisconte_nt.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ponciano, V., Pires, I., Ribeiro, F. y Garcia, N. (2021) Mobile application for Inclusive Tourism. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=iih&AN=151908256&lang=es&site=eds-live>
- Quintero, K. y Nuñez, C. (2017) Turismo Inclusivo ¿Una opción para mejorar la calidad de la oferta turística o una necesidad?. *INNOVTUR* <https://www.innovtur.com/turismo-inclusivo-una-opcion-para-mejorar-la-calidad-de-la-oferta-turistica-o-una-necesidad/>
- Rodríguez D. (2018). Tecnologías De Información Y Comunicación Para El Turismo Inclusivo. Universidad Militar Nueva Granada Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767007.pdf>
- Robles P. , Maldonado L. y Lora Nicolàs (2019). Revista digital de divulgación e Investigación turística. <http://kikame.tecnocientifica.com.mx/index.php/kikame/article/view/17/1>
- Rubio, L., García, H., y Ullán de la Rosa, J. (2021) Accessible tourism: origins, state of the art and future lines of research. *European Journal of Tourism Research*. <https://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=149326024&S=R&D=hjh&EbscoContent=dGJyMNLe80SeqK84zdnyOLCmsEmeprB>

[Ssa%2B4S7CWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGutk%2B2q7NOuePfge  
yx43zx](https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=8f319c63-9715-42d7-bd4c-b9264210d408%40redis)

Sanchez, J., Larrea, S. y Coronel, J.(2019) The attractions and tourist services of the Villonaco wind power station of the city of Loja, for the development of inclusive tourism.

<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=8f319c63-9715-42d7-bd4c-b9264210d408%40redis>

Sánchez, Y. y Álvaro, G. (2019). Técnicas de animación en los servicios turísticos de las agencias de viaje cubanas. [Revista de investigación, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela].

<https://www.redalyc.org/journal/3761/376168604009/376168604009.pdf>

SERNANP(2020).De Paracas. El Perú primero. <https://www.sernanp.gob.pe/de-paracas>

Stehlíková, J., y Řezník, T., (2018) An accessible Brno city centre for people with impaired mobility. *Taylor y Francis*.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=133103123&lang=es&site=eds-live>

Tite, G., Ochoa, M., Batista, O. y Carrillo, D. (2019). Accessible tourism in Ecuador: Case of environmental welfare Pelileo. [Revista Ciencias Holguín].

<https://www.redalyc.org/journal/1815/181560147005/181560147005.pdf>

Vargas, J. y Cristama R. (2019). Relación entre la Calidad de Servicio de Guiado y Satisfacción del Turista en la Catarata de Pucayaquillo, comunidad nativa Nuevo Lamas, distrito de Shapaja – 2019. Universal nacional de san Marcos. (<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3884/TURIS>

[MO%20-%20Jhon%20Maycoy%20Vargas%20Guerra%20%26%20Rosi%20Kiara%20Chistama%20Saavedra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3884/TURISMO%20-%20Jhon%20Maycoy%20Vargas%20Guerra%20%26%20Rosi%20Kiara%20Chistama%20Saavedra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vargas, Y. (2019-2020) Rutas de las cascadas del valle de los Chillos, Ecuador. [Trabajo de fin de Máster Universitario en Arquitectura del Paisaje] Universidad Politécnica de Valencia Escuela Técnica Superior de Arquitectura. <file:///C:/Users/acond/Downloads/Vargas%20->

[%20Rutas%20de%20las%20cascadas%20del%20Valle%20de%20los%20C  
hillos,%20Ecuador.%20Propuestas%20de%20intervenci%C3%B3n%20en%  
20e....pdf](#)

Velásquez, Z. y Zambrano, E. (2019). Evaluación del mercado turístico proyectándose hacia un turismo accesible en el destino Manta/Manabí. [Artículo científico] Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí.  
<http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1046/1/TTMT9.pdf>

Waldemar, C (2019). La investigación cualitativa en educación [file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-  
LaInvestigacionCualitativaEnEducacion-7762065%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LaInvestigacionCualitativaEnEducacion-7762065%20(3).pdf)

### Anexo 01. MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

| Ámbito temático   | Problema de investigación   | Objetivo General   | Objetivo específico   | Categoría     | Subcategoría   | Ítems  |   |
|-------------------|---|--|---|---------------|----------------|--|---|
| Turismo Inclusivo | ¿Cómo se desarrolla el turismo inclusivo para personas con movilidad reducida desde la perspectiva de estos turistas en la Reserva Nacional de Paracas, Ica - 2022? | Identificar cómo se desarrolla el Turismo inclusivo para personas con movilidad reducida, en la Reserva Nacional de Paracas, Ica- 2022 | Identificar la accesibilidad del Turismo inclusivo para personas con movilidad reducida Reserva Nacional de Paracas, Ica - 2022 | Accesibilidad | Vías de acceso | ¿En su visita a la Reserva Nacional de Paracas encontró vías de acceso como rampas, veredas, estacionamiento para personas con discapacidad u otras adecuadas a sus necesidades?<br>¿Considera que las actividades turísticas que se brindan en la Reserva Nacional de Paracas son inclusivas y accesibles para todos? | <p><b>Tipo de investigación:</b><br/>Cualitativa</p> <p><b>Diseño de investigación:</b><br/>Básica</p> <p><b>Participantes:</b><br/>Turistas con movilidad reducida que se encuentran en la Reserva Nacional de Paracas.</p> <p><b>Técnica:</b><br/>Entrevista</p> <p>Instrumento:<br/>Guía de entrevista</p> |
|                   |   |  |   |               | Señaléticas    | ¿Observó algún tipo de señalización turística para personas con discapacidad que le ayudó con  |   |

|  |  |  |   |                          |                              |   |
|--|--|--|---|--------------------------|------------------------------|---|
|  |  |  |   |                          |                              | <p>información precisa durante su visita a la Reserva Nacional de Paracas?</p> <p>¿Considera necesario que se implementen señaléticas informativas, de autopistas, preventivas y reglamentarias en la Reserva Nacional de Paracas?</p> <p>¿Qué señaléticas de turismo incluso considera que se deban priorizar en la Reserva Nacional de Paracas?</p> |
|  |  |  | <p>Analizar la calidad del servicio de guiado para personas con movilidad reducida, en la Reserva Nacional de Paracas, Ica – 2022</p> | <p>Calidad Turística</p> | <p>Operadores Turísticos</p> | <p>¿Se le hizo fácil encontrar agencias de viajes, restaurantes y hospedajes que ofrecieran servicios especializados para personas con movilidad reducida?</p> <p>¿Cuáles son las actividades turísticas para personas con movilidad reducida que brindan las</p>   |

|  |  |  |  |                 |                    |   |  |
|--|--|--|--|-----------------|--------------------|---|--|
|  |  |  |  |                 |                    | <p>agencias de viaje?<br/>         ¿Cuáles son las dificultades que encontró al buscar agencias de viaje que incluyan paquetes turísticos para personas con movilidad reducida?</p>   |  |
|  |  |  |  |                 | Servicio de guiado | <p>¿Considera Ud. que el personal de guiado está capacitado para brindar un servicio de calidad para las personas con movilidad reducida?</p>   |  |
|  |  |  | <p>Describir la infraestructura para personas con movilidad reducida en la Reserva Nacional de Paracas, Ica - 2022</p> | Infraestructura | Servicios Básicos  | <p>¿Dentro de la reserva nacional de paracas encontró servicios higiénicos para personas con movilidad reducida adecuados a sus necesidades?<br/>         ¿Considera importante contar con una infraestructura adecuada y servicios complementarios para personas con movilidad reducida (señalización, agua,</p> |  |



|  |  |  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|--|--|---|--|
|  |  |  |  |  |  | desagüe, luz,<br>internet, iluminación,<br>señal telefónica y<br>vías de acceso) en la<br>Reserva Nacional de<br>Paracas? |  |
|--|--|--|--|--|--|---|--|

**ANEXO 02: Matriz de Consistencia**

**Título: TURISMO INCLUSIVO PARA LA ACCESIBILIDAD DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA EN LA RESERVA NACIONAL DE PARACAS, ICA, 2021**

| PROBLEMA  | OBJETIVOS  | TEMA O UNIDAD DE ANÁLISIS               | CATEGORÍAS  | METODOLOGÍA  |
|---|--|---|---|--|
| <p><b>Problema general:</b><br/>¿Cómo se desarrolla el turismo inclusivo para personas con movilidad reducida desde la perspectiva de estos turistas en la Reserva Nacional de Paracas, Ica - 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b><br/><b>PE1:</b> ¿Cómo es la accesibilidad para personas con movilidad reducida en la Reserva Nacional de Paracas, Ica - 2022?<br/><b>PE2:</b> ¿Cómo es la calidad de los servicios de guiado para personas con movilidad reducida en la Reserva Nacional</p> | <p><b>Objetivo general:</b><br/>Identificar cómo se desarrolla el Turismo inclusivo para personas con movilidad reducida, en la Reserva Nacional de Paracas, Ica- 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b><br/><b>OE1:</b> Identificar la accesibilidad del Turismo inclusivo para personas con movilidad reducida Reserva Nacional de Paracas, Ica - 2022.<br/><b>OE2:</b> Analizar la calidad del servicio de guiado para personas con movilidad reducida, en la Reserva Nacional de Paracas, Ica - 2022.<br/><b>OE3:</b> Describir la infraestructura para personas con movilidad reducida en la Reserva Nacional de Paracas, Ica</p> | <p align="center">Turismo inclusivo</p> | <p align="center">Accesibilidad</p> <p align="center">Calidad Turística</p> | <p align="center"><b>Enfoque:</b><br/>Cualitativo</p> <p align="center"><b>Tipo:</b><br/>Básica</p> <p align="center"><b>Diseño:</b><br/>Fenomenológico</p> <p align="center"><b>Técnica:</b><br/>Cuestionario</p> <p align="center"><b>Instrumentos:</b><br/>Entrevista</p> |

|   |        |  |  |  |
|---|--------|--|--|--|
| de Paracas, Ica - 2022?<br><b>PE3:</b> ¿Cómo es la infraestructura para personas con movilidad reducida en la Reserva Nacional de Paracas Ica - 2022? | – 2022 |  |  |  |
|---|--------|--|--|--|

