



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

**Turismo accesible en la Reserva Paisajística Nor-Yauyos Cochas –
Perú 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Cojal Gamboa, Joveline Lucero (orcid.org/0000-0003-2844-4829)

ASESOR:

Dr. Jara Miranda, Robert Alexander (orcid.org/0000-0002-2950-3758)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Patrimonio y Recursos Turístico

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Innovación Tecnológica y Desarrollo Sostenible

LIMA— PERÚ

2021

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mis padres por su apoyo incondicional, esfuerzo y apoyo al darme todo su comprensión y herramientas para ser mejor, a mis hermanos porque son mi motivo y quiero ser un ejemplo para ellos, a mi novio que me dio aliento, apoyo y comprensión, y a Dios por darme la oportunidad y las fuerzas para seguir con las metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme una familia que me apoya y comprende, por ponerme buenas personas en el camino.

Agradezco a mi asesor Rober Jara por su paciencia y apoyo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	III
Resumen	IV
Abstract	V
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Categorías, subcategorías y Matriz de categorización.....	12
3.3. Escenario de estudio.....	13
3.4. Participantes	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección De datos.....	14
3.6. Procedimiento.....	14
3.7. Rigor científico.....	14
3.8. Método de análisis de datos.....	15
3.9. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	39

RESUMEN

El presente proyecto de investigación como finalidad analizar la manifestación del turismo accesible en la Reserva Paisajista Nor Yauyos Cochas 2021. La investigación tuvo un enfoque cualitativo, aplicándose un diseño fenomenológico para lo cual se usaron a trabajadores y turistas, aplicandose así guías de entrevistas a su vez guía de observación y ficha de inventario.

En los resultados obtenidos se obtuvieron que la Reserva Paisajistica cuenta con algunas deficiencias para poder recibir a los turistas con discapacidad, viéndose a su vez las carencias que se presentan tanto en el recorrido de los atractivos como en los servicios de alojamiento que se brindan, tambien se obtuvo que la capacitación es importante para promover esta actividad. Se concluyó que la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas cuenta con potencial para poder recibir a turistas con discapacidades pero tienen que implementar y mejorar los servicios básicos y la capacitación al personal, asi se logrará promover esta actividad.

Palabras clave: Turismo accesible, Infraestructura, Capacitación, Turistas con discapacidad.

ABSTRACT

The purpose of this research project to analyze the manifestation of accessible tourism in the Nor Yauyos Cochas Landscape Reserve, 2021. The research had a qualitative approach, applying a phenomenological design for which workers and tourists were used, thus applying interview guides to in turn observation guide and inventory card.

In the results obtained, it was obtained that the Landscape Reserve has some deficiencies to be able to receive tourists with disabilities, in turn seeing the deficiencies that occur both in the route of the attractions and in the accommodation services that are provided, as well it was found that training is important to promote this activity. It was concluded that the Nor Yauyos Cochas Landscape Reserve has the potential to receive tourists with disabilities but you have to implement and improve basic services and staff training, thus promoting this activity.

Keywords: Accessible tourism, infrastructure, training, tourists with disabilities.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el turismo ha sido una de las mayores fuentes de ingresos económicas generando impactos tanto positivos como negativos, pero pese a la gran evolución de la actividad turística este rubro no se ha ido adaptando a las necesidades de todos los turistas ya que las personas discapacitadas no cuenta con los medios ni las facilidades necesarias para poder realizar alguna actividad turística en las mejores condiciones, es por ello que el sector de turistas con discapacidad es deficiente y carece de propuestas para poder mejorar los servicios ofrecidos. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) en España, el 19.4% de la población presenta algún tipo de discapacidad y en el momento que deciden realizar un viaje, estos lo hacen habitualmente acompañadas por otra.

El Perú cuenta con la Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística N 29408, que en su artículo 3, inciso 3.2 menciona que "El turismo promueve la incorporación económica, social, política y cultural de los grupos sociales excluidos y vulnerables, y de las personas con discapacidad de cualquier tipo que limite su desempeño y participación activa en la sociedad". (Congreso de la República, 2009:S/P). Lo que nos quiere decir esta ley es que el turismo es una actividad que implica a todas las personas y donde no existe ningún tipo de discriminación, pero lamentablemente el Perú no cuenta con los medio necesarios para poder brindar servicios turísticos a las personas con algún tipo de discapacidad lo cual, representa un grave problema ya que muchos peruanos quisieran conocer los distintos lugares su país pero debido a la falta de accesibilidad no puedes desplazarse con la seguridad y cuidados que se necesitan.

El turismo accesible es un problema muy grande para muchos turistas, el que un destino cuente con accesibilidad es esencial para el buen desarrollo de una actividad turística, por ende, es importante que un atractivo cuente con vías de acceso y personal capacitado para poder desarrollar de manera correcta un guiado. La principal causa de esta gran problemática es que con frecuencia se olvidan que para catalogar un destino como accesible, este debe contar con los servicios e instalaciones necesarios para todos los turistas, lo cuál, en muchos casos, no se cumple y es el principal problema para las personas discapacitadas ya que un

atractivo sin accesibilidad no podría ser catalogado como destino para realizar un turismo accesible

En la Reserva Paisajística Nor-Yauyos Cochas, se pueden apreciar diferentes lagunas y atractivos que encantan la vista de cualquier turista, lamentablemente no cuentan con ningún tipo de acceso para sillas de ruedas o algún personal capacitado para poder hacer un guiado a turistas con discapacidad visual o auditiva. Cuentan con hospedaje y lugares turísticos pero sin accesibilidad, el turismo accesible es parte de un proyecto de Promperú que ya fue planteado hace algunos años pero pese a eso aún no se toman las acciones ni las medidas respectivas para hacer de este proyecto una realidad, lamentablemente ese es un problema que afecta a muchos turistas, tanto nacionales como internacionales debido a que el Perú cuenta con una riqueza natural inimaginable pero hay un cierto porcentaje de la población que no puede disfrutar de ella, por la falta de empatía o falta de interés por este sector vulnerable que busca conocer más destinos turísticos.

Por consiguiente, se presenta la formulación del problema; ¿Cómo se manifiesta el turismo accesible en la Reserva Paisajística Nor-Yauyos Cochas Perú 2021?

Dentro de la justificación teórica, el turismo accesible es un tipo de turismo en el que todas las personas puedan realizar esta actividad sin ningún tipo de inconveniente, riesgo y con todas las medidas de seguridad posibles adaptadas a sus necesidades.

Como justificación práctica, el turismo accesible permite a la inclusión de muchos turistas y ciudadanos que lamentablemente debido a sus discapacidades o algunas limitaciones que estos poseen no pueden realizar ciertas actividades turísticas.

Justificación social, es que el propósito de este proyecto es muy importante ya que lo que se busca, es saber el cómo se manifiesta el turismo accesible en la Reserva Paisajística Nor-Yauyos Cochas para los turistas con discapacidad.

Justificación metodológica, para la elaboración de esta investigación se aplicará el uso de entrevistas a turistas de que han visitado la Reserva Paisajistica Nor-Yauyos Cochas.

El objetivo general de la presente investigación es:

- Analizar la manifestación del turismo accesible en la Reserva Paisajistica Nor-Yauyos Cochas Perú 2021.

Como objetivos específicos tenemos el:

- Analizar el desarrollo de la infraestructura en la Reserva Paisajistica Nor-Yauyos Cochas Perú 2021.
- Conocer el desarrollo de la señalización para personas con discapacidad en la Reserva Paisajistica Nor-Yauyos Cochas Perú 2021.
- Conocer el desarrollo de la capacitación del personal para personas con discapacidad en la Reserva Paisajistica Nor-Yauyos Cochas Perú 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Según Carrión, García y Malucin (2019) en su artículo científico que lleva como título *Turismo accesible para personas con discapacidad física. Caso: cantón Salinas* tuvo como objetivo analizar las diferentes actividades para todo tipo de personas; pero que a su vez presenten altos obstáculos para el desarrollo de un turismo sostenible. Fue un estudio de diseño descriptiva; los instrumentos usados fueron las entrevistas, los principales resultados arrojaron que existen carencias para los turistas con discapacidad física ya que les limitan la participación y no puedes disfrutar de los atractivos con las mismas condiciones y oportunidades.

Según Clara y Porto (2019) en su artículo científico titulado *Accesibilidad en turismo, diagnóstico, voluntad política y acciones* tuvo como objetivo el poder calcular o medir la voluntad que tienen los gobiernos en relación a la accesibilidad en turismo y el poder elaborar una aproximación metodológica para que así se pueda elaborar un Índice de *Voluntad Política en Accesibilidad Turística (IVPAT)* para Chile y Mercosur. Este estudio se elaboró con un diseño experimental, llegando a la conclusión que el turismo accesible abarca una gran diversidad de condiciones, situaciones y conceptos que lo definen.

Según Molina (2019), en su investigación titulada *Del turismo accesible al museo inclusivo: un modelo para la evaluación de la accesibilidad universal en los museos. El caso del Cosmocaixa en Barcelona*, tuvo como objetivo evidenciar la necesidad de los museos por conocer la accesibilidad de sus instituciones. Este estudio se elaboró con un diseño cualitativo, descriptivo con las técnicas de entrevista, encuesta y documentación llegando a la conclusión que mientras mayor accesibilidad en sus museos, en contenido como en espacio, mayor él es público que accede.

Según Mora y Ura (2019) en su investigación titulada *Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019* tuvo como objetivo de investigación conocer el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu – Cusco, 2019. Fue un estudio de diseño etnográfico; los instrumentos utilizados fueron entrevistas las cuales se realizaron a guías, turistas con discapacidad física y personales de agencias de viaje. Los principales resultados fueron que el turismo en Machu Picchu está en etapa básica, debido a que no se vienen gestionando las mejoras correspondientes.

Según Alva (2017) en su investigación titulada *Turismo accesible en las cadenas hoteleras: Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del inca en la ciudad de Puno 2016* tuvo como objetivo evaluar y analizar el servicio para el turismo accesible en las cadenas hoteleras: Casa Andina y Sonestas Posada del Inca. Esta investigación fue elaborada con un diseño descriptivo y analítico; utilizando como instrumento la encuesta. Llegando a la conclusión de que los colabores de dichas empresas cuentan con vocación de servicio pero que les falta el implementar según normas todos los requerimientos necesarios para ello.

Según Rodríguez (2018) en su investigación titulada *Causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo*, tuvo como objetivo principal analizar la accesibilidad de los principales atractivos turísticos de Trujillo. Para la elaboración de esta investigación se utilizó el método Analítico-Sintético y Etnográfico, usando a su vez como instrumentos la observación directa, fichaje y la entrevista. Como resultados se obtuvo que a pesar de que los atractivos cuentan con algunas facilidades para personas con discapacidad tales como rampas, no se encuentran ubicados ni acondicionados de la manera correcta ya que muchos de los organismos locales tienen muy poco interés por elaborar un programa

Para respaldar la presente investigación contamos con las siguientes teorías que avalan la severidad de la presente:

Según Amado, Montoya y Serra (2020) nos indican que los destinos turísticos son una gran oportunidad para el desarrollo de la economía, ya que debido a esta actividad muchos países presentan un gran porcentaje de flujo turístico y ello conlleva a un desarrollo económico.

Para Medina (2017, p.915) es un termino inclusivo que se basa en la elaboración del desarrollo de servicios y productos que brindan más seguridad a los turistas con discapacidad, son más sostenibles y más sociales.

Desde la perspectiva de Cruz y Patiño (2017) el turismo accesible es incluir a las personas con discapacidad en sus tiempos libres y de recreación, ellos tienen derecho a poder movilizarse y disfrutar de los paisajes. Para ello la sociedad y los entes gubernamentales son quienes deben enfocarse en facilitar y minorizar los obstáculos que se les presente a este sector de la sociedad para el turismo y la recreación de estos.

