



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Condiciones del turismo accesible dirigido a personas con  
discapacidad motriz en la playa Zorritos, Tumbes - 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

**AUTORES**

Navarrete Rejas, María Fernanda (0000-0003-3282-7312)

Palacios Ruiz, Jesús Elvira (0000-0001-8900-2317)

**ASESOR**

Mogollón García, Francisco Segundo (0000-0003-0188-0049)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Patrimonio y recursos turísticos

PIURA-PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

En primer lugar, dedicamos este trabajo de investigación a Dios por guiarnos en cada paso. A nuestros padres de familia, que estuvieron siempre para motivarnos. Sobre todo, a nuestro asesor y compañera de tesis que ha estado hasta lo último, gracias por atreverse a confiar en nosotras; es evidente que sin ustedes este sueño nunca hubiera podido ser concluido.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, queremos agradecer a nuestro asesor Francisco Segundo Mogollón García, quien, con sus conocimientos y apoyo, guió a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados buscados.

Por último, queremos agradecer a todos nuestros compañeros y familia, por apoyarnos aun cuando los ánimos decaían. En especial, quiero hacer mención de nuestros padres, que siempre estuvieron ahí para darnos palabras de apoyo y un abrazo reconfortante para renovar energías.

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Índice de contenidos</b> .....	iv
<b>Índice de tablas</b> .....	v
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	8
II. MARCO TEÓRICO .....	12
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización .....	21
3.3. Escenario de estudio .....	21
3.4. Participantes .....	22
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.6. Procedimiento.....	23
3.7. Rigor científico .....	24
3.8. Método de análisis de datos.....	24
3.9. Aspectos éticos .....	25
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	26
V.CONCLUSIONES .....	41
VI. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
<b>ANEXOS</b> .....	48
<b>Anexo 1: Matriz de consistencia</b> .....	48
<b>Anexo 2: Matriz de categorización</b> .....	49

<b>Anexo 3: Matriz apriorística</b> .....	50
<b>Anexo 4: Instrumentos</b> .....	54
<b>Anexo 5: Validaciones</b> .....	58
<b>Anexo 6: Constancia de Turnitin</b> .....	61
<b>Anexo 7: Evidencias de trabajo de campo</b> .....	62

### Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de consistencia .....	48
Tabla 2. Matriz de categorización .....	49
Tabla 3. Matriz apriorística .....	50

## Resumen

La presente investigación lleva por título “Condiciones del turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz en la playa Zorritos, Tumbes – 2021”, el objetivo principal del estudio fue determinar las condiciones del turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz en el lugar mencionado. La variable de estudio fue exclusivamente, condiciones del turismo accesible; la metodología fue basada en el enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico, siendo los principales instrumentos de recolección de datos la guía de entrevista, aplicada a colaboradores del sector público y a los visitantes con discapacidad motriz que llegaron a la playa Zorritos; el segundo instrumento fue la ficha de observación, estas fueron aplicadas a la parte física de la zona de estudio como es la planta turística (hoteles y restaurantes) e infraestructura (servicios básicos, espacios, accesibilidad y señalización). Los resultados evidenciaron que aún la infraestructura no es óptima debido a la falta de accesibilidad hacia el recurso (rampas y pasarelas de arena) además de la falta de compromiso por sus autoridades en la mejora del turismo; finalmente la opinión de los visitantes va direccionada a la principal barrera que ellos hallaron durante su visita siendo la barrera social la más remarcada.

**Palabras clave.** Turismo accesible, barrera social, barrera física y discapacidad motriz.

## Abstract

This research is entitled "Conditions of accessible tourism aimed at people with motor disabilities in Zorritos beach, Tumbes - 2021", the main objective of the study was to determine the conditions of accessible tourism aimed at people with motor disabilities in the mentioned place. The study variable was exclusively, conditions of accessible tourism; The methodology was based on a qualitative approach with a phenomenological design, the main data collection instruments being the interview guide, applied to public sector collaborators and visitors with motor disabilities who arrived at Zorritos beach; the second instrument was the observation sheet, these were applied to the physical part of the study area such as the tourist plant (hotels and restaurants) and infrastructure (basic services, spaces, accessibility and signage). The results showed that the infrastructure is still not optimal due to the lack of accessibility to the resource (ramps and sand walkways) in addition to the lack of commitment by the authorities to improve tourism; finally, the opinion of the visitors is directed to the main barrier that they encountered during their visit, the social barrier being the most prominent.