## ANEXO N.º 03: Instrumento de recolección de datos

### GUIA DE ENTREVISTA

#### INSTRUCCIONES

El presente instrumento tiene la finalidad de identificar cómo se desarrolla el Turismo inclusivo para personas con movilidad reducida, en la Reserva Nacional de Paracas, Ica - 2022, según el siguiente patrón de preguntas con alternativas abiertas.

**DIRIGIDO A:** Turistas con movilidad reducida que se encuentran en la Reserva Nacional de Paracas.

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO:**

**EDAD:**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO:**

|   |    |    |
|---|----|----|
| ¿Acepta participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos que nos brinde en la presente investigación? | SI | NO |
|---|----|----|

| <b>ÁMBITO TEMÁTICO: Turismo Inclusivo</b> |           |  |
|---|-----------|--|
| <b>CATEGORÍAS</b>                         | <b>Nº</b> | <b>SUBCATEGORÍAS</b>   |
| <b>Accesibilidad</b>                      |           | <b>Vías de acceso</b>  |
|   | <b>01</b> | ¿En su visita a la Reserva Nacional de Paracas encontró vías de acceso como rampas, veredas, estacionamiento para personas con discapacidad u otras adecuadas a sus necesidades? |
|   | <b>02</b> | ¿Considera que las actividades turísticas que se brindan en la Reserva Nacional de Paracas son inclusivas y accesibles para todos?   |
|   |           | <b>Señaléticas</b>   |
|   | <b>03</b> | ¿Observó algún tipo de señalización turística  |

|                          |           |   |
|--------------------------|-----------|---|
|                          |           | para personas con discapacidad que le ayudó con información precisa durante su visita a la Reserva Nacional de Paracas?                                 |
|                          | <b>04</b> | ¿Considera necesario que se implementen señaléticas informativas, de autopistas, preventivas y reglamentarias en la Reserva Nacional de Paracas?        |
|                          | <b>05</b> | ¿Qué señaléticas de turismo inclusivo considera que se deben implementar en la Reserva Nacional de Paracas?   |
| <b>Calidad Turística</b> |           | <b>Operadores Turísticos</b>  |
|                          | <b>06</b> | ¿Se le hizo fácil encontrar agencias de viajes, restaurantes y hospedajes que ofrecieran servicios especializados para personas con movilidad reducida? |
|                          | <b>07</b> | ¿Cuáles son las actividades turísticas para personas con movilidad reducida que brindan las agencias de viaje?  |
|                          | <b>08</b> | ¿Cuáles son las dificultades que encontró al buscar agencias de viaje que incluyan paquetes turísticos para personas con movilidad reducida?            |
|                          |           | <b>Servicio de guiado</b>   |
|                          | <b>09</b> | ¿Considera Ud. que el personal de guiado está capacitado para brindar un servicio de calidad para las personas con movilidad reducida?                  |
| <b>Infraestructura</b>   |           | <b>Servicios básicos</b>  |
|                          | <b>10</b> | ¿Dentro de la reserva nacional de paracas encontró servicios higiénicos para personas con movilidad reducida adecuados a sus necesidades?               |
|                          | <b>11</b> | ¿Considera importante contar con una infraestructura adecuada y servicios   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | complementarios para personas con movilidad reducida (señalización, agua, desagüe, luz, internet, iluminación, señal telefónica y vías de acceso) en la Reserva Nacional de Paracas? |
|--|--|--|

## CHECK LIST

Marque con un aspa (X) SI o NO, según su perspectiva

### ANEXO 4

Categoría: Accesibilidad

| CATEGORÍA     | SUBCATEGORÍA   | ITEM   | SI | NO |
|---------------|----------------|--|----|----|
| ACCESIBILIDAD | VÍAS<br>ACCESO | DE<br>En la Reserva Nacional de Paracas se encuentran vías de acceso como las rampas, estacionamiento y senderos para personas con movilidad reducida. |    | X  |
|               |                | Las vías de acceso para personas con movilidad reducida son aptas y suficientes.   |    | X  |
|               | SEÑALÉTICAS    | Las señaléticas de la Reserva Nacional de Paracas son de fácil entendimiento para todos  | X  |    |
|               |                | En la Reserva Nacional de Paracas existen señales de prohibición, de advertencia, señales de evacuación y emergencia.                                  |    | X  |
|               |                | En la Reserva Nacional de Paracas se encuentran paneles informativos y señaléticas claras y precisas.  | X  |    |
|               |                |  |    |    |

## ANEXO 5

### Categoría: Calidad turística

| CATEGORÍA         | SUBCATEGORÍA          | ITEM   | SI | NO |
|-------------------|-----------------------|--|----|----|
| CALIDAD TURÍSTICA | OPERADORES TURÍSTICOS | Las agencias de viajes, restaurantes y hoteles cuentan con alternativas en sus servicios para personas con movilidad reducida  |    | X  |
|                   |                       | Los operadores turísticos brindan una variedad de actividades turísticas para las personas con movilidad reducida.   |    | X  |
|                   |                       | Las personas que brindan el servicio de actividades turísticas para personas con movilidad reducida están debidamente capacitadas  |    | X  |
|                   | SERVICIO DE GUIADO    | Las agencias de viaje brindan servicios inclusivos de guiado como el uso de señas lingüísticas, sistema braille, diferentes idiomas o dialectos nacionales y brindan facilidad de oportunidades para disfrute de las actividades de sus pasajeros. |    | X  |
|                   |                       | Los guías de las agencias de viajes, son guías oficiales certificados por MINCETUR, ofrecen una atención especializada y cuentan con certificaciones en primeros auxilios.   |    | X  |
|                   |                       |  |    |    |



## ANEXO 6

### Categoría: Infraestructura

| CATEGORÍA           | SUBCATEGORÍA         | ITEM   | SI | NO |
|---------------------|----------------------|--|----|----|
| INFRAESTRUC<br>TURA | SERVICIOS<br>BÁSICOS | En la Reserva Nacional de Paracas se encontraron servicios básicos para personas con discapacidad:<br>*Servicios higiénicos para personas con movilidad reducida que cuenten con barandas.<br>*Bebederos, lavamanos accesibles para personas en sillas de ruedas.<br>*Estaciones de desinfección, entre otras. |    | X  |

**ANEXO 07.**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**  
**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

 Lima, 22 de noviembre del 2021

 Apellidos y nombres del experto: Inafuku García Daniel Martin  
 DNI: 42403594 Teléfono: 990663389

 Título/grados: Mg. En Marketing y Negocios Internacionales

 Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo

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

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

 Promedio de valoración: 98.75


FIRMA DEL EXPERTO

**ANEXO 8**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 24 de noviembre del 2021

Apellidos y nombres del experto: Salas Carrera, Martin

DNI: 41258608 Teléfono: 946298040

Título/grados: Magister en Marketing turístico

Cargo e institución en que labora: Docente Universidad Cesar Vallejo

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

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

Promedio de valoración: 80%



FIRMA DEL EXPERTO

**ANEXO 09:**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA TABLA  
 DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 24 de noviembre de 2021

Apellidos y nombres del experto: Janampa Gómez Glady Guissela

DNI: 44319936

Título/grados: Magister en gestión empresarial

Cargo e institución en que labora: Docente UCV

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

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

Promedio de valoración: 80%

*Guissela J.*

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EXPERTO

**ANEXO 10:**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA  
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA TABLA DE  
EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 23 de noviembre de 2021.

Apellido y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Verónica.

DNI: 41726975 Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria.

Cargo e institución en que labora: Universidad César Vallejo. Coordinadora de Escuela ATH.