Clara y Porto (2019) en su artículo científico nos dicen que el turismo accesible implica procesos en los que colaboran servicios que se ofrecen en los servicios turísticos como alojamiento, transporte, destinos y atractivos para que puedan cumplir con los requerimientos de las personas con discapacidad para que puedan cumplir con el objetivo de realizar todas sus actividades turísticas. Enseñándonos así la importancia tanto desde rentabilidad como social y emocional con esta población turística, ya que es una parte con mucha importancia de un destino que cuenta como una oportunidad para el desarrollo económico y social.

Para el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT), Fondo Nacional de Turismo (FONTUR) y el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCAE) (2019) es una gran oportunidad de generar utilidades para los diferentes entes del sector turístico que han logrado adaptarse a las necesidades de los turistas con diferentes necesidades, a su vez trae también beneficios culturales y sociales ya que estos brindan satisfacción e inclusión de la población.

Jurado (2014) en su libro no dice que el turismo accesible es un fenómeno de enormes oportunidades económicas y sociales, pero pese a eso han nacido innovadoras experiencias privadas y públicas hacia destinos turísticos con implementos de uso público para este amplio sector.

Ibarra, J. y Panosso, A. (2016) nos dicen que el camino para que se pueda llevar a cabo este tipo de actividad turística es el hacer cumplir por medio de la obligación legal, lo patrones de diseño para todos. Pues las empresas privadas y el estado son los responsables en la elaboración de servicios e infraestructuras que serán viables arquitectónicamente para todos.

Calle, M., Pineda, A. y Sojos, G. (2019) Indican que un sistema turístico implica la elaboración de muchos elementos importantes para la realización de este, los cuales son, infraestructura, superestructura, comunidad y oferta. Que son muy importantes para el desarrollo de dicha actividad ya que sin estos elementos no se puede desarrollar el turismo accesible de manera eficiente.

Según Alén, Domínguez y Fraiz (2015) en los últimos años se ha generado un alto interés por el turismo accesible, lo cual es un tema que esta mayormente enfocado a las complicaciones y falta de ayuda que se sienten con las personas discapacidad. Este representa al segmento por le cuál se genera una diversa competitividad en el sector, según un estudio elaborado hacia los ciudadanos españoles, la mayoría cuenta con estudios, trabajo y solvencia económica para poder realizar esta actividad, pero su mayor problemática es las faltas de arquitectura que facilite su desplazamiento y el transporte, ya que destinos con

mayor contacto con la naturaleza y más exóticos son los complicado y más inaccesible para ellos

Para Dinu y Dinu (2017) el sector turístico cuenta con muchísimo potencial para poder aportar al crecimiento de la economía, pero hoy en día ellos también debe adaptarse a las nuevas necesidades, es por ello que gracias a su investigación se logró obtener que la imagen es un requisito importante para poder mejorar la afluencia y promoción de estas, una de las partes más importantes respecto a este tema vendrían a ser los operadores que brindan servicios turísticos, los cuales deben estar capacitados e involucrados con todo, eso ayudará al huésped a que tenga mejores oportunidad para poder ser una persona mejor.

Para Ciaschi, Porto y Rucci (2018) en su artículo nos dicen que la competitividad turística es un problema que involucra a la inversión, el planteamiento y al estudio del sector turístico, por ende, una accesibilidad adecuada es cuando un destino turístico cumple todas las condiciones necesarias para que pueda ser usado en óptimas condiciones para todos los turistas incluyendo a personas con alguna habilidad diferente.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es del tipo aplicada, es por ello que Lozada (2014) nos dice que una investigación aplicada permite la conversión de información teórica proveniente de investigaciones básicas en productos que ayuden en el desarrollo de una nueva investigación. Este medio permite el correcto enlace entre la teoría y el producto, el cuál fue aplicado en la elaboración del presente trabajo.

Por ende, para la elaboración de la presente investigación, se utilizó un enfoque cualitativo, según Sánchez (2018) el enfoque cualitativo es el medio por el cual se usan textos, discursos, gráficos e imágenes como sustento de evidencias que se dirigen hacia la descripción, con el fin de comprender y explicar a través de métodos y técnicas. El enfoque cualitativo, es un medio en el cual los instrumentos para recolección de nuestros datos o información son entrevistas y documentales, Información gráfica que ayuda en el desarrollo de la investigación donde también se puede aplicar un diseño fenomenológico.

Finalmente, como diseño de estudio que se aplicó en la presente investigación, es el diseño fenomenológico.

Para Fuster (2018) dice que este diseño sustenta las experiencias de vida, ya que este se enfoca más en los aspectos de la vida humana. El fin de este enfoque es comprender las experiencias de vida, se debe conocer las necesidades y vivencias por medios de anécdotas, relatos e historias ya que permite conocer la dinámica.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

En relación a las teorías ya expuestas en el marco conceptual, la presente investigación cuenta con tres categorías, que son infraestructura, señalización y capacitación del personal, las mismas que cuentan con subcategorías de manera que infraestructura tiene como subcategorías a equipamiento, movilidad y hospedajes, respectivamente señalización tiene como subcategorías a rampas de

acceso, ascensores y carteles y finalmente la última categoría cuenta con subcategoría a guías personalizados, entrenamiento al personal y guías aptos para brindar servicios a personas discapacitadas.

Lo mencionado anteriormente se encuentra visible en la matriz de categorización en anexos.

3.3 Escenario de estudio

La Reserva Paisajística Nor-Yauyos Cochas es un lugar muy turístico ya que, debido a la belleza de sus lagos, está recibiendo continuamente un gran flujo de turistas, pero de la mano con el incremento de la actividad turística debe ir adaptándose a las nuevas necesidades de los turistas. La accesibilidad es una de las principales problemáticas de las zonas turísticas ya que muchas veces no todos cuentan con los accesos, atención y recursos básicos para personas con discapacidad.

Ortiz (2015) nos dice que se habla de escenario, cuando se hace referencia a un ámbito el cual tiene como integrantes a personas, las interacciones. Ese escenario es elegido acorde con los propósitos de la investigación.

3.4 Participantes

La Corporación de Desarrollo de Nor - Yauyos (CODENY) nos indican que la provincia de Yauyos, en el interior del área protegida, tiene un aproximado de 3 450 pobladores y en la provincia de Jauja un aprox de 2 100 pobladores en el interior del área protegida. La presente investigación estuvo conformada por 08 personas quienes trabajan, viven en el espacio y personas con discapacidad.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista y como instrumento la guía de entrevista junto a la guía de observación.

Esta se aplicó con la finalidad de hacer preguntas a los participantes y que estos puedan responder de una manera amplia para conseguir mayor información.

Amaya y Troncoso (2017) indican que la guía entrevista es una herramienta aplicada para recolección de datos más usada en investigaciones cualitativas, permitiendo así obtener información por medio de una interacción oral con el investigador.

Ortiz (2015) dice la observación es un método interactivo de recolectar información, ya que este permite obtener información y percepciones de la realidad estudiada, ya que sin este medio el investigador no podría involucrarse.

3.6 Procedimientos

Para poder realizar la recolección de datos, se procedió a elaborar una guía de entrevista, dicha herramienta fue aplicada a 10 personas en relación a nuestras categorías, las cuales fueron aplicadas de manera presencial en la Reserva Paisajística y acto seguido de procedió a evaluar los resultados obtenidos.

3.7 Rigor Científico

- Consistencia lógica: La presente investigación fue validada por 3 expertos de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería.

N°	Expertos	Grado académico	Promedio de validez
1	Ruiz Palacios, Miguel Ángel	Magister	90%
2	Segovia Aranibar, Elizabeth	Magister	80%
3	Palma Vallejo, Juana Graciela	Licenciada	78.75%

Fuente: Elaboración propia.

- Credibilidad
- Transferibilidad
- Confiabilidad

3.8 Método de análisis de datos

Para el presente trabajo de investigación se procedió a recopilar información mediante entrevistas las cuales fueron aplicadas con fines académicos, se entrevistó a 8 personas entre las cuales se encontraban trabajadores de la Reserva Paisajística, pobladores y turistas con discapacidades.

3.9 Aspectos éticos

Para la elaboración del presente trabajo se realizaron las citas y referencias correspondientes a los derechos de los autores de libros, tesis y artículos, respetando de esta manera políticas, éticas y jurídicas, elaborándose de manera honesta y responsable velando por la seguridad de la identidad de las personas que formaron parte del presente estudio.

IV. RESULTADOS

1. Infraestructura

Para la presente investigación en base a la categoría infraestructura, se baso en los servicios básicos, los medios de transporte y en los servicios de alojamiento. para obtener los resultados se aplicó una guía de entrevista, guía de observación y se complementó con fichas de inventario.

Categoría	Subcategoría	Código	Resultado
Infraestructura	Equipamiento Necesario	condiciones se encuentran los servicios básicos	Todos los servicios se encuentran en mal estado, no estan completamente adecuados ni aptos tanto para los turistas como para los pobladores. Servicio de agua y luz son los mas deficientes
	Transporte	Mayor problematica al movilizarse	El principal problema para poder movilizarse son las carreteras ya que todas se encuentran en muy mal estado, además de ellos, el clima que muchas

			<p>veces cambia repentinamente.</p>
	<p>Hospedajes</p>	<p>atención al turista con discapacidad auditiva</p>	<p>El personal no esta apto para brindar la atención a un turista con discapacidad ya que no le dan la debida importancia, pero si se capacita y se pone mas énfasis en ese tema si puede lograrse el tener un personal capacitado para el turista con alguna discapacidad.</p>

2. Señalización

Para la presente investigación en base a la categoría señalización, se baso en el lenguaje de señas, información y señaléticas. para obtener los resultados se aplicó una guía de entrevista, guía de observación y se complementó con fichas de inventario.

Categoría	Subcategoría	Codigo	Resultado
Señalización	Lenguaje de señas	Se aplica de lenguaje de señas	No, se han podido apreciar turistas con discapacidades pero los trabajadores no han sabido comunicarse y los familiares o sus acompañantes son quienes han hecho el rol de traductores para poder expresar sus necesidades.
	Información	se brinda la información adecuada	No se brinda la información completa, muchos turistas tienen familiares con discapacidades y no saben si el

			lugar es apto para ellos, como sería el clima, accesos, si es tierra llana o caminos con trochas.
	Señalética	Visualización de señalizaciones dentro de la Reserva	No se observaron ningún tipo de letreros o señalizaciones, existen dentro algunos letreros pero son con nombres de los recursos, sin embargo carecen de información.

3. Capacitación al personal

Para la presente investigación en base a la categoría capacitación al personal, se baso en los servicios básicos, los medios de transporte y en los servicios de alojamiento. para obtener los resultados se aplicó una guía de entrevista, guía de observación y se complementó con fichas de inventario.