**Keywords.** Accessible tourism, social barrier, physical barrier and motor disability.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El turismo es un fenómeno social con un crecimiento progresivo a nivel mundial, siendo para algunos países su actividad económica primordial, debido que el Producto Bruto Interno es generado gracias a la actividad turística, tal es el caso de Italia, Francia, España, Estados Unidos y China, países que en la actualidad están ubicados en el ranking de los 10 primeros destinos con mayor demanda anual. (Organización Mundial del Turismo, 2019)

El turismo es una actividad adaptable al tiempo y a las necesidades que el turista desea satisfacer en el destino turístico elegido, para ello el trabajo de las entidades públicas quienes formulan, evalúan y ejecutan proyectos para la puesta en valor de sus recursos es primordial, pues un recurso debe contar con los servicios, infraestructura, accesibilidad e instalaciones turísticas para que el visitante pueda tener una experiencia única en el lugar que visita; asimismo el compromiso del sector privado en poder cumplir con las normas y reglamentos que se estipulan para una buena atención al visitante.

Actualmente se cae en el error de que la satisfacción del visitante solo se limita a brindar un buen servicio o que las instalaciones vayan acordes con la naturaleza o cultura del destino, sin embargo, existen destinos que olvidan un sector importante de la demanda turística, siendo los visitantes que presentan ciertas limitaciones ya sean físicas, visuales, auditivas o intelectuales, hoy en día denominado turismo accesible.

El Turismo Accesible o Turismo para todos, tiene como objetivo eliminar las barreras físicas, sensoriales o de comunicación, es decir el turista puede disfrutar del entorno sin sentirse limitado o incómodo en el destino elegido, actualmente el turismo accesible no tiene un concepto definido sin embargo para Taleb Rifai, Secretario General de la OMT indicó, que la accesibilidad es un elemento primordial para el desarrollo del turismo responsable y sostenible en el tiempo, siendo un caso de derechos humanos además de ser una oportunidad crucial y vital para la generación de un negocio. Además, el turismo accesible no solo va direccionado para personas con discapacidad o con condiciones especiales, sino que es bueno para todos. (OMT, 2014)

La OMT de la mano con Fundación Once y European Network of Accessible Tourism desde el año 2014 trabajó en la elaboración y publicación de módulos guías que contienen los principios, herramientas y buenas prácticas para el desarrollo de un turismo accesible; no solo indica como es el trabajo de la entidad pública sino el trabajo complementario de las empresas turísticas que son primordiales en el servicio que se brinda en un destino; específicamente el Módulo II, contiene información de cómo un sitio natural debe estar preparado y acondicionado para el desarrollo de un turismo accesible, y tal es el caso de lugares abiertos como son las playas, que en épocas de verano, es el lugar idóneo para vacacionar junto al mar sin limitación alguna. (OMT, 2014)

En Latinoamérica existen playas catalogadas como Accesibles, tal es el Caso de playa Miramar ubicada en Tampico, México; esta playa cuenta con pasarelas de madera, alquiler de silla de ruedas, servicios higiénicos accesibles y aparcamiento cerca a la playa con señalética especificada; otro de los ejemplos es la playa El Carmen en México, que también posee servicios e infraestructura para el desarrollo de un turismo accesible; de manera adicional tiene hospedajes accesibles cerca a la playa con un personal capacitado y entrenado para la atención que ellos se merecen. (Peralta, 2018)

En el Perú, son escasas las playas que hayan sido catalogadas como accesibles, pero un claro ejemplo es la playa Punta Roquitas, ubicada en Miraflores – Lima, esta playa posee aparcamiento cercano a la playa, servicios de hospedaje cerca de la zona, pasarela para acceder a la playa y restaurantes accesibles. (Gala, et al., 2018)

A pesar de que el Perú posee una riqueza natural como son sus playas aún los entes gestores no han trabajado por su mejora, tal es el caso de la Playa Zorritos, la cual se encuentra ubicada en la provincia de Contralmirante Villar de la región Tumbes; es una de las playas más conocidas en el norte del país y más visitada durante todo el año, se podría decir es el destino norteño perfecto para pasar una vacaciones de sol y playa; además de ser una playa que tiene una riqueza hidrobiológica que la hace única, con aguas que bordean los 26°C y libres de contaminación. En el año 2019 se empezó un proyecto, cuya inversión fue privada, siendo el promotor e inversionista del Primer Muelle Flotante de Zorritos, el señor

Juan Carlos Iglesias. El primer muelle flotante de Zorritos tiene una longitud de 150 metros y 2 metros de ancho, con un soporte de peso de 500 kg., dicho proyecto fue la atracción cuando se inició la reactivación del turismo en el Perú. (Siancas, 2020)

La playa Zorritos en la actualidad cuenta con una señalética general ubicada de forma estratégica, un servicio privado de salvavidas, además de sombras ecológicas, las cuales han sido colocadas por los prestadores de servicio como son los hoteles, albergues y restaurantes que comercializan sus servicios y productos los visitantes; además la existencia de tiendas de venta de artesanía, alquiler de tablas de surf y cuatrimotos.

Ante lo expuesto en relación al lugar donde se establecerá la investigación se plantea la interrogante ¿Cuáles son las condiciones del turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz en la playa Zorritos, Tumbes - 2021?, asimismo los problemas específicos se enfocan en: ¿Cuáles son las condiciones actuales de la infraestructura que presenta la playa Zorritos para personas con discapacidad motriz?, ¿Cuáles son las condiciones actuales de la planta turística que presenta la playa Zorritos para personas con discapacidad motriz?, por último ¿Cuál es la percepción de las personas con discapacidad motriz con respecto a las barreras y servicios que impiden el desarrollo del turismo accesible en las playas?