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

|   | IT<br>E<br>M  | INACEPTABLE |   |   |   |   | ACEPTABLE |   |   |   |   | OBSERVACIONES |    |
|---|---|-------------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---------------|----|
|   |   | 0           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         | 6 | 7 | 8 | 9 |               | 10 |
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?                 |             |   |   |   |   |           |   |   |   | X |               |    |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?                    |             |   |   |   |   |           |   |   |   | X |               |    |
| 3 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?             |             |   |   |   |   |           |   |   |   | X |               |    |
| 4 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?                      |             |   |   |   |   |           |   |   |   | X |               |    |
| 5 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema? |             |   |   |   |   |           |   |   |   | X |               |    |
| 6 | ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?    |             |   |   |   |   |           |   |   |   | X |               |    |
| 7 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?                                      |             |   |   |   |   |           |   |   | X |   |               |    |
| 8 | ¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?                     |             |   |   |   |   |           |   |   | X |   |               |    |

Promedio de valoración: 87.5%



Mg. Verónica Zevallos Gallardo.  
Coordinadora E.P Administración en Turismo y Hotelería  
Lima norte

## Anexo 11: Vaciado y transcripción de las entrevistas

| <b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>   |   |
|--|---|
| <b>N° de entrevistado</b>  | <b>01</b>   |
| <b>Nombre de los investigadores</b>  | Ariana Condori y Angela Zambrano  |
| <b>Fecha de la entrevista</b>  | 14/03/2022  |
| <b>Variable</b>  | Turismo inclusivo   |
| <b>Entrevistado</b>  | Luis Alfredo Fernández  |
| <b>Contextualización</b>   | La entrevista se realizó en la Reserva Nacional de Paracas                              |
| <b>Observaciones</b>   | Se desarrolló una guía de entrevista con la finalidad de aplicar 11 preguntas asignadas |
| <b>Transcripción:</b>  |   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En su visita a la Reserva Nacional de Paracas encontró vías de acceso como rampas, veredas, estacionamiento para personas con discapacidad u otras adecuadas a sus necesidades?<br/>En la Reserva Nacional de Paracas no logré observar las rampas para personas con discapacidad.</li> <br/> <li>2. ¿Considera que las actividades turísticas que se brindan en la Reserva Nacional de Paracas son inclusivas y accesibles para todos? Creo que las actividades que brindan las agencias de viajes si son accesibles para todos, ya que, en sillas de ruedas o muletas podemos entrar con un poco de dificultad.</li> <br/> <li>3. ¿Observó algún tipo de señalización turística para personas con discapacidad que le ayudó con información precisa durante su visita a la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Si, observe algunas señalizaciones como la ubicación, la reseña del lugar, letreros de reciclaje, pero no alguna señalización que me ayudara con mi discapacidad.</li> <br/> <li>4. ¿Considera necesario que se implementen señaléticas informativas, de autopistas, preventivas y reglamentarias en la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Es un destino natural, es por ello, que no se puede construir en los alrededores, en la reserva hay señalización de ubicación de lugares, pero son escasas, podrían aumentar más letreros en la zona con descripciones específicas.</li> <br/> <li>5. ¿Qué señaléticas de turismo inclusivo considera que se deben implementar en la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Las señaléticas que hay solo describen los lugares y las ubicaciones, pero no hay señaléticas aparte de ellas. Deberían implementar señaléticas de emergencias, de zonas de descanso para personas con sillas de ruedas y de baños aptos para discapacitados.</li> </ol> |   |

6. ¿Se le hizo fácil encontrar agencias de viajes, restaurantes y hospedajes que ofrecieran servicios especializados para personas con movilidad reducida?  
Se me dio preferencia para poder entrar a la Reserva me cedieron el paso y no hice cola. Respecto a las agencias y los restaurantes no encontré en sí una actividad específica para mí, sin embargo, con ayuda de mis familiares pude realizar algunos tours e ingresar a los restaurantes.
7. ¿Cuáles son las actividades turísticas para personas con movilidad reducida que brindan las agencias de viaje?  
Creo que las agencias buscan vender sus destinos y no hacen creer que todas son aptas para nosotros, cuando en realidad no es así. Ingresé a la Reserva Nacional de Paracas y vi a los lobos marinos y pingüinos, también pude degustar diferentes dulces y vino de la zona.
8. ¿Cuáles son las dificultades que encontró al buscar agencias de viaje que incluyan paquetes turísticos para personas con movilidad reducida?  
Que algunas agencias y jaladores no me brindaban la seguridad que yo buscaba al ser una persona con discapacidad. Siempre buscaba ir a las agencias a pedir información personalmente para poder analizar la mejor opción.
9. ¿Considera Ud. que el personal de guiado está capacitado para brindar un servicio de calidad para las personas con movilidad reducida?  
No son capacitados en sí, las agencias los capacitan por su cuenta, pero no exactamente para ofrecer un servicio especializado para nosotros.
10. ¿Dentro de la reserva nacional de paracas encontró servicios higiénicos para personas con movilidad reducida adecuados a sus necesidades?  
Los baños son amplios, hay de todo tipo en el entorno de Paracas. Pero no son fáciles de encontrar.
11. ¿Considera importante contar con una infraestructura adecuada y servicios complementarios para personas con movilidad reducida (señalización, agua, desagüe, luz, internet, iluminación, señal telefónica y vías de acceso) en la Reserva Nacional de Paracas?  
Si, pero lastimosamente no se puede tocar ni modificar nada aquí ya que es una Reserva Nacional y perjudica el entorno. Pero los restaurantes y hoteles si deben mejorar su infraestructura y brindar un mejor servicio para que el turista se sienta cómodo.

## Anexo 12: Vaciado y transcripción de las entrevistas

| <b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>   |   |
|--|---|
| <b>N° de entrevistado</b>  | <b>02</b>   |
| <b>Nombre de los investigadores</b>  | Ariana Condori y Angela Zambrano  |
| <b>Fecha de la entrevista</b>  | 14/03/2022  |
| <b>Variable</b>  | Turismo inclusivo   |
| <b>Entrevistado</b>  | Lucia Sandoval  |
| <b>Contextualización</b>   | La entrevista se realizó mediante zoom  |
| <b>Observaciones</b>   | Se desarrolló una guía de entrevista con la finalidad de aplicar 11 preguntas asignadas |
| <b>Transcripción:</b>  |   |
| <p>1. ¿En su visita a la Reserva Nacional de Paracas encontró vías de acceso como rampas, veredas, estacionamiento para personas con discapacidad u otras adecuadas a sus necesidades?<br/>           Visite Paracas hace 2 meses con mi familia, de por sí es difícil movilizarme con mis muletas, si encontramos veredas, los estacionamientos es para las personas en general, no encontramos una zona específica para poder estacionarnos, encontré rampas, pero para las islas ballestas, ahí se me hizo más accesible poder movilizarse.</p> <p>2. ¿Considera que las actividades turísticas que se brindan en la Reserva Nacional de Paracas son inclusivas y accesibles para todos?<br/>           En cierta medida sí, porque si se puede realizar las actividades, pero no de buena manera, no encontré una agencia que me brindara algo distinto a las otras, pero si son inclusivas porque logré entrar a las islas ballestas sin hacer cola, ya que me dieron preferencia por mi estado.</p> <p>3. ¿Observó algún tipo de señalización turística para personas con discapacidad que le ayudó con información precisa durante su visita a la Reserva Nacional de Paracas?<br/>           Observé señalización del lugar y descripción de la historia de Paracas y las islas ballestas y el cuidado para el lugar, también letreros para el reciclaje de la basura.</p> <p>4. ¿Considera necesario que se implementen señaléticas informativas, de autopistas, preventivas y reglamentarias en la Reserva Nacional de Paracas?<br/>           Si, porque las que vi son mínimas y se debería invertir mas en un</p> |   |



turismo apto para todos, la infraestructura del lugar aun es básica.

5. ¿Qué señaléticas de turismo inclusivo considera que se deben implementar en la Reserva Nacional de Paracas?  
Una lista de qué agencias de viaje tienen actividades para nosotros, o donde nos podemos estacionar, o donde encontramos baños amplios.
6. ¿Se le hizo fácil encontrar agencias de viajes, restaurantes y hospedajes que ofrecieran servicios especializados para personas con movilidad reducida?  
Encontré hospedajes que brindaban accesibilidad para movilizarme en sus instalaciones para poder desplazarme y también vi rampas en algunos restaurantes.
7. ¿Cuáles son las actividades turísticas para personas con movilidad reducida que brindan las agencias de viaje?  
La única actividad que pude entrar fue a las islas ballestas y el avistamiento de aves.
8. ¿Cuáles son las dificultades que encontró al buscar agencias de viaje que incluyan paquetes turísticos para personas con movilidad reducida?  
Son limitadas, no hay tanta seguridad, la actividad que yo hice junto a mi familia fue entrar a ver los lobos marinos, ellos sí pudieron pasear en cuatrimotos y kayak.
9. ¿Considera Ud. que el personal de guiado está capacitado para brindar un servicio de calidad para las personas con movilidad reducida?  
En mi experiencia no, creo que son guías improvisados, los mismos pobladores del lugar.
10. ¿Dentro de la reserva nacional de paracas encontró servicios higiénicos para personas con movilidad reducida adecuados a sus necesidades?  
Entre 2 baños públicos y eran normales, no eran tan grandes.
11. ¿Considera importante contar con una infraestructura adecuada y servicios complementarios para personas con movilidad reducida (señalización, agua, desagüe, luz, internet, iluminación, señal telefónica y vías de acceso) en la Reserva Nacional de Paracas?  
Sí, mi discapacidad es momentánea, pero hay personas con sillas de rueda o ancianos que no se pueden desplazar con facilidad, deberían invertir en señalización, en mejorar los servicios higiénicos y la municipalidad capacitar a las agencias de viaje.