Categoría	Subcategoría	Codigo	Resultado
Capacitación al personal	Guías especializados	Personal está capacitado para la atención a personas discapacitadas (primeros auxilios básicos)	No estan capacitados para atender a personas con discapacidad ya que no saben brindar primeros auxilios básicos, al ser un lugar donde pueden haber accidentes se debe tener en cuenta los riesgos que este tiene y el recurso no cuenta con un personal correctamete entrenado.
	Entrenamiento y capacitación	Reciben capacitaciones frecuentes sobre primeros auxilios	No reciben capacitaciones para primeros auxilios básicos y si en caso hay alguna emergencia llaman a los doctores de la zona pero el mismo

			personal no esta capacitado y tampoco recibe entrenamientos constante referente a primeros auxilios básicos.
	Guías aptos para brindar servicios a personas discapacitadas	Reserva Paisajística está capacitada para brindar servicios a personas con discapacidad auditiva	No esta apta en estos momentos por falta de entrenamiento al personal, falta de apoyo a los pobladores y falta de interes para promover el turismo, sin embargo con la correcta capacitación, información y apoyo, es un buen lugar para poder ampliar el turismo.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la manifestación del turismo accesible en la Reserva Paisajista Nor-Yauyos Cochas Perú 2021. Es por ello que se procedió a analizar los resultados obtenidos por medio de los instrumentos aplicados, que nos manifiesta que la infraestructura de los servicios se encuentra en mal estado, no están completamente adecuados ni aptos tanto para los turistas como para los pobladores y los que más resaltan en deficiencia son los servicios de agua y luz, otro de los inconvenientes es el transporte ya que las carreteras se encuentran en muy mal estado, además de ello, el clima es otro factor que muchas veces cambia repentinamente y eso afecta más la infraestructura de las pistas. Por otro lado, los hospedajes no cuentan con el personal adecuado, no está apto para brindar la atención debida a un turista con discapacidad y esto se debe a que no le dan la debida importancia, pero si se capacitará o se contratase a un personal que tenga la experiencia en atender a los turistas con alguna discapacidad, influenciaría mucho el impacto en los turistas. A su vez la señalización como por ejemplo la lengua de señas no se aprecian en diferentes partes del recurso turístico y en consecuencia los trabajadores no saben comunicarse y los familiares o sus acompañantes son quienes han hecho el rol de traductores para poder expresar sus necesidades, tampoco se brinda la información necesaria si el lugar es apto para personas con discapacidades como sería el clima el día de la visita, los accesos, si es tierra llana o caminos con trochas para evitar accidentes. Otro problema es la visualización de señaléticas dentro de la Reserva ya que no se observan ningún tipo de señaléticas, y los que se visualizan son solo letreros de los nombres de los recursos. La falta de capacitación al personal que ofrece los tours en la reserva no están capacitados para atender a personas con discapacidad ya que no saben brindar primeros auxilios básicos, tampoco reciben capacitaciones de estos para cualquier emergencia que pueda ocurrir en la reserva, también se evidencia la falta de interés por parte de las autoridades para promover un turismo seguro. Por consiguiente, desde la perspectiva de Cruz y Patiño (2017) nos manifiestan que el turismo accesible es incluir a las personas con discapacidad en sus tiempos libres y de recreación, ellos tienen derecho a poder movilizarse y disfrutar de los paisajes. Para ello la sociedad y las autoridades son quienes deben enfocarse en facilitar y minimizar los

obstáculos que se les presente a este sector de la sociedad para el turismo y la recreación de estos. Así mismo tiene relación con el antecedente de los autores Carrión, García y Malucin (2019) en su artículo científico que lleva como título Turismo accesible para personas con discapacidad física. Caso: cantón Salinas que nos indican que existen carencias para los turistas con discapacidad física ya que les limitan la participación y no puedes disfrutar de los atractivos con las mismas condiciones y oportunidades.

Analizar el desarrollo de la infraestructura en la Reserva Paisajística Nor-Yauyos Cochas Perú 2021

De acuerdo a los resultados obtenidos por la investigación, nos manifiesta que la infraestructura no es la adecuada en la Reserva para recibir a personas con discapacidad como también el equipamiento necesario, el transporte y los hospedajes no están adecuados, existen muchas deficiencias en los servicios básicos que no están adecuados para los turistas y pobladores; el servicio de luz y agua son los más deficientes (Véase guía de entrevista 1, 2, 3). El transporte es otro problema que afecta la visita de personas con discapacidad ya que no se encuentran asfaltadas y debidamente acondicionadas y en muchos de los hospedajes se pudo observar que el personal que labora no se encuentra capacitado para atender a personas con discapacidad, no les dan la debida importancia porque tampoco les brindan la capacitación e información necesaria para brindarles la atención debida, esto nos indica que la Reserva está en una etapa básica referente a las condiciones que se presentan para las personas con alguna discapacidad. (Véase guía de entrevista 4, 5, 9). Así mismo los autores Calle, M., Pineda, A. y Sojos, G. (2019) nos indican que un sistema turístico implica la elaboración de muchos elementos importantes para la realización de este, los cuales son, infraestructura, superestructura, comunidad y oferta, que son muy importantes para el desarrollo de dicha actividad ya que sin estos elementos no se puede desarrollar el turismo accesible de manera eficiente. Por consiguiente, para los Clara y Porto (2019) en su artículo científico nos dicen que el turismo accesible implica procesos en los que colaboran servicios que se ofrecen en los servicios turísticos como alojamiento, transporte, destinos y atractivos para que puedan

cumplir con los requerimientos de las personas con discapacidad para que puedan cumplir con el objetivo de realizar todas sus actividades turísticas.

Conocer el desarrollo de la señalización para personas con discapacidad en la Reserva Paisajística Nor-Yauyos Cochas Perú 2021

Por otro lado, la señalización que abarca el lenguaje de señas, información y señaléticas nos dio como resultados que el personal que labora dentro de la reserva no han sabido comunicarse con turistas sordos por falta de capacitación y los familiares o sus acompañantes son quienes han tenido que ser sus traductores para poder expresar sus necesidades. Tampoco se brinda la información adecuada para los turistas que tienen familiares con discapacidades si la reserva es adecuada para ellos, a su vez no existen señaléticas para ellos tampoco, hay letreros, pero con básicos y solo tienen los nombres de los recursos de la reserva, pero no es completa tampoco (Véase guía de entrevista 1, 2, 5, 7). Por lo tanto, para los autores Ciaschi, Porto y Rucci (2018) en su artículo nos dicen que la competitividad turística es un problema que involucra a la inversión, el planteamiento y al estudio del sector turístico, por ende, una accesibilidad adecuada es cuando un destino turístico cumple todas las condiciones necesarias para que pueda ser usado en óptimas condiciones para todos los turistas incluyendo a personas con alguna habilidad diferente.

Conocer el desarrollo de la capacitación del personal para personas con discapacidad en la Reserva Paisajística Nor-Yauyos Cochas Perú 2021

Finalmente, el desarrollo de la capacitación del personal para personas con discapacidad que abarca los guías especializados, entrenamiento y capacitación y guías aptos para brindar servicios a personas discapacitadas no están debidamente capacitados, no cuentan con el entrenamiento para brindar por ejemplo los primeros auxilios que son básicos no los manejan, y esto es un factor importante para evitar accidentes fatales dentro de la reserva, esto se debe también a la falta de interés por parte de las autoridades que no preocupan por el turismo, no brindan apoyo a los guías para un correcto recorrido (Véase guía de entrevista 1, 4, 6 y 8). Coincidiendo con lo expuesto anteriormente según el autor Alva (2017) en su investigación titulada Turismo accesible en las cadenas hoteleras: Casa

Andina Private Collection y Sonesta Posada del inca en la ciudad de Puno 2016 nos indica que los colaboradores de dichas empresas cuentan con vocación de servicio pero que les falta implementar según normas todos los requerimientos necesarios para ello. A su vez, el antecedente de los autores Ibarra, J. y Panosso, A. (2016) nos dicen que el camino para que se pueda llevar a cabo este tipo de actividad turística es el hacer cumplir por medio de la obligación legal, los patrones de diseño para todos, pues las empresas privadas y el estado son los responsables en la elaboración de servicios e infraestructuras que serán viables arquitectónicamente para todos.

VI. CONCLUSIONES

1. Finalizando con la investigación se analizó que la manifestación del turismo accesible en la Reserva Paisajística Nor-Yauyos Cochas es negativa, ya que al ser un destino que se está dando a conocer rápidamente, el no contar con facilidades para personas discapacitadas es un inconveniente y generaría molestia en los turistas ya que no podrían tener una experiencia segura y bonita.
2. Se analizó que el desarrollo de la infraestructura en relación a equipamiento necesario, transporte y hospedaje, cuenta con algunas deficiencias en lo que son las carreteras que son de pura trocha y con respecto a los hospedajes el inconveniente que tienen es que el personal no sabe comunicarse con personas sordomudas.
3. Se conoció el desarrollo de la señalización para personas con discapacidad, con respecto a lo que es el lenguaje de señas, señáleticas e información, carecen de señáleticas ya que cuentan con letreros básicos más no con alguno que facilite su comunicación y falta brindar más información sobre el atractivo con respecto al clima, accesos, vías, etc.
4. Se investigó el desarrollo de la capacitación en relación a los guías especializados, equipamiento y capacitación y guías aptos para brindar servicios a personas con discapacidades, el personal está capacitado para atender a los turistas pero les falta capacitación constante con respecto a primeros auxilios a personas discapacitadas, no cuentan con guías para brindar un servicio turístico por la carencia de capacitación en primeros auxilios.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda promover el turismo accesible en la Reserva Paisajística, tanto con los entes gubernamentales como el Servicio Natural de Área Protegidas, ya que el turismo es una gran fuente de ingreso y este debe ser viable para todos.
2. Se recomienda mejorar las carreteras y mejorar los servicios de los hoteles ya que esto generara que el turista sienta que piensan tanto en las personas que no tienen discapacidad como en las que no las tienen.
3. Se recomienda implementar señaléticas para así ayudar en la comunicación y los turistas se sientan orientados, a su vez se recomienda brindar mayor información a la hora de vender tours, las facilidades y complicaciones que se puedan presentar.
4. Se recomienda capacitar constantemente al personal, tanto en primeros auxilios para poder ayudar a un turistas en alguna emergencia y a su vez enseñar un lenguaje básico de señas, mayormente ellos viajas acompañados pero contar con un personal apto, da un plus y seguridad.

REFERENCIAS

Ortero, M. y Argento, A. (06 de diciembre del 2016). Turismo Accesible. Por igual mas. <https://porigualmas.org/?s=turismo+accesible>

Alva, B. (2017). *TURISMO ACCESIBLE EN LAS CADENAS HOTELERAS: CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION Y SONESTA POSADA DEL INCA EN LA CIUDAD DE PUNO 2016* (Tesis de Licenciatura). Recuperada de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8275/Alva_Tejada_Ben_cy_Karem.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Malucin Tuarez, W., Carrión Bravo, A., & García Vera, E. (2019). Turismo accesible para personas con discapacidad física. Caso: cantón Salinas. *Revista Científica Y Tecnológica UPSE*, 6(1), 55-65. <https://doi.org/10.26423/rctu.v6i1.436>

Clara, A. y Porto, N. (Octubre, 2019) *Accesibilidad en turismo, diagnóstico, voluntad política y acciones*. Ciudad Autonoma de Buenos Aires. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322019000400010&lang=es

Moya, W. y Ura, E. (2019). *Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47041/Ura_FEP-Moya_GWE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Molina, M. (2019). *Del turismo accesible al museo inclusivo: un modelo para la evaluación de la accesibilidad universal en los museos. El caso del Cosmocaixa en Barcelona* (Tesis de Doctorado). Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2019/hdl_10803_667277/mmh1de1.pdf

Rodriguez, S. (2018). *Causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10747/RODR%C3%8DGUEZ%20SILUP%C3%9A%20SONIA%20MAR%C3%8DA\(FILEminimizer\).pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10747/RODR%C3%8DGUEZ%20SILUP%C3%9A%20SONIA%20MAR%C3%8DA(FILEminimizer).pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castillo-Palacio, M. y Castaño-Molina, V. (2015). LA PROMOCIÓN TURÍSTICA A TRAVÉS DE TÉCNICAS TRADICIONALES Y NUEVAS. *Estudios y Perspectivas en turismo*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180739769017.pdf>

Ibarra, J. y Panosso, A. (2016) Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revistas Iberoamericanas de turismo. Una propuesta de categorización. PASOS. *Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revistas Iberoamericanas de turismo. Una propuesta de categorización*. PASOS (2020). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88143642004>

Amado, N, Montoya, L. y Serrano, A. (2020). THE TOURIST COMPETITIVENESS. AN APPROACH FROM THE DEPARTMENT OF BOYACA, COLOMBIA. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía* (2020). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-215X2021000100125&lang=es