La investigación se justifica de manera teórica – práctica y metodológica, siendo del enfoque teórico que el Turismo accesible es un tipo de turismo que involucra la participación del turista con ciertas limitaciones físicas e intelectuales y que tiene el derecho de poder disfrutar de la experiencia turística al igual que un visitante normal, sobre todo en un espacio natural como es la Playa Zorritos, siendo un destino turístico importante del norte del país, el cual aún no se encuentra totalmente preparado para el desarrollo de este tipo de turismo. En la parte práctica la investigación se justifica porque permitirá evaluar la situación actual de la playa para el desarrollo del turismo accesible y poder identificar falencias que puedan ser fortalecidas a través de propuestas de mejora en un lapso de tiempo prudente. Finalmente, metodológicamente se justifica porque se emplea instrumentos de recolección de datos cualitativos, lo que hará una investigación completa tanto desde el análisis crítico del investigador como el análisis crítico de los involucrados como son los visitantes con discapacidad motriz.

La investigación plantea como objetivo general, determinar las condiciones del turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz en la playa Zorritos, Tumbes - 2021, para lograr el objetivo general se plantean los siguientes objetivos específicos:

(1). Conocer las condiciones actuales de la infraestructura que presenta la playa Zorritos para personas con discapacidad motriz, (2). Conocer las condiciones actuales de la planta turística que presenta la playa Zorritos para personas con discapacidad motriz; y por último (3). Analizar la percepción de personas con discapacidad motriz con respecto a las barreras y servicios que impiden el desarrollo del turismo accesible en las playas.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En la investigación se tiene en cuenta los siguientes antecedentes en el ámbito internacional, como es el estudio de Aspiazu (2019) en su tesis titulada “Turismo accesible: Análisis del equipamiento de una playa accesible como oferta turística inclusiva”. Su investigación tuvo como objetivo principal analizar el desarrollo del turismo inclusivo y proponer un diseño de playas accesibles para personas con movilidad reducida. La metodología que se planteó en el estudio tuvo métodos empíricos como la observación y la revisión de la literatura, se utilizó los cuestionarios como instrumentos de recolección de información, tomando como muestra aleatoria a 100 personas con movilidad reducida. Los resultados de la investigación evidenciaron que el 90% de los encuestados estaba de acuerdo con la implementación de una playa accesible y un 62% manifiesta que ha tenido una experiencia con turismo accesible.

Calderón y Ruilova (2017) en su proyecto de investigación titulado “Guía de instalaciones turísticas para discapacitados en el borde costero del Cantón playas, comprendida la zona de uso público y turístico”, se enfocó en desarrollar una guía que describe las necesidades del turismo accesible para la adaptación del recurso playa de Guayaquil a través de lineamientos propuestos. El estudio tuvo una metodología con un enfoque cualitativo de alcance aplicativo y tipo descriptivo, se utilizó como instrumento de recolección de datos la guía de entrevista además de fichas de observación que permitieron recabar información relevante de la infraestructura y accesibilidad de las playas. El estudio tuvo como conclusión que las playas que pertenecen al Cantón no presencian una iniciativa que este direccionada a formar diferentes intereses en el sector público como privado en cuanto a la accesibilidad del destino, asimismo este hecho debilita en forma significativa el proceso de gestión frente a otros destinos competitivos que empezaron a integrar 9 equipamientos accesibles para los visitantes.

La investigación que presenta Caparé (2016) la cual se tituló “Accesibilidad en Playas turísticas argentinas: Caso Balneario” tuvo como objetivo observar los efectos que produce la demanda turística desde el ámbito social por la implementación de servicios accesibles en playas argentinas de la costa atlántica de Bonaerense: Balneario Municipal de Villa Gesell. La metodología fue de tipo

descriptiva con un enfoque cualitativo, utilizando como instrumentos de recolección de datos, el cuestionario, guía de entrevista y fichas de observación. La conclusión de la investigación se enfoca en que la playa no cuenta con las medidas de accesibilidad física y comunicacional, asimismo no cumple con la Ley de Turismo de Argentina, donde indica que todo espacio público debe ser acondicionado para el disfrute de la experiencia turística de todo tipo de personas.