### Anexo 13: Vaciado y transcripción de las entrevistas

| <b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>   |   |
|--|---|
| <b>N° de entrevistado</b>  | <b>03</b>   |
| <b>Nombre de los investigadores</b>  | Ariana Condori y Angela Zambrano  |
| <b>Fecha de la entrevista</b>  | 14/03/2022  |
| <b>Variable</b>  | Turismo inclusivo   |
| <b>Entrevistado</b>  | Duay Corahua  |
| <b>Contextualización</b>   | La entrevista se realizó en la Reserva Nacional de Paracas                              |
| <b>Observaciones</b>   | Se desarrolló una guía de entrevista con la finalidad de aplicar 11 preguntas asignadas |
| <b>Transcripción:</b>  |   |
| <p>1. ¿En su visita a la Reserva Nacional de Paracas encontró vías de acceso como rampas, veredas, estacionamiento para personas con discapacidad u otras adecuadas a sus necesidades?<br/>En mi visita a la Reserva Nacional de Paracas, no encontré específicamente un lugar para las personas discapacitadas, es un lugar desierto, pero si vi veredas y una rampa para poder descender.</p> <p>2. ¿Considera que las actividades turísticas que se brindan en la Reserva Nacional de Paracas son inclusivas y accesibles para todos?<br/>No hay muchas actividades turísticas solo en miradores y en los recorridos a las playas.</p> <p>3. ¿Observó algún tipo de señalización turística para personas con discapacidad que le ayudó con información precisa durante su visita a la Reserva Nacional de Paracas?<br/>En los ingresos de los miradores observé señalización para las personas con sillas de ruedas y también de ubicaciones.</p> <p>4. ¿Considera necesario que se implementen señaléticas informativas, de autopistas, preventivas y reglamentarias en la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Si es muy recomendable, ya que este lugar es muy visitado por diferentes tipos de turísticas que vienen del extranjero y al interior del país.</p> <p>5. ¿Qué señaléticas de turismo inclusivo considera que se deben implementar en la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Los estacionamientos ya que yo lo visite con mi familia y no encontramos estacionamiento cerca de la playa del chaco.</p> |   |

6. ¿Se le hizo fácil encontrar agencias de viajes, restaurantes y hospedajes que ofrecieran servicios especializados para personas con movilidad reducida?  
Específicamente no encontré agencias de viajes para discapacitados, quizás algunas si brindan ese tipo de actividades, pero en mi visita, no encontré.
7. ¿Cuáles son las actividades turísticas para personas con movilidad reducida que brindan las agencias de viaje?  
Bueno, en mi opinión las agencias de viajes no están calificadas para brindar un servicio especializado ya que, la mayoría solo busca vender sus servicios mas no brindar un buen recorrido.
8. ¿Cuáles son las dificultades que encontró al buscar agencias de viaje que incluyan paquetes turísticos para personas con movilidad reducida?  
Muchas ya que las actividades para mi (persona con sillas de rueda) eran pocas, solo pude acceder a las islas ballesas.
9. ¿Considera Ud. que el personal de guiado está capacitado para brindar un servicio de calidad para las personas con movilidad reducida?  
Los guías de la zona no están capacitados para los tours con personas con discapacidad, ya que en la mayoría sus clientes son personas normales.
10. ¿Dentro de la reserva nacional de paracas encontró servicios higiénicos para personas con movilidad reducida adecuados a sus necesidades?  
Solo encontré en pocos lugares, es más solo vi un baño amplio y mis familiares me ayudaron.
11. ¿Considera importante contar con una infraestructura adecuada y servicios complementarios para personas con movilidad reducida (señalización, agua, desagüe, luz, internet, iluminación, señal telefónica y vías de acceso) en la Reserva Nacional de Paracas?  
Si, es muy importante implementar más la infraestructura y los servicios higiénicos porque las familias visitan Paracas los fines de semana y tienen un familiar con discapacidad, y no pueden disfrutar bien de sus vacaciones.

## Anexo 14: Vaciado y transcripción de las entrevistas

| <b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>   |   |
|--|---|
| <b>N° de entrevistado</b>  | <b>04</b>   |
| <b>Nombre de los investigadores</b>  | Ariana Condori y Angela Zambrano  |
| <b>Fecha de la entrevista</b>  | 17/04/2022  |
| <b>Variable</b>  | Turismo inclusivo   |
| <b>Entrevistado</b>  | Emilio Lezama   |
| <b>Contextualización</b>   | La entrevista se realizó mediante audios de WhatsApp                                    |
| <b>Observaciones</b>   | Se desarrolló una guía de entrevista con la finalidad de aplicar 11 preguntas asignadas |
| <b>Transcripción:</b>  |   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En su visita a la Reserva Nacional de Paracas encontró vías de acceso como rampas, veredas, estacionamiento para personas con discapacidad u otras adecuadas a sus necesidades?<br/>Si, cuenta con veredas, rampas y estacionamiento para personas con discapacidad, fueron pocas, pero si vi.</li> <br/> <li>2. ¿Considera que las actividades turísticas que se brindan en la Reserva Nacional de Paracas son inclusivas y accesibles para todos?<br/>Bueno no en todos porque depende de la discapacidad que uno puede tener como por ejemplo si no puedes caminar y estas en silla de ruedas no puedes pasear en yate o en kayak.</li> <br/> <li>3. ¿Observó algún tipo de señalización turística para personas con discapacidad que le ayudó con información precisa durante su visita a la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Si, lo primero que fue es que me accedió el pase al momento de hacer la cola en la agencia de viaje para ser atendido, esa señalización estaba ahí.</li> <br/> <li>4. ¿Considera necesario que se implementen señaléticas informativas, de autopistas, preventivas y reglamentarias en la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Claro que sí porque no en todos los lugares de paracas cuenta con señales informativas para personas con discapacidad.</li> <br/> <li>5. ¿Qué señaléticas de turismo inclusivo considera que se deben implementar en la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Señales turísticas como dónde encontrar baños, pasajes, vías de acceso porque no en todas las agencias cuentan con información precisa sobre los lugares aptos para las personas con discapacidades.</li> </ol> |   |

6. ¿Se le hizo fácil encontrar agencias de viajes, restaurantes y hospedajes que ofrecieran servicios especializados para personas con movilidad reducida?  
Sí, pero en el hospedaje donde me hospede sus actividades eran algunas, pero una de ellas que me gustaba era jugar billar.
7. ¿Cuáles son las actividades turísticas para personas con movilidad reducida que brindan las agencias de viaje?  
Bueno en las agencias donde pude hacer tours no brindaban ninguna actividad más que conocer lugares y su museo principal de paracas.
8. ¿Cuáles son las dificultades que encontró al buscar agencias de viaje que incluyan paquetes turísticos para personas con movilidad reducida?  
No tuve dificultad por esa parte porque solo era hacer tours para conocer lugares.
9. ¿Considera Ud. que el personal de guiado está capacitado para brindar un servicio de calidad para las personas con movilidad reducida?  
No, al 100% pero si lo básico.
10. ¿Dentro de la reserva nacional de paracas encontró servicios higiénicos para personas con movilidad reducida adecuados a sus necesidades?  
Si, porque no tuve dificultad con respecto a los servicios higiénicos.
11. ¿Considera importante contar con una infraestructura adecuada y servicios complementarios para personas con movilidad reducida (señalización, agua, desagüe, luz, internet, iluminación, señal telefónica y vías de acceso) en la Reserva Nacional de Paracas?  
Claro que es muy importante para que todo turista que tiene este tipo de discapacidad se sienta a gusto de venir a ese lugar llamado Paracas y se vaya satisfecho por contar con toda la infraestructura adecuada a sus necesidades.

## Anexo 15: Vaciado y transcripción de las entrevistas

| <b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>   |   |
|--|---|
| <b>N° de entrevistado</b>  | <b>05</b>   |
| <b>Nombre de los investigadores</b>  | Ariana Condori y Angela Zambrano  |
| <b>Fecha de la entrevista</b>  | 14/03/2022  |
| <b>Variable</b>  | Turismo inclusivo   |
| <b>Entrevistado</b>  | Sara Aquino   |
| <b>Contextualización</b>   | La entrevista se realizó mediante audios de WhatsApp                                    |
| <b>Observaciones</b>   | Se desarrolló una guía de entrevista con la finalidad de aplicar 11 preguntas asignadas |
| <b>Transcripción:</b>  |   |
| <p>1. ¿En su visita a la Reserva Nacional de Paracas encontró vías de acceso como rampas, veredas, estacionamiento para personas con discapacidad u otras adecuadas a sus necesidades?</p> <p>Si vi veredas y algunas rampas, el estacionamiento era en general, no vi un área de estacionamiento específica para personas con silla de ruedas.</p>                  |   |
| <p>2. ¿Considera que las actividades turísticas que se brindan en la Reserva Nacional de Paracas son inclusivas y accesibles para todos? Algunas actividades si, como la entrada a Reserva y paseos en yate con salvavidas, pero te explican que es bajo riesgo propio, inclusivas no del todo porque por las mismas condiciones físicas no soy apta para todas.</p> |   |
| <p>3. ¿Observó algún tipo de señalización turística para personas con discapacidad que le ayudó con información precisa durante su visita a la Reserva Nacional de Paracas?</p> <p>Si, había marcas en donde podía estacionarme con mi silla de ruedas, después de eso todo era información general.</p>   |   |
| <p>4. ¿Considera necesario que se implementen señaléticas informativas, de autopistas, preventivas y reglamentarias en la Reserva Nacional de Paracas?</p> <p>Si, es muy importante implementar más señaléticas para poder tener información de las actividades que se pueden realizar.</p>  |   |
| <p>5. ¿Qué señales de turismo inclusivo considera que se deben implementar en la Reserva Nacional de Paracas?</p> <p>Un cuadro donde indiquen que agencias me pueden brindar actividades que pueda realizar, o señales para los servicios higiénicos</p>   |   |

para discapacitados.