Medina, M. (marzo, 2017). Propuesta de desarrollo del turismo accesible en la reserva de biósfera Isla de Ometepe (Nicaragua). *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural* (Vol. 15 N.o 4. Págs. 913-924. 2017). Recuperado de: <https://www.pasosonline.org/Publicados/15417/PASOS54.pdf#page=153>

Calle, M., Pineda, A. y Sojos, G. (2019) Análisis del Sistema Turístico de la Parroquia Casacay, Pasaje, Ecuador. *Revista interamericana de ambiente y turismo*. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-235X2019000200162&lng=en&nrm=iso&tlng=es&ORIGINALLANG=es

Cruz Coria, E., & Patiño Tejada, C. I. (2017). El turismo Accesible: una reflexión desde el sector público y privado. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 5(10). <https://doi.org/10.29057/icea.v5i10.2483>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT), Fondo Nacional de Turismo (FONTUR) y Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA)(2019). *Manual de turismo accesible "Turismo para Todos"*(1era Ed.). Recuperado de <http://turismo.huila.gov.co/storage/app/uploads/public/5ce/556/330/5ce556330b26f216169482.pdf>

Jurado Almonte, J. M. (2014). El turismo accesible en Andalucía. Un producto turístico emergente. *Revista de estudios andaluces*, 31, 1–34. <https://doi.org/10.12795/rea.2014.i31.01>

- Tite-Cunalata, G., Ochoa-Ávila, M. B., Batista-Pérez, O., & Carrillo-Rosero, D. A. (2019). Turismo accesible en Ecuador: Caso bienestar ambiental Pelileo. *Ciencias Holguín*, 25(3), 54-69.
- Domínguez Vila, T., Fraiz Brea, J. A., & Alén González, M. E. (2015). Discapacidad y alojamientos turísticos en España. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13(4), 771-787.
- Dinu, G. y Dinu L. (2017). Tourism Promotion - Primary Element in Mountain Banat. *University Annals, Economic Series* (vol XVII). Recuperado de <https://stec.univ-ovidius.ro/html/anale/RO/2017-2/Section%20IV/9.pdf>
- Porto, N., Rucci, A. C., & Ciaschi, M. (2018). Tourism accessibility competitiveness. A regional approach for Latin American countries. *Investigaciones Regionales - Journal of Regional Research*, (42), 75-91.
- Álvarez S., A., Mantecón, A. y Puertas-Cañaverl, I. (2019). Sociología del Turismo. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=742653>
- Fernandez, A., Cálgaro, M. y Grünewald, L. (2016). Turismo Accesible. Recuperado de: <https://es.calameo.com/read/005198939d17f443c1086>
- Guerrero G., P. y Ramos M., J. (2014). Introducción al Turismo. https://books.google.com.pe/books?id=5erhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=turismo+accesible+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj3vumqpb3wAhUSD7kGHWmABJUQ6AEwBHoEC_AUQAq#v=onepage&q&f=true

Gómez, S., et al. (2014). *Turismo sustentable y desarrollo rural* (1.^a ed.). Grupo editorial: Universidad de Guadalajara - Publicado en asociación con: Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA) de <https://editorial.udg.mx/gpd-turismo-sustentable-y-desarrollo-rural-9786077421429.html>

Espejo, M. (2016). TURISMO ACCESIBLE Y EDUCACIÓN SOCIAL: USO DE TÉCNICAS PARTICIPATIVAS COMO HERRAMIENTAS PARA EL CAMBIO. *International journal of scientific management and tourism*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5665876>

Organización Mundial del Turismo (2015), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. OMT. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>

Abramo, L, Cecchini, S. y Morales, B. (2015). *Programas socialesm superación de la pobreza e inclusion laboral. Aprendizajes desde América Latina y el Caribe. Libros de la CEPAL.* <https://books.google.com.pe/books?id=SwwmDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+sobre+inclusion+social&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwihR6HizL3wAhWzGbkGHVaiDAgQ6AEwAnoECAUQAg#v=onepage&q&f=true>

López, F. A. (s/f). *LA ACCESIBILIDAD EN EVOLUCIÓN: LA ADAPTACIÓN PERSONA-ENTORNO Y SU APLICACIÓN AL MEDIO RESIDENCIAL EN ESPAÑA Y EUROPA*. Tdx.cat. Recuperado el 11 de octubre de 2023, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/385208/fal1de1.pdf>

Amaya, A. y Troncoso, C. (2017). Interview: a practical guide for qualitative data collection in health research. *Facultad de Medicina, Universidad Católica de la Santísima Concepción Campus San Andrés (2017)*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>

Rekalde, I., Vizcarra, M. T., & Macazaga, A. M. (2014). La Observación Como Estrategia De Investigación Para Construir Contextos De Aprendizaje Y Fomentar Procesos Participativos. *Educación XX1*, 17(1), 201-220.

Ortiz, A. (2015). Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=dTOjDwAAQBAJ&pg=PA52&dq=metodos+de+investigacion+cualitativa+escenario+de+estudio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjnpNOd8orxAhWHnpUCHXttAuAQ6AEwAXoECAoQAg#v=onepage&q=metodos%20de%20investigacion%20cualitativa%20escenario%20de%20estudio&f=true>

Fuster, D. (2018). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones* (2019). Recuperado de

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010

Sánchez, F. (2018). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria* (2019). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008

Lozada, J. (2018). Investigación Aplicada, Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación de la Universidad Tecnológica Indoamérica* (2014). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, junio del 2021

Apellido y nombres del experto: Ruiz Palacios Miguel

DNI: 43678006 Teléfono: -

Título/grados: Magister

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		100
1										X		
2										X		
3										X		
4										X		
5										X		
6										X		
7										X		
8										X		

Promedio de valoración: 90



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 15 de junio del 2021

Apellido y nombres del experto: Palma Vallejo Juana Graciela

DNI:48853518

Teléfono: 982739950

Título/grados: Licenciada

en Turismo y Negocios / Maestra en Administración de Negocios MBA

Cargo e institución en que labora: Docente de Investigación UCV Lima Este

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

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES		
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100	
1									X				
2									X				
3									X				
4								X					Ítem 8, reformular debido que no contiene un mensaje claro que se desea investigar Ítem 9, no está bien redactado, falta una palabra.
5									X				
6									X				
7									X				
8									X				

Promedio de valoración: **78.75**

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 23 de junio de 2021

Apellido y nombres del experto: SEGOVIA ARANIBAR ELIZABETH LUZ

DNI: 10460532


Título/grados: MG. SC. EN ECOTURISMO.

Cargo e institución en que labora: DOCENTE TP ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA.

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

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

Promedio de valoración: _____



FIRMA DEL EXPERTO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 15 de junio del 2021

Apellido y nombres del experto: Palma Vallejo Juana Graciela

DNI: 46863518

Teléfono: 982739960

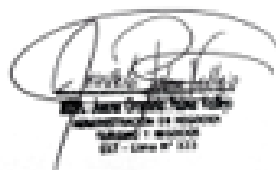
Título/grados: Licenciada

en Turismo y Negocios / Maestra en Administración de Negocios MBA

Cargo e Institución en que labora: Docente de Investigación UCV Lima Este

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	INCERTABLE					ACERTABLE					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 facilitó el logro de los objetivos de la investigación?									X			
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sustentan en un marco teórico?								X				Item 4, reformular dicho que no contiene un mensaje claro que se desea investigar Item 4, no está bien redactado, falta una palabra.
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sustentan en antecedentes relacionados con el tema?									X			
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitó 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: **78.75**

 MSc. Juana Graciela Palma Vallejo
 Investigadora de Turismo
 Teléfono: 982739960
 DNI: 46863518

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	PREGUNTAS	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cómo se manifiesta el turismo accesible en la Reserva Paisajista Nor-Yauyos Cochas – Perú 2021?</p> <p>Problemas específicos: - ¿Cómo se analiza el desarrollo de la infraestructura turística en la Reserva Paisajista Nor-Yauyos Cochas Perú 2021</p> <p>- ¿Cómo se conoce el desarrollo de la señalización para personas con discapacidad en la Reserva Paisajista Nor-Yauyos Cochas Perú 2021</p> <p>- ¿Cómo se conoce el desarrollo de la capacitación al personal para personas con discapacidad en la Reserva Paisajista Nor-Yauyos Cochas Perú 2021</p>	<p>Objetivo general - Analizar la manifestación del turismo accesible en la Reserva Paisajista Nor-Yauyos Cochas Perú 2021.</p> <p>Objetivos específicos: - Analizar el desarrollo de la infraestructura turística en la Reserva Paisajista Nor-Yauyos Cochas Perú 2021</p> <p>- Conocer el desarrollo de la señalización para personas con discapacidad en la Reserva Paisajista Nor-Yauyos Cochas Perú 2021</p> <p>- Conocer el desarrollo de la capacitación al personal para personas con discapacidad en la Reserva Paisajista Nor-Yauyos Cochas Perú 2021</p>	<p>Turismo accesible</p>	<p>Clara y Porto (2019) en su artículo científico nos dicen que el turismo accesible implica procesos en los que colaboran servicios que se ofrecen en los servicios turísticos como alojamiento, transporte, destinos y atractivos para que puedan cumplir con los requerimientos de las personas con discapacidad para que puedan cumplir con el objetivo de realizar todas sus actividades turísticas.</p>	<p>Infraestructura</p>	<p>Equipamiento necesario</p>	<p>Desde su perspectiva ¿En qué condiciones se encuentran los servicios básicos de la Reserva Paisajística (¿baños, desagüe, luz, internet?)</p>	<p><u>Enfoque de la investigación</u> - Cualitativa</p> <p><u>Diseño de la Investigación</u> - Fenomenológico</p> <p><u>Tipo de Investigación</u> - Aplicada</p> <p><u>Participantes</u> - Pobladores y trabajadores de la Reserva</p> <p><u>Técnica</u> - Entrevista</p> <p><u>Instrumento</u> - Guía de Entrevista - Guía de Observación - Guía de Inventario</p>
					<p>Transporte</p>	<p>Según su experiencia ¿Cuál es el mayor problema al movilizarse en la Reserva Paisajística?</p>	
					<p>Hospedajes</p>	<p>¿Cuentan los hospedajes con los medios necesario para brindar una buena atención al turista discapacitado? ¿Por qué?</p>	
				<p>Señalización</p>	<p>Lenguaje de señas</p>	<p>¿Ha visto usted en la Reserva Paisajística se aplique lenguaje de señas?</p>	
					<p>información</p>	<p>¿Cree usted que se brinda la información adecuada con respecto a la accesibilidad en la Reserva Paisajística?</p>	
					<p>Señalética</p>	<p>¿Ha podido visualizar usted señaléticas dentro de la Reserva Paisajística?</p>	
				<p>Capacitación al personal</p>	<p>Guías especializados</p>	<p>¿Cree usted que el personal está capacitado para la atención a personas discapacitadas (primeros auxilios básicos)? ¿Por qué?</p>	
					<p>Entrenamiento y capacitación</p>	<p>¿Reciben capacitaciones frecuentes sobre primeros auxilios? ¿Por qué?</p>	
					<p>Guías aptos para brindar servicios a personas discapacitadas</p>	<p>¿Considera usted que el de Reserva Paisajística está capacitada para brindar servicios a personas discapacitadas? ¿Por qué?</p>	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFICIÓN CONCEPTUAL	DEFICIÓN OPERACIONAL	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	INSTRUMENTO
Turismo accesible	Clara y Porto (2019) en su artículo científico nos dicen que el turismo accesible implica procesos en los que colaboran servicios que se ofrecen en los servicios turísticos como alojamiento, transporte, destinos y atractivos para que puedan cumplir con los requerimientos de las personas con discapacidad para que puedan cumplir con el objetivo de realizar todas sus actividades turísticas.	La variable de Turismo Accesible será operacionalizada por tres categorías, infraestructura, señalización y capacitación al personal, con 9 subcategorías	Infraestructura	Equipamiento necesario	<ul style="list-style-type: none"> - GUIA DE ENTREVISTA - GUIA DE OBSERVACIÓN - FICHA DE INVENTARIO
				Transporte	
				Hospedajes	
			Señalización	Lenguaje de señas	
				Información	
				Señalética	
			Capacitación al personal	Guías especializados	
				Entrenamiento y capacitación	
				Guías aptos para brindar servicios a personas discapacitadas	

Guía de Entrevista

Genero del entrevistado: _____

Estado civil del entrevistado: _____

Nivel de estudio del entrevistado: _____

Edad del entrevistado: _____

1. Desde su perspectiva ¿En qué condiciones se encuentran los servicios básicos de la Reserva Paisajística (¿baños, desagüe, luz, internet)?