Patiño (2015) en su tesis denominada “Mejoramiento de las prácticas del turismo accesible para personas con discapacidad en la playa de Las Palmas, provincia de Esmeraldas” su estudio de investigación tuvo como objetivo general realizar un estudio previo para conocer la situación real de las Playas Las Palmas de Ecuador, para implementar buenas prácticas en personas con necesidades especiales, teniendo en cuenta el turismo accesible. La metodología que la investigación presentó fue de tipo descriptiva, con un diseño exploratorio por ser una investigación nueva en el lugar de estudio; los instrumentos que se emplearon para recabar información fueron los cuestionarios, los cuales fueron aplicados a la población con limitaciones físicas que viven en Esmeraldas. Las conclusiones de la investigación indicaron que algunas de las instalaciones del lugar de estudio no cuentan con las facilidades necesarias para el desplazamiento de las personas discapacitadas, lo cual deberían de implementar mejoras con un bajo costo económico a través de alianzas estratégicas o capacidad de gestión; sin embargo, existe una mejora en el malecón y parte de este, lo que contribuye a que más adelante se pueda desarrollar un turismo accesible.

En el ámbito nacional se tiene las investigaciones de Cueto (2020) una de ellas titulada como “Condiciones turísticas para la práctica del turismo cultural que presenta la localidad Chiclin, provincia de Ascope, La Libertad, 2020”, buscó analizar las condiciones turísticas para la práctica del turismo cultural en la localidad de Chiclin, Libertad, 2020. La metodología que se empleó en la investigación tuvo un enfoque cualitativo, de alcance aplicativo y contó con un diseño no experimental, transversal descriptivo, los instrumentos que se utilizaron para recabar información fueron las guías de entrevista a profundidad, y los participantes del estudio fueron los pobladores del lugar quienes tenían más de 10 años viviendo en la localidad de Chiclin. Las conclusiones del presente estudio se indicaron que las condiciones

para la práctica de un turismo cultural en Chiclín son específicas, no existiendo protección en los planes de interés turístico, además de no ser impulsadas por gestores como el ente gobernador del destino, siendo la Municipalidad distrital de Chicama.

Moya y Ura (2019) en su tesis titulada “Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019”, su estudio tuvo como objetivo general conocer el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu – Cusco. La investigación presentó una metodología basada en un enfoque cualitativo con un diseño etnográfico, los participantes involucrados en la investigación fueron los guías en turismo, turistas con discapacidad motriz y las agencias de viaje, a estos sujetos se les aplicó una guía de entrevista a profundidad para recabar información relevante que permita identificar la realidad actual del turismo accesible en Machu Picchu. Las conclusiones de la investigación indicaron que el turismo accesible direccionado para personas con discapacidad motriz en el Santuario Histórico Machu Picchu, se encuentra en una etapa embrionaria, es decir inicial debido que este tipo de turismo recién se ha empezado a desarrollar, pero no existe la gestión oportuna en mejoras como es la calidad del sector servicio (agencias de viajes y establecimientos de hospedaje), además del guía en turismo aun siente que falta mucho por aprender acerca de técnicas en atención hacia un turista con discapacidad.

Trejo (2019) su estudio denominado “Diagnóstico del turismo accesible en la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores 2019”. Su investigación se basó en poder evaluar las condiciones del turismo accesible que ofrece la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cualitativo de alcance aplicativo de tipo descriptivo, los instrumentos que se emplearon para la recolección de información fue la guía de entrevista y fichas de observación o cotejo, las entrevistas fueron aplicadas a personas con discapacidad motriz, visual y auditiva; además de los trabajadores del Museo de Sitio de Huaca Pucllana. La investigación concluyó indicando que el estado de las instalaciones que posee el lugar de estudio como es la Huaca Pucllana para el visitante con discapacidad motriz es regular, por las siguientes deducciones siendo la falta de elementos tangibles como son las

rampas, áreas de acceso poco amplios y uniformes, lo que no permitan que el desplazamiento de los turistas sea libre y fácil, creando una cierta insatisfacción del turista.

Terán (2018) en su investigación denominada como “Conocimiento de los Guías de Turismo de la Ciudad de Cajamarca en Relación al Turismo Accesible” el objetivo de la investigación fue determinar el conocimiento de los guías en turismo con respecto al turismo accesible en la ciudad de Cajamarca, el método empleado fue deductivo y analítico sintético; siendo los instrumentos de recolección de datos el cuestionario, la guía de entrevista y las fichas de observación; la población a quienes se aplicó el instrumento cuestionario fueron 96 guías registrados en la Dircetur Cajamarca. La conclusión de la investigación indicó que los guías de turismo si presentan un conocimiento con respecto al turismo accesible sin embargo dicen que les falta capacitaciones en relación a primeros auxilios y en técnicas de atención.

Morales (2016) en su tesis titulada “Condiciones turísticas del distrito de Puerto Eten para la actividad del turismo rural comunitario provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque -2016” su investigación tuvo como objetivo general determinar las condiciones turísticas del distrito de puerto Eten para la actividad del Turismo Rural Comunitario de la provincia de Chiclayo, Lambayeque. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y un diseño no experimental. Los instrumentos que se emplearon para la recolección de datos fue el cuestionario el cual se aplicó a los pobladores del distrito de Puerto Eten, la muestra se obtuvo a través de la fórmula de población finita, siendo el número de muestra de 305 individuos. Las conclusiones de la investigación indicaron el distrito de Puerto Eten posee recursos naturales y culturales de gran índole que pueden ser tomados para el desarrollo del TRC, finalmente el cuestionario aplicado indico que el 39% de los encuestados consideran que el turismo si es forma de negocio o de generación de empleo, un 26% indicó que la actividad turística es una de las modalidades que contribuye a la preservación de la cultura del lugar.