6. ¿Se le hizo fácil encontrar agencias de viajes, restaurantes y hospedajes que ofrecieran servicios especializados para personas con movilidad reducida?  
No, todas ofrecían las mismas actividades. El hospedaje en el que me quede si podía desplazarse con normalidad.
7. ¿Cuáles son las actividades turísticas para personas con movilidad reducida que brindan las agencias de viaje?  
Ingreso a la Reserva Nacional de Paracas.
8. ¿Cuáles son las dificultades que encontró al buscar agencias de viaje que incluyan paquetes turísticos para personas con movilidad reducida?  
No había opciones para poder elegir
9. ¿Considera Ud. que el personal de guiado está capacitado para brindar un servicio de calidad para las personas con movilidad reducida?  
No, aprecie que la mayoría de agencias tienen guías improvisados o solo experiencia por la práctica en sí.
10. ¿Dentro de la reserva nacional de paracas encontró servicios higiénicos para personas con movilidad reducida adecuados a sus necesidades?  
Al baño que entre en el restaurante era angosto, pero el del hospedaje si estuvo adaptado a mis necesidades.
11. ¿Considera importante contar con una infraestructura adecuada y servicios complementarios para personas con movilidad reducida (señalización, agua, desagüe, luz, internet, iluminación, señal telefónica y vías de acceso) en la Reserva Nacional de Paracas?  
Si, más que todo mejorar la infraestructura del lugar e implementar lugares accesibles para que las personas con alguna discapacidad física podamos disfrutar de visitar Paracas

## Anexo 16: Vaciado y transcripción de las entrevistas

| <b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>   |   |
|--|---|
| <b>N° de entrevistado</b>  | <b>06</b>   |
| <b>Nombre de los investigadores</b>  | Ariana Condori y Angela Zambrano  |
| <b>Fecha de la entrevista</b>  | 13/04/2022  |
| <b>Variable</b>  | Turismo inclusivo   |
| <b>Entrevistado</b>  | Sheybienka Ulloa  |
| <b>Contextualización</b>   | La entrevista se realizó mediante audios de WhatsApp                                    |
| <b>Observaciones</b>   | Se desarrolló una guía de entrevista con la finalidad de aplicar 11 preguntas asignadas |
| <b>Transcripción:</b>  |   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En su visita a la Reserva Nacional de Paracas encontró vías de acceso como rampas, veredas, estacionamiento para personas con discapacidad u otras adecuadas a sus necesidades?<br/>No, solo vi una rampa al ingresar más no al subir al bote, o en los servicios higiénicos.</li> <br/> <li>2. ¿Considera que las actividades turísticas que se brindan en la Reserva Nacional de Paracas son inclusivas y accesibles para todos?<br/>Si, la agencia de viaje que me llevo en todo momento me cedió el paso desde que ingrese, sin embargo, no había muchas actividades para personas con muletas.</li> <br/> <li>3. ¿Observó algún tipo de señalización turística para personas con discapacidad que le ayudó con información precisa durante su visita a la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Si, el acceso fue directo por que estaba el aviso de cola preferencial para ingresar, mas no había otros carteles o señales.</li> <br/> <li>4. ¿Considera necesario que se implementen señaléticas informativas, de autopistas, preventivas y reglamentarias en la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Por supuesto, deberían hacer todo eso, ya que si, se me dificulto hacer una actividad turística como al ingresar al bote, ya que en el muelle si se puede ingresar, pero el bote no tenía ninguna rampa.</li> <br/> <li>5. ¿Qué señaléticas de turismo inclusivo considera que se deben implementar en la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Debería ser aviso de los servicios higiénicos, de las colas preferenciales ya que no hay, y me demore en encontrarlo ya que no estaba en un lugar visible y no tenía carteles.</li> <br/> <li>6. ¿Se le hizo fácil encontrar agencias de viajes, restaurantes y hospedajes que ofrecieran servicios especializados para personas con movilidad reducida</li> </ol> |   |



No, ya que casi ninguno contaba con rampa o ascensor, en el que me hospede estuve en el primer piso ya que no podía subir escaleras. Y no pude ver la vista para la playa.

7. ¿Cuáles son las actividades turísticas para personas con movilidad reducida que brindan las agencias de viaje?  
Bueno en las agencias donde pude hacer tours no brindaban ninguna actividad más que conocer lugares y su museo principal de paracas.
8. ¿Cuáles son las dificultades que encontró al buscar agencias de viaje que incluyan paquetes turísticos para personas con movilidad reducida?  
No tuve dificultad en encontrar, pero si en la hora de ingreso ya que la cola era general.
9. ¿Considera Ud. que el personal de guiado está capacitado para brindar un servicio de calidad para las personas con movilidad reducida?  
No tanto, ya que, no me dieron ninguna actividad turística más la de conocer las playas.
10. ¿Dentro de la reserva nacional de paracas encontró servicios higiénicos para personas con movilidad reducida adecuados a sus necesidades?  
Sí, pero no tenía avisos, y estaba en un lugar escondido donde no era fácil de encontrarlo.
11. ¿Considera importante contar con una infraestructura adecuada y servicios complementarios para personas con movilidad reducida (señalización, agua, desagüe, luz, internet, iluminación, señal telefónica y vías de acceso) en la Reserva Nacional de Paracas?  
No, porque es un lugar natural que solo es visitar y conocer; mas no hacer otras cosas como construcción ya que se altera la naturaleza.

## Anexo 17: Vaciado y transcripción de las entrevistas

| <b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>  |   |
|---|---|
| <b>N° de entrevistado</b>   | <b>07</b>   |
| <b>Nombre de los investigadores</b>   | Ariana Condori y Angela Zambrano  |
| <b>Fecha de la entrevista</b>   | 15/03/2022  |
| <b>Variable</b>   | Turismo inclusivo   |
| <b>Entrevistado</b>   | Luis Montero  |
| <b>Contextualización</b>  | La entrevista se realizó en la Reserva Nacional de Paracas                              |
| <b>Observaciones</b>  | Se desarrolló una guía de entrevista con la finalidad de aplicar 11 preguntas asignadas |
| <b>Transcripción:</b>   |   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En su visita a la Reserva Nacional de Paracas encontró vías de acceso como rampas, veredas, estacionamiento para personas con discapacidad u otras adecuadas a sus necesidades?<br/>No, no encontré estacionamiento ni mucho menos servicios higiénicos cerca, estaban demasiado lejos.</li> <li>2. ¿Considera que las actividades turísticas que se brindan en la Reserva Nacional de Paracas son inclusivas y accesibles para todos?<br/>No, yo me encuentro con muletas, y tuvieron que ayudarme mis hijos al subir al bote.</li> <li>3. ¿Observó algún tipo de señalización turística para personas con discapacidad que le ayudó con información precisa durante su visita a la Reserva Nacional de Paracas?<br/>No, lo único que vi era la caseta de información, sin embargo, no son amables al dar la información turística la propia bahía.</li> <li>4. ¿Considera necesario que se implementen señaléticas informativas, de autopistas, preventivas y reglamentarias en la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Si, nosotros las personas con dificultades en muletas debemos tener preferencial, ya que se nos dificultad hacer las colas o el proceso que los demás.</li> <li>5. ¿Qué señaléticas de turismo inclusivo considera que se deben implementar en la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Carteles de colas preferenciales en la entrada y actividades turísticas para nosotros.</li> <li>6. ¿Se le hizo fácil encontrar agencias de viajes, restaurantes y hospedajes que ofrecieran servicios especializados para personas con movilidad reducida?<br/>No, encontré rápido sin embargo mi hotel no tenía rampa ni aviso. Era un hotel general que solo buscaba atraer clientes mas no ganarse la</li> </ol> |   |

confianza, a pesar de ser antiguo.

7. ¿Cuáles son las actividades turísticas para personas con movilidad reducida que brindan las agencias de viaje?

Me ofrecieron el pase en bote para conocer las islas, pero espere como 30 minutos en la cola, se demoraron mucho.

8. ¿Cuáles son las dificultades que encontró al buscar agencias de viaje que incluyan paquetes turísticos para personas con movilidad reducida?

Muchas, en redes sociales ninguna especifica la dificultad y en el muelle, me decían que pasaría rápido a la preferencial pero solo yo, mas no mi familia.

9. ¿Considera Ud. que el personal de guiado está capacitado para brindar un servicio de calidad para las personas con movilidad reducida?

No, brindan un servicio espectacular en base a la historia y actividades, pero no, al público específico como yo que tenemos dificultades.