2. Según su experiencia ¿Cuál es el mayor problema al movilizarse en la Reserva Paisajística?

3. ¿Cuentan los hospedajes con los medios necesario para brindar una buena atención al turista discapacitado? ¿Por qué?

4. ¿Ha visto usted en la Reserva Paisajística se aplique lenguaje de señas?

5. ¿Cree usted que se brinda la información adecuada con respecto a la Reserva Paisajística?

6. ¿Ha podido visualizar usted señalizaciones dentro de la Reserva Paisajística?

7. ¿Cree usted que el personal está capacitado para la atención a personas discapacitadas (primeros auxilios básicos)? ¿Por qué?

8. ¿Reciben capacitaciones frecuentes sobre primeros auxilios? ¿Por qué?

9. Considera usted que el de Reserva Paisajística está capacitada para brindar servicios a personas con discapacidad auditiva? ¿Por qué?

GUIA DE OBSERVACION

Lugar de observación: Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas
Ubicación: Serranía de Lima y Junín
Responsable: Joveline Cojal Gamboa

OBJETIVO: OBSERVAR Y EVALUAR EL ESTADO LA ACCESIBILIDAD DE LA RESERVA PAISAJISTICA NOR YAUYOS COCHAS.

RESERVA PAISAJISTICA NOR YAUYOS COCHAS			
NOMBRE DEL ATRACTIVO	DESCRIBIR EL ACCESO HACIA EL RECURSO	ESTADO DEL RECURSO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN EL RECURSO
LAGUNA DE PAPACOA	-se puede ir en auto ya que es un camino que no estaba asfaltado -cuenta con señalización	-muy mal estado -descuidado -basura dentro de la laguna	-caminata en los alrededores -paseo en kayak -nadar en la laguna ya que no hay algún personal de seguridad
LAGUNA DE PIQUECOCHA	-se puede ir en auto ya que es un camino que no estaba asfaltado	-descuidada -mucha basura en los alrededores de la laguna	-caminata en los alrededores -paseo en kayak -nadar en la laguna ya que no hay personal de seguridad
ESCALONADAS DE CABRACANCHA	-se puede ir en auto ya que es un camino que no estaba asfaltado	-bien cuidado -limpio	Cerrado por pandemia
EL NEVADO DE PARIACACA	Cerrado por pandemia	Cerrado por pandemia	Cerrado por pandemia


FICHA DE INVENTARIO TURÍSTICO N°1

Nombre del Recurso	LAGUNA DE PAPACOCHA
Categoría SITIO NATURAL	
Tipo CUERPO DE AGUA	
Subtipo LAGUNA	
DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LOS ATRACTIVOS	
<p>Esta laguna fue una de las que se encontró en peor estado, había mucha basura en alrededores de la laguna como dentro de ella, se pudo observar dentro de ella latas de cervezas incluso hasta sombrillas.</p> <p>Al hacer el recorrido pudimos observar que no hay personal de seguridad o alguien que este pendiente del cuidado de este recurso.</p> <p>Debido a que una persona puede ir con su propio auto y no hay personal que vigile, se puede acampar, es por ello que se contamina la laguna y las personas que acampan dejan sus desechos.</p> <p>Se pudo observar la presencia de animales silvestres como zorrillos y animales andinos como vicuñas.</p>	

FICHA DE INVENTARIO TURÍSTICO N°2

Nombre del Recurso	LAGUNA DE PIQUECOCHA
Categoría SITIO NATURAL	
Tipo CUERPO DE AGUA	
Subtipo LAGUNA	
DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LOS ATRACTIVOS	
<p>Es una laguna muy linda, lo mas conveniente es ir en auto ya que el camino no esta asfaltado, tiene un pequeño muelle donde se puede apreciar de cerca la laguna.</p> <p>Cuenta con señlización pero muy basica, le hace falta mas letreros y señaléticas.</p> <p>La laguna se encontró en mal estado, habia basura en alrededores y de igual forma que en la otra laguna, no habia personal que vigile la zona.</p> <p>Tiene mucho potencial para ser un destino para personas con discacidad auditiva, pero hace falta letros, mejorar y preservar el estado de la laguna.</p> <p>Tambien se pudieron apreciar algunos animales que caminaban por los alrededores como llamas y vicuñas.</p>	

FICHA DE INVENTARIO TURÍSTICO N°3

Nombre del Recurso	ESCALONADAS DE CABRACANCHA	
Categoría SITIO NATURAL		
Tipo CAIDA DE AGUA		
Subtipo CASCADA		
DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LOS ATRACTIVOS		
<p>Uno de los atractivos principales de la Reserva, a diferencia de los otros, este se encontraba en un mejor estado, tiene una vista muy bonita, se podía ver desde lejos el buen estado.</p> <p>Cuenta con un puente colgante el cual sirve como un mirador, donde se puede apreciar y tener una amplia vista de las escalonadas para apreciar la caída del agua en forma de cascada.</p> <p>No cuenta con señalización o letreros pero a diferencia de los otros recursos en este tiene un personal que realiza paseos en bote, el cual está pendiente de los turistas para así evitar que se dejen desechos y se pueda preservar el recurso.</p>		

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
Nº DE REGISTRO: 1
NOMBRE DEL INVESTIGADOR/ENTREVISTADO: JOVELINE LUCERO COJAL GAMBOA
NOMBRE DE LA POBLACION: RESERVAS PAISAJISTICA NOR YAUYOS COCHAS
TRANSCRIPCION ENTREVISTADO 1:
<p>1. Desde su perspectiva ¿En qué condiciones se encuentran los servicios básicos de la Reserva Paisajística (¿baños, desagüe, luz, internet)? Se encuentran bien, en algunos puntos no llega la señal y deja de haber internet, pero después si es completo. Los servicios higiénicos son limpios y cuentan con todo lo básico</p> <p>2. Según su experiencia ¿Cuál es el mayor problema al movilizarse en la Reserva Paisajística? El camino, que por ser montaña es complicado caminar y hay que estar bien atentos</p> <p>3. ¿Cuentan los hospedajes con los medios necesario para brindar una buena atención al turista con discapacidad auditiva? ¿Por qué? No, porque no cuenta con personal capacitado</p> <p>4. ¿Ha visto usted en la Reserva Paisajística se aplique lenguaje de señas? No, los trabajadores no saben.</p> <p>5. ¿Cree usted que se brinda la información adecuada con respecto a la Reserva Paisajística? No, falta complementar mas datos y actividades que se podrían realizar</p> <p>6. ¿Ha podido visualizar usted señaléticas dentro de la Reserva Paisajística? Solo un par de letreros pero con informacion basica mas no señaléticas</p> <p>7. ¿Cree usted que el personal está capacitado para la atención a personas discapacitadas (primeros auxilios básicos)? ¿Por qué? Algunos tal vez</p> <p>8. ¿Reciben capacitaciones frecuentes sobre primeros auxilios? ¿Porqué? No, solo un par de veces</p> <p>9. Considera usted que el de Reserva Paisajística está capacitada para brindar servicios a personas con discapacidad auditiva? ¿Por qué? Sí, pero hace falta capacitar al personas y mejorar algunas cosas</p>
TRANSCRIPCION ENTREVISTADO 2:

1. Desde su perspectiva ¿En qué condiciones se encuentran los servicios básicos de la Reserva Paisajística (¿baños, desagüe, luz, internet)?
En mi opinión, dependiendo del lugar se encuentran en buenas condiciones, pero, hay algunos espacios que necesitan ser mejorados para la comodidad de los ciudadanos y turistas.

2. Según su experiencia ¿Cuál es el mayor problema al movilizarse en la Reserva Paisajística?
El mayor problema al movilizarse es el camino para poder llegar al destino final ya que, en la mayoría de casos las carreteras y caminos se encuentran en muy mal estado debido a distintos factores.

3. ¿Cuentan los hospedajes con los medios necesario para brindar una buena atención al turista con discapacidad auditiva? ¿Por qué?
No, porque las personas que trabajan en estos hospedajes no cuentan con un aprendizaje que les permita comunicarse con los turistas o ciudadanos con capacidad auditiva, por ende, debería realizarse una capacitación para que los trabajadores aprendan un lenguaje de señas.

4. ¿Ha visto usted en la Reserva Paisajística se aplique lenguaje de señas?
No porque los trabajadores no saben, pero si hay turistas con discapacidad auditiva que van.

5. ¿Cree usted que se brinda la información adecuada con respecto a la Reserva Paisajística?
No, falta mas información de accesos

6. ¿Ha podido visualizar usted señáleticas dentro de la Reserva Paisajística?
No

7. ¿Cree usted que el personal está capacitado para la atención a personas discapacitadas (primeros auxilios básicos)? ¿Por qué?
No, porque no se encuentran capacitadas y además, en los últimos años las personas discapacitadas no han tenido la importancia que deberían en estas Reservas Paisajísticas.

8. ¿Reciben capacitaciones frecuentes sobre primeros auxilios?
¿Porqué?
No, porque cuando ocurre un accidente llaman a especialistas preparados para ese tipo de accidentes.

9. Considera usted que el de Reserva Paisajística está capacitada para brindar servicios a personas con discapacidad auditiva? ¿Por qué?
No, porque no se encuentra capacitada y además falta mejorar distintos rubros para personas discapacitadas y personas con buena salud.

TRANSCRIPCION ENTREVISTADO 3:

1. Desde su perspectiva ¿En qué condiciones se encuentran los servicios básicos de la Reserva Paisajística (¿baños, desagüe, luz, internet)?
En malas condiciones, falta mejorar mucho en estos aspectos.
2. Según su experiencia ¿Cuál es el mayor problema al movilizarse en la Reserva Paisajística?
Las carreteras y caminos, estos se encuentran en muy mal estado.
3. ¿Cuentan los hospedajes con los medios necesario para brindar una buena atención al turista con discapacidad auditiva? ¿Por qué?
No, los hospedajes no cuentan con trabajadores que logren comunicarse con los turistas con discapacidad auditiva.
4. ¿Ha visto usted en la Reserva Paisajística se aplique lenguaje de señas?
No, sus colaboradores no conocen ese lenguaje.
5. ¿Cree usted que se brinda la información adecuada con respecto a la Reserva Paisajística?
No, no nos brindaron la información adecuada
6. ¿Ha podido visualizar usted señalizaciones dentro de la Reserva Paisajística?
Solo habían algunos letreros pero escritos, pero no había señalizaciones
7. ¿Cree usted que el personal está capacitado para la atención a personas discapacitadas (primeros auxilios básicos)? ¿Por qué?
No, el personal no es capacitado para atender a personas con discapacidades.
8. ¿Reciben capacitaciones frecuentes sobre primeros auxilios? ¿Por qué?
No, normalmente reciben capacitaciones para realizar primeros auxilios a personas que no tienen alguna discapacidad.
9. Considera usted que el de Reserva Paisajística está capacitada para brindar servicios a personas con discapacidad auditiva? ¿Por qué?
No, no cuentan con la capacitación completa para poder atender a las personas con discapacidad auditiva.