En el ámbito local la investigación de Chero (2017) denominada “Condiciones Turísticas del Distrito de Piura para el turismo cultural, Provincia de Piura, 2016” su

investigación se enfocó en determinar las condiciones turísticas del distrito de Piura para el turismo cultural, Provincia de Piura. El enfoque de la investigación fue cualitativo de tipo descriptivo con un diseño no experimental. En la investigación se tomó en cuenta 3 poblaciones siendo los recursos turísticos, los establecimientos de hospedaje y los establecimientos de restauración, siendo el instrumento de recolección de información las fichas de observación. Las conclusiones de la investigación evidenciaron que el distrito de Piura cuenta con buenas condiciones y son favorables para ser planteadas y consideradas dentro de la oferta turística, siendo el ámbito cultural aquel que llama mucho la atención del turista, mostrando la historia de Piura de sus inicios, así como también la historia y vida de los héroes Nacionales-Regionales que sobresalieron por sus grandes hazañas y que lograron grandes aportes significativos a Piura.

Asimismo, se tiene la investigación de Pinto (2016) que se tituló “Plan de acción de la gestión del turismo inclusivo para la inserción de personas con habilidades diferentes de Piura 2016” en su estudio elaboró un plan de acción turística para la inserción de personas con habilidades diferentes en la región de Piura. Esta investigación tuvo un enfoque mixto, se aplicó como instrumento una encuesta y entrevista para conocer el nivel de accesibilidad turística que posee, la población tomada en la investigación fueron personas con habilidades diferentes, funcionarios regionales y estudiantes de la carrera de turismo. La conclusión indicó que el estado en el que se encuentra Piura con relación a la gestión turística permitió observar las carencias de conocimientos sobre el tema del turismo inclusión, para ello la propuesta plantea un plan de acción que contribuya a la concientización del proceso de inclusión turística, obteniendo un impacto en los estudiantes, autoridades regionales y autoridades de centros estudiantiles.

Las bases teóricas de la presente investigación se desarrollarán basados en la variable de investigación siendo: condiciones para el turismo accesible.

Las condiciones turísticas según Martínez (1965) define como:

Una forma fisiológica que guarda una relación con los objetos que rodean al enfoque o estudio, sin los cuales no existiría una actividad turística, es decir se toma en cuenta la parte tangible de un determinado destino que permita el desarrollo de las actividades del visitante, dicho espacio equipado con infraestructura y servicio

debe ser confortante y contar con los lineamientos idóneos para la práctica del mismo. (p33)

La Organización Mundial del Turismo define al Turismo Accesible como:

Actividad en la que se precisan elementos esenciales para el entretenimiento dentro de un recurso, considerado también como un turismo para todos, turismo adaptado, turismo inclusivo, turismo sin barreras y turismo de acceso fácil; el tipo de turismo que se ha ido desarrollando de forma creciente en los países europeos con mayor perspectiva y fuerza de ejecución gracias al trabajo de sus empresas privadas y públicas. (Organización Mundial del Turismo, 2016 como se citó en Aspiazu, 2019, p.5).

Grünewald et al. Indica que el turismo accesible es un conjunto de actividades que se realizan durante el tiempo libre dentro de un destino, este tipo de turismo esta direccionado exclusivamente para personas con capacidad restringida, es decir que se imposibilita desarrollar la actividad turística en su máximo esplendor por limitaciones físicas o psicológicas. (1996, como se citó en Organización Mundial del Turismo [OMT], 2014, p.17)

Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, define al turismo accesible como el tipo de turismo que permite que todas sus actividades sean para todas las personas ya sean con discapacidad o no, además de tomar en cuenta discapacidades motrices, auditivas, visuales, cognitivas y psicosociales; asimismo para personas adulto mayor y personas con discapacidades temporales como lesiones. (2009, como se citó en OMT, 2014, p.18)

El turismo accesible y su desarrollo trae consigo ventajas relevantes para la mejora de la calidad de vida del poblador del destino, además que para su desarrollo se debe tener en cuenta elementos tangible e intangibles los cuales se tienen en cuenta la infraestructura, los servicios de alojamiento y alimentación; las barreras físicas y sociales que impiden un desarrollo integro de este tipo de turismo.