10. ¿Dentro de la reserva nacional de paracas encontró servicios higiénicos para personas con movilidad reducida adecuados a sus necesidades?

Si, encontré pero no eran los adecuados, primero estaban demasiados lejos y ocultos, se tenía que caminar bastante para llegar y segundo estaban en mal estados y no tenía los baños preferenciales.

11. ¿Considera importante contar con una infraestructura adecuada y servicios complementarios para personas con movilidad reducida (señalización, agua, desagüe, luz, internet, iluminación, señal telefónica y vías de acceso) en la Reserva Nacional de Paracas?

Si, si bien es cierto dentro de la reserva no, pero a su alrededor si, ya que en la noche se me dificulto caminar por el muelle, ya que no tenía mucha visibilidad y sobre todo, los lugares turísticos eran en el segundo piso de sus locales.

## Anexo 18: Vaciado y transcripción de las entrevistas

| <b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>   |   |
|--|---|
| <b>N° de entrevistado</b>  | <b>08</b>   |
| <b>Nombre de los investigadores</b>  | Ariana Condori y Angela Zambrano  |
| <b>Fecha de la entrevista</b>  | 17/04/2022  |
| <b>Variable</b>  | Turismo inclusivo   |
| <b>Entrevistado</b>  | Luis García   |
| <b>Contextualización</b>   | La entrevista se realizó mediante llamada.  |
| <b>Observaciones</b>   | Se desarrolló una guía de entrevista con la finalidad de aplicar 11 preguntas asignadas |
| <b>Transcripción:</b>  |   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En su visita a la Reserva Nacional de Paracas encontró vías de acceso como rampas, veredas, estacionamiento para personas con discapacidad u otras adecuadas a sus necesidades?<br/>Si, encontré rampa al ingresar, pero en la puerta para el muelle no, y aun mas, no tenían disponibilidad de sillas de rueda.</li> <br/> <li>2. ¿Considera que las actividades turísticas que se brindan en la Reserva Nacional de Paracas son inclusivas y accesibles para todos?<br/>No, ya que, tuvieron que ayudarme los trabajadores para ingresar, nunca tuvieron una silla de ruedas y eso fue difícil de ingresar.</li> <br/> <li>3. ¿Observó algún tipo de señalización turística para personas con discapacidad que le ayudó con información precisa durante su visita a la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Si, la preferencial, sin embargo, había demasiada gente, ocasionado demasiado alboroto.</li> <br/> <li>4. ¿Considera necesario que se implementen señaléticas informativas, de autopistas, preventivas y reglamentarias en la Reserva Nacional de Paracas?<br/><br/>Sí, no había lugar preferencial, ya que estaba despintando en mal estado y no se podía ver realmente si era o no.,</li> <br/> <li>5. ¿Qué señaléticas de turismo inclusivo considera que se deben implementar en la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Servicios higiénicos, rampas, disponibilidad de sillas de ruedas.</li> <br/> <li>6. ¿Se le hizo fácil encontrar agencias de viajes, restaurantes y hospedajes que ofrecieran servicios especializados para personas con movilidad reducida?<br/>Si, pero no daban el servicio especializado, es decir no contaban con rampa ni con silla de ruedas.</li> </ol> |   |

7. ¿Cuáles son las actividades turísticas para personas con movilidad reducida que brindan las agencias de viaje?  
El guiado de islas ballesta y visitar playas son básico ya que los pude hacer, pero si quería hacer otra actividad como ingresar a los tubulares o playa con yate, no había rampa.
8. ¿Cuáles son las dificultades que encontró al buscar agencias de viaje que incluyan paquetes turísticos para personas con movilidad reducida?  
Las dificultades más grandes fueron cuando fui a la playa, y la mayoría tenía escalones, luego la de la reserva, no había cola preferencial.
9. ¿Considera Ud. que el personal de guiado está capacitado para brindar un servicio de calidad para las personas con movilidad reducida?  
No, deben ser capacitados al 100% ya que, mi guía no sabía algunas situaciones expresarse bien para que no me sienta incómodo.
10. ¿Dentro de la reserva nacional de paracas encontró servicios higiénicos para personas con movilidad reducida adecuados a sus necesidades?  
No, contaba con servicios, pero no eran preferenciales, en mal estado y encima cobraban.
11. ¿Considera importante contar con una infraestructura adecuada y servicios complementarios para personas con movilidad reducida (señalización, agua, desagüe, luz, internet, iluminación, señal telefónica y vías de acceso) en la Reserva Nacional de Paracas?  
Si, este es un lugar turístico a nivel nacional y varias personas vienen a disfrutar, pero por nuestra condición no podemos hacer todas las actividades.

## Anexo 19: Vaciado y transcripción de las entrevistas

| <b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>  |   |
|---|---|
| <b>N° de entrevistado</b>   | <b>09</b>   |
| <b>Nombre de los investigadores</b>   | Ariana Condori y Angela Zambrano  |
| <b>Fecha de la entrevista</b>   | 14/03/2022  |
| <b>Variable</b>   | Turismo inclusivo   |
| <b>Entrevistado</b>   | Renzo Sifuentes   |
| <b>Contextualización</b>  | La entrevista se realizó vía telefónica   |
| <b>Observaciones</b>  | Se desarrolló una guía de entrevista con la finalidad de aplicar 11 preguntas asignadas |
| <b>Transcripción:</b>   |   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En su visita a la Reserva Nacional de Paracas encontró vías de acceso como rampas, veredas, estacionamiento para personas con discapacidad u otras adecuadas a sus necesidades?<br/>Si, encontré rampas más no veredas o lugares preferenciales, y eso hizo que dificultara mi ingreso.</li> <br/> <li>2. ¿Considera que las actividades turísticas que se brindan en la Reserva Nacional de Paracas son inclusivas y accesibles para todos?<br/>No, son de público general dejando de lado a los que contamos con dificultades; si es un lugar turístico debe ser para todos no solo para jóvenes.</li> <br/> <li>3. ¿Observó algún tipo de señalización turística para personas con discapacidad que le ayudó con información precisa durante su visita a la Reserva Nacional de Paracas?<br/>El lugar preferencial en el estacionamiento y en el museo, mas no en el muelle que eso fue lo que se me hizo difícil entrar.</li> <br/> <li>4. ¿Considera necesario que se implementen señaléticas informativas, de autopistas, preventivas y reglamentarias en la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Si, ya que eso ayuda a las personas como nosotros, yo estuve con yeso y realmente sentí la dificultad en realizar alguna actividad.</li> <br/> <li>5. ¿Qué señaléticas de turismo inclusivo considera que se deben implementar en la Reserva Nacional de Paracas?</li> </ol> |   |

Servicios higiénicos, lugares preferenciales, información turística con servicio personalizado ya que es fundamental cuando queremos hacer actividades y no encontré.

6. ¿Se le hizo fácil encontrar agencias de viajes, restaurantes y hospedajes que ofrecieran servicios especializados para personas con movilidad reducida?

No, no encontré ya que todos ofrecían lo mismo, hospedaje y alimentos, y las que si ofrecían estaban demasiadas caras.

7. ¿Cuáles son las actividades turísticas para personas con movilidad reducida que brindan las agencias de viaje?

Visitar playa pero solo visualizarla desde arriba, ya que no había rampas y buscar un centro de información, ya que el que encontré no estaba atendiendo.

8. ¿Cuáles son las dificultades que encontró al buscar agencias de viaje que incluyan paquetes turísticos para personas con movilidad reducida?

Encontré en actividades de manejo, como cuatrimoto o paseo en la lancha, que no podía realizarlo ya que no había de donde agarrarse.

9. ¿Considera Ud. que el personal de guiado está capacitado para brindar un servicio de calidad para las personas con movilidad reducida?

No, les falta más conocimiento del tema y eso va de la mano de la infraestructura; y los chicos no sabían cómo expresarse conmigo por mi condición.

10. ¿Dentro de la reserva nacional de paracas encontré servicios higiénicos para personas con movilidad reducida adecuados a sus necesidades?

No, estaban lejos y cuando llegue no había ninguno que era preferencial.

11. ¿Considera importante contar con una infraestructura adecuada y servicios complementarios para personas con movilidad reducida (señalización, agua, desagüe, luz, internet, iluminación, señal telefónica y vías de acceso) en la Reserva Nacional de Paracas?

Si, ya que eso es básico para las personas que no tenemos acceso a todo.