TRANSCRIPCION ENTREVISTADO NUMERO 4:

1. Desde su perspectiva ¿En qué condiciones se encuentran los servicios básicos de la Reserva Paisajística (¿baños, desagüe, luz, internet)?
En malas condiciones.

2. Según su experiencia ¿Cuál es el mayor problema al movilizarse en la Reserva Paisajística?
La geografía de la Reserva Paisajística y los caminos en mal estado.

3. ¿Cuentan los hospedajes con los medios necesario para brindar una buena atención al turista con discapacidad auditiva? ¿Por qué?
No, estos no enseñan a sus trabajadores como atender al turista con discapacidad auditiva

4. ¿Ha visto usted en la Reserva Paisajística se aplique lenguaje de señas?
He visto turistas pero los trabajadores no sabían comunicarse y eran los acompañantes quienes ayudaban a traducir o interpretar.

5. ¿Cree usted que se brinda la información adecuada con respecto a la Reserva Paisajística?
No, falta mas informacion por parte de los trabajadores

6. ¿Ha podido visualizar usted señaleticas dentro de la Reserva Paisajística?
No

7. ¿Cree usted que el personal está capacitado para la atención a personas discapacitadas (primeros auxilios básicos)? ¿Por qué?
No, en mi opinión, para tratar a personas con discapacidad y realizar primeros auxilios, los trabajadores tienen que capacitarse con doctores y así el hospedaje obtenga licencias para el trato hacia los turistas.

8. ¿Reciben capacitaciones frecuentes sobre primeros auxilios?
¿Porqué?
No, si sucede un accidente llaman a las autoridades competentes como doctores.

9. Considera usted que el de Reserva Paisajística está capacitada para brindar servicios a personas con discapacidad auditiva? ¿Por qué?
No, estos nos se encuentran capacitados o no cuentan con una capacitación completa y constante.

TRANSCRIPCION ENTREVISTADO NUMERO 5:

1. Desde su perspectiva ¿En qué condiciones se encuentran los servicios básicos de la Reserva Paisajística (¿baños, desagüe, luz, internet)?
Podrían ser mejores.

2. Según su experiencia ¿Cuál es el mayor problema al movilizarse en la Reserva Paisajística?
Ambiente.

3. ¿Cuentan los hospedajes con los medios necesario para brindar una buena atención al turista con discapacidad auditiva? ¿Por qué?
No, no tienen capacitado a su personal con lenguaje de señas.

4. ¿Ha visto usted en la Reserva Paisajística se aplique lenguaje de señas?
No

5. ¿Cree usted que se brinda la información adecuada con respecto a la Reserva Paisajística?
No, falta que informen mas al turista.

6. ¿Ha podido visualizar usted señáleticas dentro de la Reserva Paisajística?
No hay nada de eso, solo un letrero con el nombre del lugar

7. ¿Cree usted que el personal está capacitado para la atención a personas discapacitadas (primeros auxilios básicos)? ¿Por qué?
No, porque no tienen una educación en primeros auxilios sobre el tratamiento hacia las personas con discapacidad.

8. ¿Reciben capacitaciones frecuentes sobre primeros auxilios?
¿Porqué?
No, siento que reciben capacitaciones sobre el trato a los turistas, en diversos aspectos y áreas del hotel.

9. Considera usted que el de Reserva Paisajística está capacitada para brindar servicios a personas con discapacidad auditiva? ¿Por qué?
No, no tiene un programa especial para estos trabajadores.

TRANSCRIPCION ENTREVISTADO NUMERO 6:

1. Desde su perspectiva ¿En qué condiciones se encuentran los servicios básicos de la Reserva Paisajística (¿baños, desagüe, luz, internet)?
Buenas condiciones, pero faltan mejorar.

2. Según su experiencia ¿Cuál es el mayor problema al movilizarse en la Reserva Paisajística?
Estado de las carreteras y caminos.

3. ¿Cuentan los hospedajes con los medios necesario para brindar una buena atención al turista con discapacidad auditiva? ¿Por qué?
No, porque no le dan la importancia que debería y además no hace capacitaciones dirigidas al trato hacia el turista con discapacidad auditiva.

4. ¿Ha visto usted en la Reserva Paisajística se aplique lenguaje de señas?
No

5. ¿Cree usted que se brinda la información adecuada con respecto a la Reserva Paisajística?
No, nos falta información

6. ¿Ha podido visualizar usted señalizaciones dentro de la Reserva Paisajística?
No, solo carteles con nombre del recurso.

7. ¿Cree usted que el personal está capacitado para la atención a personas discapacitadas (primeros auxilios básicos)? ¿Por qué?
No, el personal es capacitado en distintas áreas.

8. ¿Reciben capacitaciones frecuentes sobre primeros auxilios?
¿Por qué?
Sí, pero las básicas y no hacia el turista con discapacidad.

9. Considera usted que el de Reserva Paisajística está capacitada para brindar servicios a personas con discapacidad auditiva? ¿Por qué?
No, porque no les enseña al personal, creo que debería haber una ley que permita que los hospedajes y el personal de la Reserva Paisajista cuente con capacitaciones de lenguaje de señas.

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTADO NÚMERO 7:

1. Desde su perspectiva ¿En qué condiciones se encuentran los servicios básicos de la Reserva Paisajística (¿baños, desagüe, luz, internet)?
Muy mal estado.

2. Según su experiencia ¿Cuál es el mayor problema al movilizarse en la Reserva Paisajística?
Caminos y carreteras de trocha en malas condiciones.

3. ¿Cuentan los hospedajes con los medios necesarios para brindar una buena atención al turista con discapacidad auditiva? ¿Por qué?
No, no le dan importancia.

4. ¿Ha visto usted en la Reserva Paisajística se aplique lenguaje de señas?
No, las veces que fui, la familia ayudaba a comunicarse.

5. ¿Cree usted que se brinda la información adecuada con respecto a la Reserva Paisajística?
No, falta información sobre los caminos y el clima

6. ¿Ha podido visualizar usted señalizaciones dentro de la Reserva Paisajística?
No, solo los letreros básicos.

7. ¿Cree usted que el personal está capacitado para la atención a personas discapacitadas (primeros auxilios básicos)? ¿Por qué?
No, no les enseñan sobre primeros auxilios.

8. ¿Reciben capacitaciones frecuentes sobre primeros auxilios?
¿Por qué?
No, porque piensan que necesitan capacitaciones en otras áreas como el trato hacia el turista.

9. Considera usted que el de Reserva Paisajística está capacitada para brindar servicios a personas con discapacidad auditiva? ¿Por qué?
No, porque no cuenta con los servicios que las personas con discapacidad auditiva necesitan como el lenguaje de señas.

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTADO NÚMERO 8:

1. Desde su perspectiva ¿En qué condiciones se encuentran los servicios básicos de la Reserva Paisajística (¿baños, desagüe, luz, internet)?
Mal estado, faltan mejorar.

2. Según su experiencia ¿Cuál es el mayor problema al movilizarse en la Reserva Paisajística?
Condiciones climáticas y carreteras.

3. ¿Cuentan los hospedajes con los medios necesarios para brindar una buena atención al turista con discapacidad auditiva? ¿Por qué?
No, estos no saben sobre lenguaje de señas, el personal no está capacitado.

4. ¿Ha visto usted en la Reserva Paisajística se aplique lenguaje de señas?
No,

5. ¿Cree usted que se brinda la información adecuada con respecto a la Reserva Paisajística?
No

6. ¿Ha podido visualizar usted señalizaciones dentro de la Reserva Paisajística?
No.

7. ¿Cree usted que el personal está capacitado para la atención a personas discapacitadas (primeros auxilios básicos)? ¿Por qué?
No, no saben lenguaje de señas que es lo principal para poder comunicarse y además no saben realizar primeros auxilios hacia personas con discapacidad

8. ¿Reciben capacitaciones frecuentes sobre primeros auxilios?
¿Por qué?
No, no le toman importancia, ellos reciben capacitaciones sobre turismo como los lugares turísticos, comidas, paisajes y lo más importante sobre el lugar.

9. Considera usted que la Reserva Paisajística está capacitada para brindar servicios a personas con discapacidad auditiva? ¿Por qué?
Sí, pero le falta mejorar en muchos aspectos para que las personas con discapacidad auditiva se sienta cómodas, felices y seguros en un ambiente turístico como La Reserva Paisajística .

Anexo 09: Matriz de entrevista
 Tabla N° 6: Matriz de entrevista

Lugar de entrevista	Fecha de entrevista	Duración de entrevista	Responsables de la entrevista	Componente temático	Componentes subtemáticos	Entrevistas
Nor Yauyos cochas	15/09/2021	10 am a 4 pm (6 horas)	Investigadora	Infraestructura	Equipamiento Necesario Transporte	<p>Las personas que fueron entrevistadas nos dieron a entender que cuentan con los servicios basicos pero que se encuentran en mal estado, es decir que hace falta mejorarlos o darles un mantenimiento constante. (E1, E3, E6, E7).</p> <p>Referente al transporte, las personas entrevistadas indicaro que la mayor problemática es las rutas, ya que mayormente se va en auto pero estas vias no se encuentran en buen estado, no estan asfaltadas y el clima es un factor que tambien influye debido a las fuertes lluvias ya que eso obstaculiza los caminos. (E1, E2, E4, E7, E8).</p>

					Hospedajes	El personal no esta capacitados ni cuentan con los medios necesarios para poder brindar un serivico de calidad a un turista con discapacidad, muchos que los turistas con discapacidad auditiva que van, no han podido comunicarse y sus acompañantes son quienes ayudan en su comunicación. (E1,E3, E4, E5, E6, E8).
--	--	--	--	--	------------	---

Lugar de entrevista	Fecha de entrevista	Duración de entrevista	Responsables de la entrevista	Componente temático	Componentes subtemáticos	Entrevistas
Nor Yauyos cochas	15/09/2021	10 am a 4 pm (6 horas)	Investigadora	Señalización	<p>Lenguaje de señas</p> <p>Información</p>	<p>Actualmente no se aplica el lenguaje de señas ni se cuenta con señalización para estos, el turista tiene que comunicarse por medio de su acompañante(E1, E4, E8, E9).</p> <p>Hace falta que brinden mayor información sobre la Reserva, no se sabe que actividades se pueden hacer ahí, si hay lugares donde comer, el clima y muchos factores mas que hacen falta informar al turista para poder realizar un recorrido de forma segura y vivir una buena experiencia(E1, E5, E9, E10).</p>

					Señalética	Los letreros que se observan en los alrededores son muy basicos, solo tiene el nombre de la laguna, pero fuera de eso no cuentan con letreros que adviertan de cuidado, si hay escaleras o mayor infromación sobre este(E1, E4, E6, E7, E8, E10).
--	--	--	--	--	------------	---

Lugar de entrevista	Fecha de entrevista	Duración de entrevista	Responsables de la entrevista	Componente temático	Componentes subtemáticos	Entrevistas
Nor Yauyos cochas	15/09/2021	10 am a 4 pm (6 horas)	Investigadora	Capacitación al personal	<p>Guías especializados</p> <p>Entrenamiento y capacitación</p>	<p>Al realizar el recorrido son los mismo pobladores quienes lo hacen, son ellos quienes te recomiendan lugares y muchas veces son ellos quienes te llevan, pero para las personas con discapacidad se necesita una atención especial, es decir tener en cuenta por ejemplo el lenguaje de señas ya que este ayuda a que se puedan comunicar con turistas discapacitados. (E2, E3, E9, E10).</p> <p>El personal de la Reserva no recibe capacitaciones contantes, tanto para ofrecer los servicios turisticos, como protocolos y atención a un turista discapacitado. (E3, E4, E7, E8).</p>

					<p>Guías aptos para brindar servicios a personas discapacitadas</p>	<p>Hace falta mayor motivacion e interes por parte del SERNANP para poder promover el turismo ya que un gran sector de la poblacion cuenta con alguna discapacidad y muchas veces por falta de personal o informacion para poder realizar el recorrido es que estos no lo realizan,(E2, E3, E6, E10).</p>
--	--	--	--	--	---	---