Infraestructura, definida como el conjunto de elementos básicos y necesarios que permiten el funcionamiento de un terminado centro poblado rural o urbano, siendo su existencia de la infraestructura algo vital para el desarrollo de la actividad turística. (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2011, p.20)

La infraestructura para el desarrollo del turismo accesible se especializa en la presentación adecuada de la señalización siendo lo esencial para el desplazamiento de un turista especial, la señalética debe contener información única e importante guardando los requerimientos y lineamientos que indica el manual de señalización en recursos naturales o culturales, dependiendo del entorno o destino turístico. No solo la señalización se refiere al ámbito externo del destino sino al trabajo y respeto por la responsabilidad social de las empresas privadas quienes deben de cumplir con las normatividades de edificaciones y señalización ante casos de emergencia, donde se priorizarán las zonas de salida y evacuación, debiendo cumplir con las medidas establecidas por las políticas del estado. (OMT, 2014, p.8)

La accesibilidad es una herramienta positiva y necesaria para la calidad turística, la accesibilidad podría llegar a ser el motor de desarrollo de la calidad turística de un destino, sin embargo, más que una propuesta es una obligación que se debe llegar a desarrollar y ejecutar en los destinos de la mano con la misma población en su conjunto. La normatividad según el estado en donde se encuentre el destino exige el cumplimiento del mismo; no solo para el turismo sino por la misma necesidad de la población que puede presentar las limitaciones físicas en el algún momento de su vida. (Sniadek, 2006 como se citó en OMT, 2014, p.40)

Planta Turística, se consideran a todas aquellas instalaciones físicas que son netamente necesarias para el desarrollo de la actividad turística, entre ellas se puede tener en cuenta a los servicios privados como los servicios de alojamiento entre ellos se tienen a hoteles, hostales, albergues, Aparthotel; servicios de alimentación como restaurantes, pubs y cafeterías, finalmente los tours operadores y agencias de viaje. (MEF, 2011, p.14)

Es decir, la planta turística está compuesta por servicios de alojamiento y alimentación siendo ambos esenciales para el servicio básico que necesita un turista cuando visita el destino turístico. Los servicios de alojamiento por ser empresas de servicios privados deben de cumplir con reglamentos de edificaciones como según corresponda en cada estado o nación, debiendo tener habitaciones acondicionadas en un primer nivel para personas con discapacidad motriz, adultos mayores o personas con lesiones temporales; además que dichos

establecimientos deberían estar equipados con sistemas de comunicación en el área de recepción, además de alarmas y la capacitación de un personal que pueda comunicarse a través del lenguaje de señas. De igual manera los servicios de alimentación como restaurantes, bares, cafés o cafeterías deberían contar con instalaciones accesibles en las que se pueda tener una accesibilidad hacia el exterior, además de la existencia de mobiliario diseñado para usuarios con sillas de ruedas o tipos de barras para diferentes alturas, finalmente las cartas de menú deben contener el formato braille o formatos alternativos como el uso de la tecnología para que pueda ser un lugar cómodo para el visitante. (OMT, 2014, p.10 – p.11)

Barreras, según Helios en su publicación Social Integration, Annual Report, Bruselas (1995) define a las barreras como “la incapacidad que tiene la sociedad para discriminar las barreras de movilidad, comprensión y comunicación con personas que presentan cierta discapacidad o necesidad especial”. (OMT, 2014, p.41)

Existen dos tipos de barreras siendo la primera la barrera física o también llamada barrera del entorno, conceptualizadas como aquellas que aparecen entre el visitante, usuario o cliente y el medio en el que desarrolla su actividad (entorno donde viaja), entre ellas se pueden determinar las barreras arquitectónicas (rampas, aceras, escaleras, balcones, pisos antideslizantes, SS.HH. para discapacitados, lavatorios especiales, entre otros); barreras de transporte (buses sin asientos preferenciales, aeropuertos sin rampas de acceso o estacionamientos especiales); además las barreras de comunicación.

Barreras sociales, se podrían definir como las barreras que están relacionadas con la misma sociedad y el trato de estas con la persona discapacitada. Ciertas ocasiones este tipo de barreras son más limitantes y discriminadoras que las barreras físicas debido que la sociedad aún es algo reacia al poder reconocer un trato igual entre ambos tipos de personas. (OMT, 2014, p.46)

Existen diferentes causas para la existencia de las barreras sociales entre ellas se toma en cuenta la falta de formación en las empresas de ámbito turístico, es decir la preparación a su personal de trabajo para poder atender a estas personas de igual forma que cualquier huésped o comensal que llegue a su establecimiento; otra

de ellas es la falta de concientización con referencia a la accesibilidad y sobre todo la priorización de las personas que presentan cierto tipo de discapacidad o limitación, ante ello se puede decir que ambas barreras tanto la física como la social, permiten que el turismo se pueda desarrollar de la forma correcta o errónea, pero depende mucho de la capacidad de gestión y trabajo conjunto del gobierno con las empresas privadas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El estudio de esta investigación fue de enfoque cualitativo, debido que utiliza la recolección y análisis de los datos donde se elaboraron preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación, el tipo de investigación fue básica, debido que se recopilará información relacionada a las condiciones para el turismo accesible en lugar de estudio como es la infraestructura, planta turística, accesibilidad, barreras y servicios. (Hernández Sampieri, 2014, p.7)