## Anexo 20: Vaciado y transcripción de las entrevistas

| <b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>   |   |
|--|---|
| <b>N° de entrevistado</b>  | <b>10</b>   |
| <b>Nombre de los investigadores</b>  | Ariana Condori y Angela Zambrano  |
| <b>Fecha de la entrevista</b>  | 17/04/2022  |
| <b>Variable</b>  | Turismo inclusivo   |
| <b>Entrevistado</b>  | Andrea Silva  |
| <b>Contextualización</b>   | La entrevista se realizó mediante llamada telefónica                                    |
| <b>Observaciones</b>   | Se desarrolló una guía de entrevista con la finalidad de aplicar 11 preguntas asignadas |
| <b>Transcripción:</b>  |   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En su visita a la Reserva Nacional de Paracas encontró vías de acceso como rampas, veredas, estacionamiento para personas con discapacidad u otras adecuadas a sus necesidades?<br/>Si, encontré rampas y estacionamiento; donde no era fácil de ubicarlos, pero si estaba en buen estado y resaltado.</li> <br/> <li>2. ¿Considera que las actividades turísticas que se brindan en la Reserva Nacional de Paracas son inclusivas y accesibles para todos?<br/>Sí, yo vine con mi familia en el cual mi abuela era persona mayor de edad en silla de ruedas, y entro rápido, siempre tuvo la atención adecuada.</li> <br/> <li>3. ¿Observó algún tipo de señalización turística para personas con discapacidad que le ayudó con información precisa durante su visita a la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Si, tenía carteles de preferencial al ingresar, pero no señales en el camino de rampa.</li> <br/> <li>4. ¿Considera necesario que se implementen señaléticas informativas, de autopistas, preventivas y reglamentarias en la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Si, por que no fue fácil encontrar el estacionamiento preferencial, y tampoco los avisos o casetas informativas.</li> <br/> <li>5. ¿Qué señaléticas de turismo inclusivo considera que se deben implementar en la Reserva Nacional de Paracas?<br/><br/>Señales turísticas donde se vea las actividades que se pueden realizar, a su vez los guías sepan dar información de cómo es en realidad la visita ya que no tenía rampa o muelle para ingresar.</li> </ol> |   |



6. ¿Se le hizo fácil encontrar agencias de viajes, restaurantes y hospedajes que ofrecieran servicios especializados para personas con movilidad reducida

Sí, pero en el hospedaje donde me quede sus actividades eran algunas básicas como piscina y sala de estar, no me específicas.

7. ¿Cuáles son las actividades turísticas para personas con movilidad reducida que brindan las agencias de viaje?

Bueno en las agencias donde pude hacer tours no brindaban ninguna actividad más que conocer lugares y su museo principal de paracas.

8. ¿Cuáles son las dificultades que encontró al buscar agencias de viaje que incluyan paquetes turísticos para personas con movilidad reducida?

En redes sociales todos los deportes u actividades eran extremas mas no de ocio.

9. ¿Considera Ud. que el personal de guiado está capacitado para brindar un servicio de calidad para las personas con movilidad reducida?

Sí, siempre fueron amables, enfocados en que mi grupo tenía personas de mayor edad.

10. ¿Dentro de la reserva nacional de paracas encontró servicios higiénicos para personas con movilidad reducida adecuados a sus necesidades?

Sí, pero estaban lejos, no eran fáciles de encontrar ya que estaban escondidos y alejados.

11. ¿Considera importante contar con una infraestructura adecuada y servicios complementarios para personas con movilidad reducida (señalización, agua, desagüe, luz, internet, iluminación, señal telefónica y vías de acceso) en la Reserva Nacional de Paracas?

Sí, de por si tiene infraestructura adecuada pero le falta la caseta de información turística.

## Anexo 21: Vaciado y transcripción de las entrevistas

| <b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>  |   |
|---|---|
| <b>N° de entrevistado</b>   | <b>11</b>   |
| <b>Nombre de los investigadores</b>   | Ariana Condori y Angela Zambrano  |
| <b>Fecha de la entrevista</b>   | 20/04/2022  |
| <b>Variable</b>   | Turismo inclusivo   |
| <b>Entrevistado</b>   | Ramiro Arribasplata Huamán  |
| <b>Contextualización</b>  | La entrevista se realizó en la Reserva Nacional de Paracas                              |
| <b>Observaciones</b>  | Se desarrolló una guía de entrevista con la finalidad de aplicar 11 preguntas asignadas |
| <b>Transcripción:</b>   |   |
| <p>1. ¿En su visita a la Reserva Nacional de Paracas encontró vías de acceso como rampas, veredas, estacionamiento para personas con discapacidad u otras adecuadas a sus necesidades?</p> <p>Fui un par de veces a Paracas, hace unas semanas fui por última vez, me moví en auto particular y en la cochera que ingrese, no estaba señalizado, no encontré un espacio para personas con discapacidad, ni rampas para poder desplazarme. A lo largo de la bahía de Paracas no encontré vías de acceso, ni veredas aptas.</p> |   |
| <p>2. ¿Considera que las actividades turísticas que se brindan en la Reserva Nacional de Paracas son inclusivas y accesibles para todos?</p> <p>En cuanto a lo inclusivo no del todo, ya que en los paseos en bote a las islas ballestas, no hay tanta facilidad para descender para personas con discapacidad. En el recorrido a las playas si es accesible para poder llegar al mirador, pero en la playa la mina no, ya que el descenso es por escaleras.</p>  |   |
| <p>3. ¿Observó algún tipo de señalización turística para personas con discapacidad que le ayudó con información precisa durante su visita a la Reserva Nacional de Paracas?</p> <p>No vi señalizaciones notorias a primera vista, ni el estacionamiento, ni a la hora de embarcar a las islas ballestas, si es que hay deben ser pocas ya que no percibí ninguna.</p>   |   |
| <p>4. ¿Considera necesario que se implementen señaléticas informativas, de autopistas, preventivas y reglamentarias en la Reserva Nacional de Paracas?</p> <p>Si, deberían implementar más señalización, por ejemplo zona para que se puedan aparcar los carros, también que sea accesible para las personas con discapacidad, que implementen veredas y señalización</p>   |   |

para que podamos disfrutar de la Reserva Nacional de Paracas.

5. ¿Qué señaléticas de turismo inclusivo considera que se deben implementar en la Reserva Nacional de Paracas?

Yo creo que sí es necesario, serían las principales pues que haya aparcamiento en general para todos, señalización sobre eso y más que todo para las personas discapacitadas que haya señalización y aparte también que implementen lo que son las rampas para que puedan llegar las personas con discapacidad que estén en silla de ruedas y por ejemplo en la misma bahía o en la el muelle donde embarcan también que haya señalizaciones y que implementen rampas porque no hay y pues tendrían que estar señalizadas para que la gente sepa que también puede visitar y pueden visitar ese atractivo, igual en la en la reserva nacional que es el recorrido de las playas también deberían habilitar las señalización y accesibilidad para las personas con sillas de ruedas.

6. ¿Se le hizo fácil encontrar agencias de viajes, restaurantes y hospedajes que ofrecieran servicios especializados para personas con movilidad reducida?

Si lo enfocamos en que ofrezcan servicios especializados para personas con movilidad reducida por supuesto que no, no es nada fácil. la mayoría no piensa y no están aptos para recibir a personas con capacidad limitada o personas discapacitadas serían muy pocos. si no me equivoco una vez sí entré a un hotel la primera vez que fui era uno de los más conocidos y uno de los más grandes también que sí tenían señalización y si aceptan personas con discapacidad, pero no son todos, son poquísimos y por lo mismo que no hay señalización en toda la bahía la gente no sabe y no se le hace fácil encontrar.

7. ¿Cuáles son las actividades turísticas para personas con movilidad reducida que brindan las agencias de viaje?

El ingreso a las islas ballestas, el recorrido a las playas de l Reserva Nacional de Paracas, al mirador y al museo de Paracas.

8. ¿Cuáles son las dificultades que encontró al buscar agencias de viaje que incluyan paquetes turísticos para personas con movilidad reducida?

La falta de atención personalizada de algunas agencias de viaje que no tienen tino al tratar a personas con discapacidad, tuve que buscar agencias de viaje al azar.

9. ¿Considera Ud. que el personal de guiado está capacitado para brindar un servicio de calidad para las personas con movilidad reducida?

Yo creo que los guías turísticos si están este capacitados pero las agencias no están dispuestas a invitar a las personas con movilidad reducida entonces a ser parte de su tour, debido a que la Reserva no está debidamente estructurada para que todos puedan disfrutar de los atractivos turísticos.

10. ¿Dentro de la reserva nacional de paracas encontró servicios higiénicos para personas con movilidad reducida adecuados a sus necesidades?

Bueno sí hay pocos servicios higiénicos, porque la mayoría alquilan los restaurantes a veces tienen sus baños o algunas tiendas que venden productos y alquilan sus baños, pero son normales o sea para nada. Hay un lugar donde sí hay es como que servicio higiénico tipo de del municipio o el del distrito que es amplio, pero no es apto para personas con discapacidad porque no tiene barandas ni donde apoyarse.

11. ¿Considera importante contar con una infraestructura adecuada y servicios complementarios para personas con movilidad reducida (señalización, agua, desagüe, luz, internet, iluminación, señal telefónica y vías de acceso) en la Reserva Nacional de Paracas?

Claro de ley tiene que haber por lo menos señalizaciones es muy importante en cuanto a espacios e infraestructura claro que sí como te comentaba por ejemplo para los baños y luego para las rampas y se seguirían fácil, también por ejemplo los medios para que puedan embarcar, la señal telefónica creo que está bien si hay y accesos si faltan bastante. Más que todo sería señalización vías de acceso infraestructura, para que puedan estar tranquilos y no tengan inconvenientes, pues parqueo apto para personas incapacitadas lo de los servicios higiénicos y también que haya rampas en la mayoría de lugares donde necesitemos pasar las y podamos aprovechar los atractivos turísticos.