Anexo 08: Transcripción de observaciones generales
 Tabla N° 7: Transcripción de observaciones generales

Lugar de observación	Fecha de observación	Duración de observación	Responsables de la observación	Componente temático	Componentes subtemáticos	Observaciones
Nor Yauyos cochas	17/09/2021	10 am a 4pm (6 horas)	Investigadora	Infraestructura	<p>Equipamiento necesario: servicios basicos con los que cuenta la reserva</p> <p>Transporte: Rutas y caminos</p> <p>Hospedajes: atención brindada</p>	<p>Se pudo observar que la reserva cuenta con los servicios basicos, los cuales son de uso primordial, pero no estan en un buen cuidado es decir que se no se encuentran en optimas condiciones, se deben mejorar muchos aspectos porque el uso de estos es constante para el turista.</p> <p>Las rutas que se emplean para llegar a los recursos, estan en situaciones precarias, mayormente se usa auto para poder llegar, pero el camino es muy malo ya que no esta asfaltado, hay piedras y complica un poco el pase.</p> <p>Los serivicos de alojamiento que se pudieron apreciar,</p>

						contraban con servicios basicos, pero un inconveniente que se tuvo fue el que no se pueden comunicar con personas con discacidad auditiva y la falta se señaleticas que hay dentro del hospedaje.
--	--	--	--	--	--	---

Lugar de observación	Fecha de observación	Duración de observación	Responsables de la observación	Componente temático	Componentes subtemáticos	Observaciones
Nor Yauyos cochas	17/09/2021	10 am a 4pm (6 horas)	Investigadora	Señalización	<p>Lenguaje de señas: conocimiento del lenguaje para poder comunicarse con turistas con discapacidad auditiva</p> <p>Información: Datos que se brindan al ingresar o información que se puede encontrar en redes</p>	<p>Se observa que tanto el personal de la reserva como los pobladores, no tienen conocimiento del lenguaje de señas o no saben la forma de comunicarse con ellos, lo hacen con sus acompañantes ya que muchas de las personas con discapacidad no viajan solas, siempre van acompañadas y es por ellos que no le ponen el interés para poder enseñarles este lenguaje.</p> <p>Falta mayor interés por brindarle datos al turista sobre la reserva, en redes no se puede encontrar mucho y al ir, no se encontraron tiendas, solo una la cual no tendría lo necesario para cubrir alguna emergencia, además de eso de las actividades que se</p>

						<p>pueden realizar y los cambios climáticos que hay dentro de la Reserva.</p>
					<p>Señalética: Conocimiento de los precios de los servicios y productos turísticos</p>	<p>Se observo dentro de la Reserva la falta de letreros y señaléticas, salidas, ubicación de servicios y datos adicionales que ayudarían a que el recorrido sea mas sencillo, además de ello, no hay letreros dentro de la reserva, solo se aprecio uno donde estaba el nombre pero no habian más</p>

Lugar de observación	Fecha de observación	Duración de observación	Responsables de la observación	Componente temático	Componentes subtemáticos	Observaciones
Nor Yauyos cochas	17/09/2021	10 am a 4pm (6 horas)	Investigadora	Capacitación al personal	<p>Guías Especializados: personal adecuado</p> <p>Entrenamiento y Capacitación: capacitación y educación del personal</p>	<p>El personal de la Reserva brinda atención básica pero para poder implementar la atención y buen servicio hacia un turista con discapacidad auditiva, es necesario tener en cuenta la comunicación, el servicio y primeros auxilios.</p> <p>Dentro de la reserva se pudo apreciar que son los pobladores quienes muchas veces te hacen el recorrido o quienes te dicen a donde ir, pero ellos no están capacitados y no reciben entrenamientos constantes, debido a que es un lugar con zonas rocosas, pueden haber accidentes y ellos no están capacitados para poder brindar primeros auxilios o brindar una atención médica primaria.</p>

					Guías aptos para brindar servicios a personas discapacitadas	Se observo la falta de entrenamiento y capacitación constante, es por ello que el personal no estaria aptop para poder brindar un servicio turistico a una persona discapacitada.
--	--	--	--	--	--	---

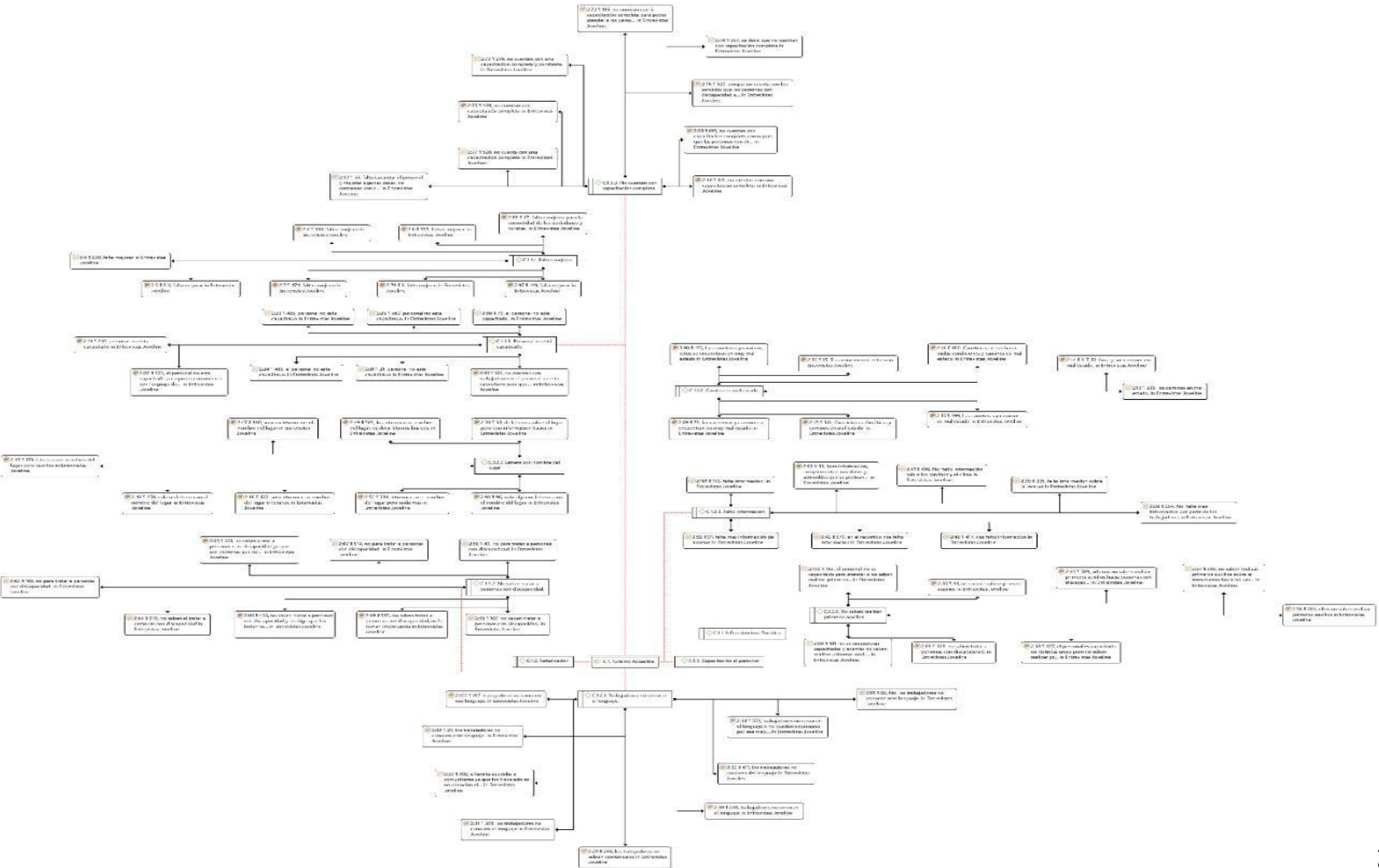
Anexo 10: Matriz de análisis de entrevista y observación general
 Tabla N° 8: Matriz de análisis de resultados y observaciones generales

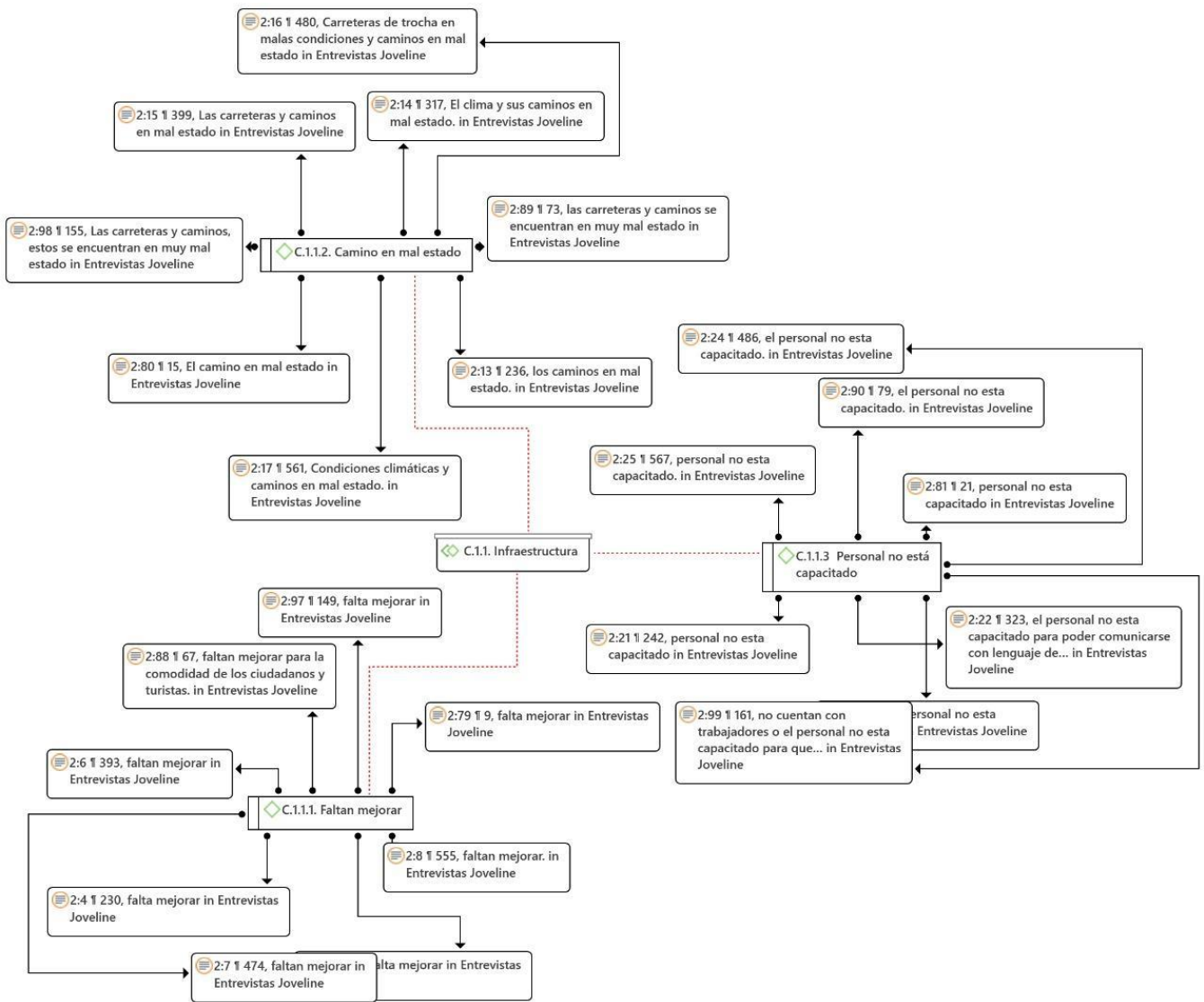
Componentes temáticos	Subcomponentes temáticos	Análisis de entrevista	Análisis de observación
Infraestructura	Equipamiento necesario	Las personas que fueron entrevistadas nos dieron a entender que cuentan con los servicios basicos pero que se encuentran en mal estado, es decir que hace falta mejorarlos, referente al transporte, las perosnas entrevistadas indicaro que la mayor problemática es las rutas, ya que mayormente se va en auto pero estas vias no se encuentran en bien estado, el personal no esta capacitados ni cuentan con los medios necesarios para poder brindar un serivico de calidad a un turista con discapacidad, muchos que los turistas con discapacidad auditiva que van.	Se pudo observar que la reserva cuenta con los servicios basicos, los cuales son de uso primordial, pero no estan en un buen cuidado es decir que se no se encuentran en optimas condiciones, las rutas que se emplean para llegar a los recursos, estan en situaciones precarias, mayormente se usa auto para poder llegar, pero el camino es muy malo ya que no esta asfaltado, los servicios de alojamiento que se pudieron apreciar, contraban con servicios basicos, pero un inconveniente que se tuvo fue el que no se pueden comunicar con personas con discacidad auditiva
	Transporte		
	Hospedajes		
	Lenguaje de señas	Actualmente no se aplica el lenaguaje de señas ni se	Se observa que tanto el personal de la reserva como