El diseño de la investigación bajo el enfoque cualitativo fue un diseño fenomenológico, donde su propósito o finalidad fue el poder investigar, describir y comprender las experiencias de los individuos con respecto a un fenómeno o suceso, y poder descubrir los principales elementos de sus vivencias con respecto a la problemática, ante ello podemos indicar que se tomó en cuenta la opinión de personas con discapacidad motriz que hayan podido tener una experiencia en las playas del norte de nuestro país. (Hernández Sampieri, 2014, p.493)

#### **3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.**

La investigación observó una variable: Condiciones del Turismo accesible, para ello se presentaron 3 categorías siendo específicamente infraestructura (servicios básicos, señalización, espacios y accesibilidad), planta turística (servicios de restauración y alojamiento); y finalmente barreras (barreras físicas y sociales). (Ver Anexo 2)

#### **3.3. Escenario de estudio**

La investigación se centró en la playa Zorritos, ubicada en la región Tumbes, exactamente en la provincia de Contralmirante Villar, distrito de Zorritos; exactamente a 27 km de Tumbes. Un recurso turístico de categoría sitio natural, de tipo costas y subtipo playas, se encuentra registrado en el Inventario de Recursos turísticos nacionales del Mincetur bajo el código 810. La playa posee una vista panorámica muy atractiva para el verano, su arena es de grano fino, de aguas calmadas por lo que permite el disfrute del mar durante todo el año. Dentro de sus especies ictiológicas se encuentra el lenguado, robalo, corvina y peje blanco. La temperatura de sus aguas bordea los 26°C, es libre de contaminación, y es una de

las playas más visitadas y concurridas durante las épocas de verano, por ello posee servicios de alojamientos, restauración, tiendas de artesanía y áreas de servicios higiénicos públicos; además de poseer un gran atractivo turístico como es el puente flotante, el cual fue inaugurado como reactivación de la actividad turística tras la pandemia Covid 19. Las actividades turísticas que se pueden practicar en este lugar son buceo (diving), camping, observación de aves, paseos en bote, motonáutica, pesca deportiva, pesca de altura, surf o bodyboard y pesca submarina.

### **3.4. Participantes**

Los participantes de esta investigación fueron personas que hayan podido tener una experiencia en las playas del norte del país, enfocándonos en 15 personas con discapacidad motriz a quienes se aplicó guías de entrevista basada en la dimensión barreras de la variable condiciones del turismo accesible.

Asimismo, se tomó en cuenta la opinión del ente gestor como es el caso del personal de turismo de la Municipalidad Distrital de Zorritos, a quienes se les aplicó una guía de entrevista direccionada a la infraestructura, y de manera adicional se estableció un ítem donde se pudo identificar y explicar cuál es el trabajo que vino realizando en este gestor con respecto al desarrollo turístico enfocado en la accesibilidad para personas con discapacidad motriz; por último se aplicó una guía de entrevista a representantes del gremio privado quienes tengan conocimiento acerca de la planta turística de Zorritos.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos son las distintas maneras de obtener la información necesaria siendo vital para la investigación. Teniendo en cuenta las siguientes técnicas:

Técnica documental. Según Baena (2017 como se citó en Vara, 2010) es todo aquel procedimiento donde se ejecutó por medio de la conjunción de datos informativos de cualquier índole y que se planteó de manera física o virtual.

Observación directa. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es todo aquel rasgo característico que se validó con tan solo observar un medio en el cual interviene una sociedad o un subconjunto de personas que poseen rasgos en común. (p.316)

Entrevista. Consideradas como una herramienta esencial para recabar información de datos cualitativos, se utilizan para cuando el problema de estudio no es observable o es difícil de poder tener un criterio analítico y ético. Existen diferentes tipos de entrevistas entre ellas se tienen, entrevistas estructuradas, semiestructuras y no estructuradas o libres. (Ryen,2013; y Grinnell y Unrau, 2011 como se citó en Hernández Sampieri, 2014, p.403)

Los Instrumentos de recolección de datos son los siguientes:

Ficha de observación cualitativa. Es un instrumento técnico que permite recabar información real del lugar, sujeto o grupos de sujetos que se encuentren bajo una acción que se debe estudiar, la ficha de observación obtendrá indicadores que se requieren medir según la investigación. (Hernández Sampieri, 2014, p.403) Ver Anexo 4.

Guía de entrevista. También denominado protocolo de entrevista, este instrumento posee información valiosa para el investigador como son los datos personales del entrevistado (edad, puesto o cargo de trabajo, gerencia o departamento), asimismo la fecha, hora y lugar de la entrevista. La guía de entrevista contiene también el propósito del instrumento y las preguntas que deben ser validadas antes de ser aplicadas. (Hernández Sampieri, 2014, p.407). Ver Anexo 4.

### **3.6. Procedimiento**

En la investigación se planteó un procedimiento fundamentado “coreografía de los datos cualitativos”, siendo en primera instancia la recolección de datos, tareas analíticas y resultados.