## Anexo 22: Vaciado y transcripción de las entrevistas

| <b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>  |   |
|---|---|
| <b>N° de entrevistado</b>   | <b>12</b>   |
| <b>Nombre de los investigadores</b>   | Ariana Condori y Angela Zambrano  |
| <b>Fecha de la entrevista</b>   | 14/03/2022  |
| <b>Variable</b>   | Turismo inclusivo   |
| <b>Entrevistado</b>   | Cindy Mota  |
| <b>Contextualización</b>  | La entrevista se realizó en la Reserva Nacional de Paracas                              |
| <b>Observaciones</b>  | Se desarrolló una guía de entrevista con la finalidad de aplicar 11 preguntas asignadas |
| <b>Transcripción:</b>   |   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En su visita a la Reserva Nacional de Paracas encontró vías de acceso como rampas, veredas, estacionamiento para personas con discapacidad u otras adecuadas a sus necesidades?<br/>Si encontré rampas y asientos reservados para personas con discapacidad, si fueron accesibles para todos.</li> <br/> <li>2. ¿Considera que las actividades turísticas que se brindan en la Reserva Nacional de Paracas son inclusivas y accesibles para todos?<br/>Había un paquete turístico de 5 lugares, y logre asistir a todos los lugares, entre visitas a Paracas e Ica, si pude terminar el recorrido, fui a las islas ballestas, visite un lugar donde hacen vinos y la plaza.</li> <br/> <li>3. ¿Observó algún tipo de señalización turística para personas con discapacidad que le ayudó con información precisa durante su visita a la Reserva Nacional de Paracas?<br/>No observe señalización turística, solo en los tours me apoyaron al ponerme en un mejor lugar para no caerme.</li> <br/> <li>4. ¿Considera necesario que se implementen señaléticas informativas, de autopistas, preventivas y reglamentarias en la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Si debería ser más accesible para las personas con discapacidad, para poder disfrutar mejor del recorrido y que se implemente puestos informativos por la municipalidad de Paracas.</li> <br/> <li>5. ¿Qué señaléticas de turismo inclusivo considera que se deben implementar en la Reserva Nacional de Paracas?<br/>Sería recomendable que, para las personas con sillas de ruedas, exista señalética de donde pueden descansar.</li> </ol> |   |

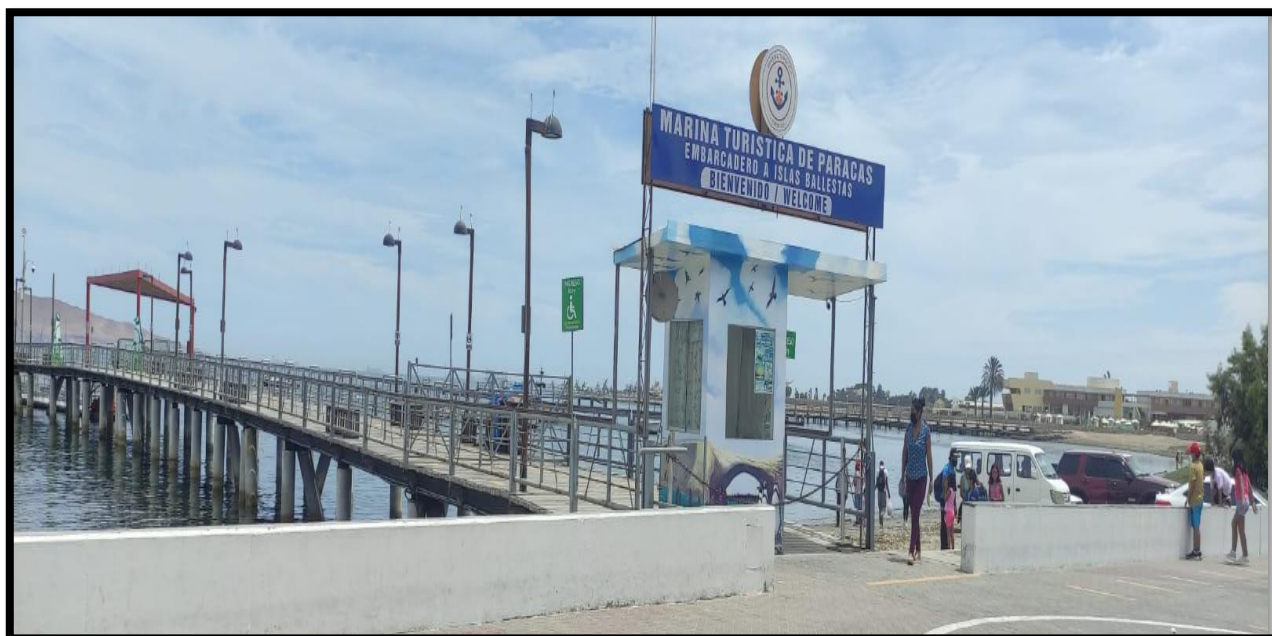
6. ¿Se le hizo fácil encontrar agencias de viajes, restaurantes y hospedajes que ofrecieran servicios especializados para personas con movilidad reducida?  
No tuve ningún inconveniente, no me discriminaron, mi hermana fue la que compro los tours e hizo el contrato directo, a la hora de almorzar me ayudaron a encontrar un buen lugar para poder comer.
7. ¿Cuáles son las actividades turísticas para personas con movilidad reducida que brindan las agencias de viaje?  
Las islas ballestas, las visitas a los museos y a los miradores.
8. ¿Cuáles son las dificultades que encontró al buscar agencias de viaje que incluyan paquetes turísticos para personas con movilidad reducida?  
No encontré ninguna dificultad ya que tuve ayuda de mis familiares, el único percance fueron los baños
9. ¿Considera Ud. que el personal de guiado está capacitado para brindar un servicio de calidad para las personas con movilidad reducida?  
Si, gracias a dios nos tocó un buen guía, tuvo mucha paciencia y nos orientó en todo.
10. ¿Dentro de la reserva nacional de paracas encontró servicios higiénicos para personas con movilidad reducida adecuados a sus necesidades?  
Eso fue lo único que no encontré, eran pequeños y no podía entrar sola a los servicios higiénicos. Tuve que pedir ayuda.
11. ¿Considera importante contar con una infraestructura adecuada y servicios complementarios para personas con movilidad reducida (señalización, agua, desagüe, luz, internet, iluminación, señal telefónica y vías de acceso) en la Reserva Nacional de Paracas?  
Si muy importante, considero que le falta implementar espacios para las personas con sillas de ruedas se puedan desplazar con mayor seguridad, podrían implementar carriles, carteles informativos y baños aptos para personas con discapacidad.

ANEXO 23. Aplicación del instrumento de recolección de datos en la Reserva Nacional de Paracas a personas con movilidad reducida.



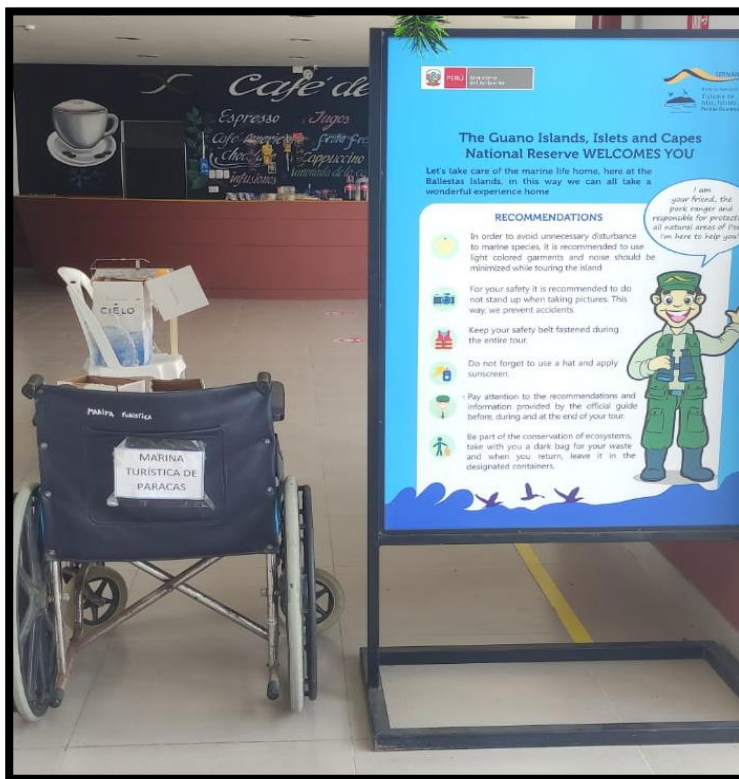
Autoría propia.

ANEXO 24. Reconocimiento de la infraestructura de la Reserva Nacional de Paracas.



Autoría propia.

ANEXO 22. Recolección de información para elaboración del check list.



Autoría propia.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, JIMENEZ GUITTON TERESA MILAGROS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Turismo inclusivo para la accesibilidad de personas con movilidad reducida en la Reserva Nacional de Paracas, Ica, 2022", cuyos autores son ZAMBRANO MAYORGA MARIA ANGELA, CONDORI JUAREZ ARIANA ESTRELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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

LIMA, 19 de Julio del 2022

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| JIMENEZ GUITTON TERESA MILAGROS<br><b>DNI:</b> 43935712<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-7776-1081 | Firmado electrónicamente<br>por: TJIMENEZG el 19-<br>07-2022 20:13:14 |

Código documento Trilce: TRI - 0353440