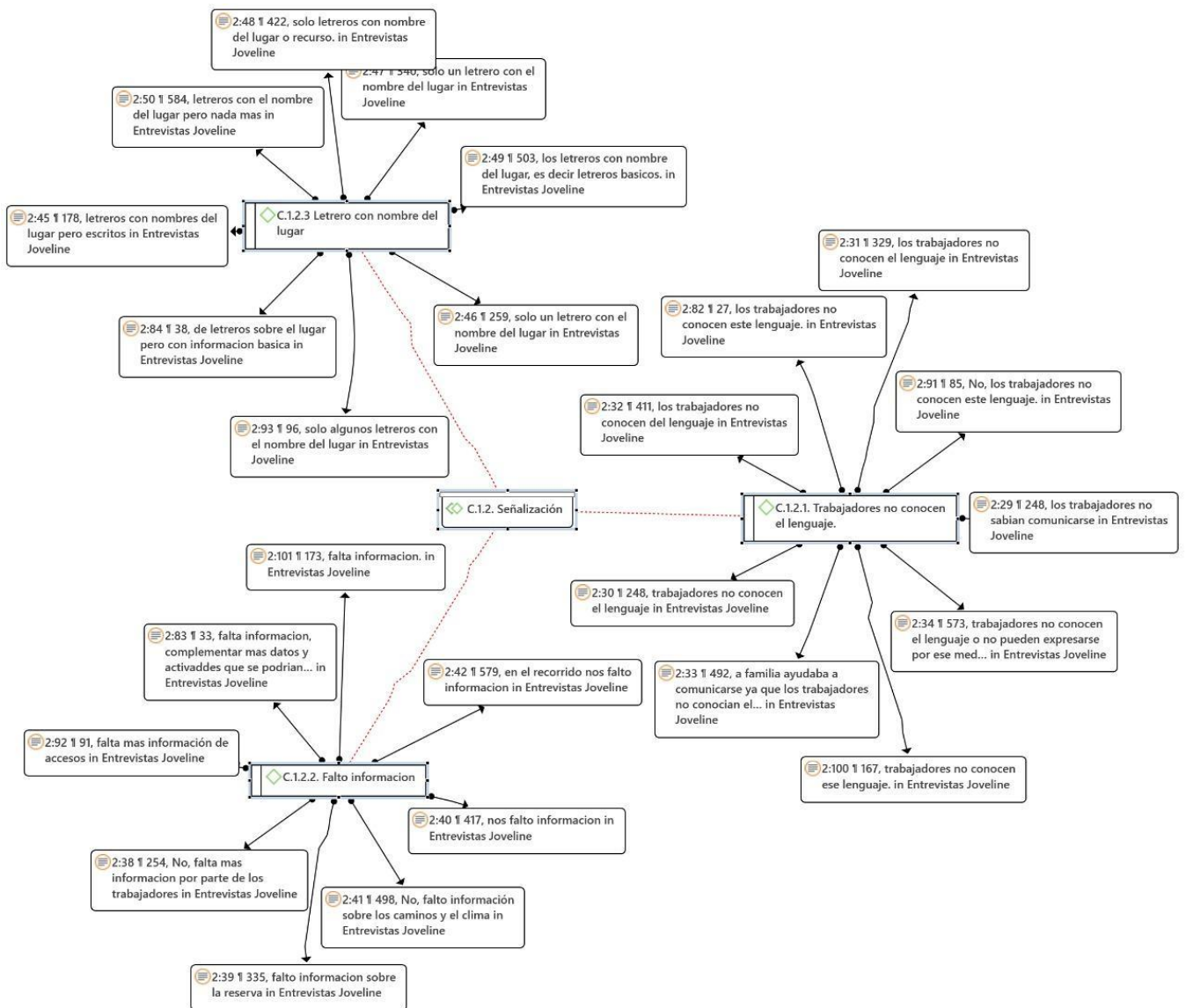
Señalización	Información	<p>cuenta con señalización para estos, el turista tiene que comunicarse por medio de su acompañante, hace falta que brinden mayor información sobre la Reserva, no se sabe que actividades se pueden hacer ahí, si hay lugares donde comer, el clima y muchos factores mas que hacen falta informar al turista para poder realizar un recorrido de forma segura, los letreros que se observan en los alrededores son muy basicos, solo tiene el nombre de la laguna, pero fuera de eso no cuentan con letreros que adviertan de cuidado, si hay escaleras o mayor información sobre este</p>	<p>los pobladores, no tienen conocimiento del lenguaje de señas o no saben la forma de comunicarse con este. Para poder comunicarse con ellos, lo hacen con sus acompañantes ya que muchas de las personas con discapacidad no viajan solas, falta mayor interés por brindarle datos al turista sobre la reserva, en redes no se puede encontrar mucho y al ir, no se encontraron tiendas, solo una la cual no tendría lo necesario para cubrir alguna emergencia y se observo dentro de la Reserva la falta de letreros y señaléticas, salidas, ubicación de servicios y datos adicionales que ayudarían a que el recorrido sea mas sencillo.</p>
	Señalética		
	Guías especializados	<p>Al realizar el recorrido son los mismo pobladores quienes lo hacen, son ellos quienes te recomiendan</p>	<p>El personal de la Reserva brinda atención básica pero para poder implementar la atención y buen servicio hacia</p>

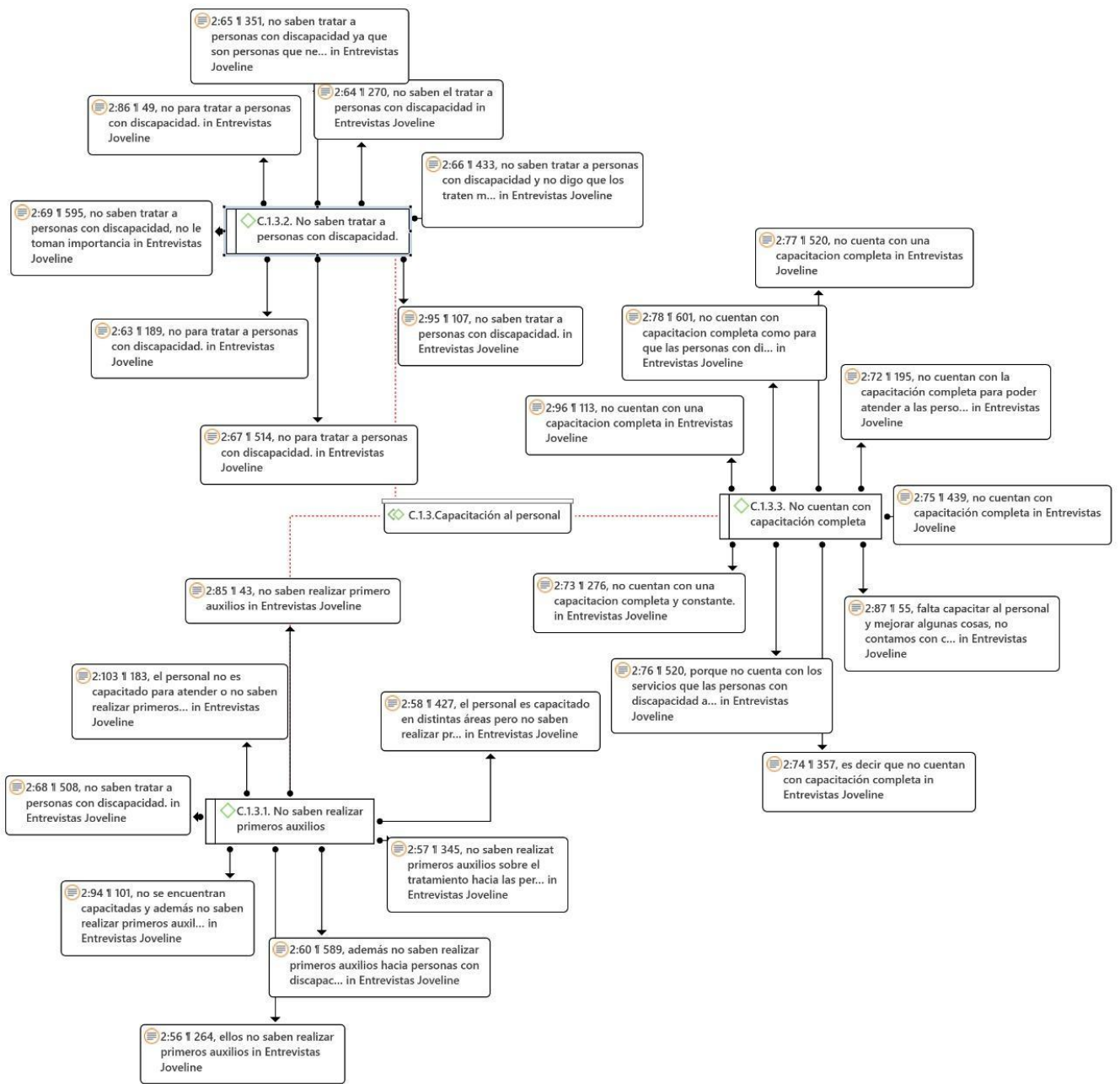
Capacitación al personal	Entrenamiento y Capacitación	lugares y muchas veces son ellos quienes te llevan, pero para las personas con discapacidad se necesita una atención especial	un turista con discapacidad auditiva, dentro de la reserva se pudo apreciar que son los pobladores quienes muchas veces te hacen el recorrido o quienes te dicen a donde ir, pero ellos no están capacitados y no reciben entrenamientos constantes. También observo la falta de entrenamiento y capacitación constante, es por ello que el personal no estaría apto para poder brindar un servicio turístico a una persona discapacitada.
	Guías especializados	El personal de la Reserva no recibe capacitaciones constantes, tanto para ofrecer los servicios turísticos, como protocolos y atención a un turista discapacitado Algunos hoteles estuvieron funcionando	

Anexo 11: Redes semánticas de las entrevistas











Anexo 10: Fotografías de campo







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JARA MIRANDA ROBERT ALEXANDER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "turismo accesible en la Reserva Paisajista Nor-Yauyos Cochas – Perú 2021", cuyo autor es COJAL GAMBOA JOVELINE LUCERO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23%, 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, 21 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JARA MIRANDA ROBERT ALEXANDER : 42312593 ORCID: 0000-0002-2950-3758	Firmado electrónicamente por: RJARAM84 el 21-12- 2021 08:06:40

Código documento Trilce: INV - 1200490