En la recolección de datos se tiene a la inmersión de los datos, donde se tienen las observaciones generales, entrevistas informales y anotaciones; después se obtendrá los datos por medio de la aplicación de los instrumentos identificados, siendo la ficha de observación y la guía de entrevista. La guía de entrevista será aplicada a tres grupos distintos siendo en primer lugar a 5 personas con discapacidad motriz que hayan llegado a la playa Zorritos, la segunda guía de entrevista será aplicada a los gremios privados que están relacionados con el servicio turístico siendo un representante de los establecimientos de hospedaje y alimentación; y la última guía de entrevista será aplicada al representante máximo

del Turismo en el distrito de Zorritos, siendo el encargado del área de Turismo de la Municipalidad Distrital de Zorritos.

Las tareas analíticas, se tomará en cuenta el análisis detallado de los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos, utilizando teoría fundamentada además del software Atlas Ti, el cual permite un mejor análisis de la información cualitativa; finalmente los resultados, los cuales permitirán encontrar similitudes o diferencias entre lo hallado y los principios teóricos utilizados como base.

### **3.7. Rigor científico**

Las investigaciones cualitativas presentan cierto rigor metodológico para su desarrollo en el tiempo establecido, ante ello Hernández Sampieri et al. Indica los siguientes rigores científicos que se deben de tener en cuenta:

Transferencia. Se define como el modo en el que participante determina el grado de similitud entre el contexto en que el que se desarrolla el estudio con otros contextos que se asemejan a este; es decir la forma en recabar información y poder aplicar dicha información obtenida en otro lugar que se asemeje al problema que se halló en el lugar de estudio. (Hernández Sampieri et al., 2014, p.458)

Credibilidad del estudio. Denominado también como la máxima validez, permite que los instrumentos que se aplican en la investigación sean de alta confiabilidad y contenga una información real y verdadera obtenida de sujetos que estén involucrado en la realidad problemática. (Hernández Sampieri et al., 2014, p.455)

Aproximación. Se toma desde el punto de vista metodológico, es decir la forma con que explicitaron los juicios y lógicas del estudio, permitiendo de esta manera específica la secuencia que se siguió en la investigación y los razonamientos que llevaron a la conclusión del mismo. (Hernández Sampieri et al., 2014, p.459)

### **3.8. Método de análisis de datos**

El método de análisis de la información que se empleará en la investigación será un análisis subjetivo e individual, siendo una investigación interpretativa referida a la información que se obtenga de la aplicación de los instrumentos.

El método inductivo será el método que se empleará en la investigación siendo este empleado en casos particulares cuyos resultados que se adquieren serán tomados

para extraer conclusiones de carácter general, a partir de técnicas como la observación e indagación de la información a través de preguntas dirigidas a los individuos involucrados en el estudio.

### **3.9. Aspectos éticos**

Garrison (2006 como se citó en Hernández Sampieri, 2014), indica los siguientes principios éticos para las investigaciones en forma general.

Conducta ética. Se tomará en cuenta realizar cualquier acción que hiera o perjudique de forma negativa la susceptibilidad del participante o la reputación de los establecimientos en los cuales se aplicará los instrumentos como fichas de observación.

Objetividad. Se toma en cuenta la evaluación de los resultados, siendo esta de forma objetiva, sin alterar la realidad encontrada a través de los instrumentos aplicados.

Observación participante. Los investigadores trabajarán con cierta prudencia y respeto en el momento de obtención de la información, teniendo el criterio y responsabilidad ética para la interacción entre el investigador y el participante.

Responsabilidad. La investigación cumple con el compromiso y obligación de tipo moral al momento del recojo de información, siendo esta información relevante, real y valiosa que permita ser un antecedente para próximas investigaciones.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### RESULTADOS

La investigación aplicó instrumentos de recolección de datos para la obtención de información relevante, estos instrumentos fueron la guía de entrevista y las fichas de observación los cuales se detallan a continuación.

**Objetivo específico N°1:** Conocer las condiciones actuales de la infraestructura que presenta la playa Zorritos para el turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz.

Se utilizó instrumentos de recolección, siendo primero la guía de entrevista, la cual estuvo compuesta por 7 ítems basados en la dimensión infraestructura, fue aplicada a los representantes de entidades públicas (EEP) involucradas en el desarrollo turístico del distrito de Zorritos.

El primer entrevistado fue el Lic. Jimmy Álvarez Ortiz (EEP1), actualmente labora en la Municipalidad de Tumbes bajo el cargo de Subgerente de turismo; el entrevistado indicó que: “actualmente existe un proyecto denominado Playas del Norte, el cual tiene como finalidad mejorar las condiciones de las playas para los visitantes como son accesibilidad y señalización, en este proyecto participan municipalidades provinciales de Tumbes y Piura con intervención del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo”, asimismo comentó acerca de la obtención del sello “Safe Travels” que obtuvo la playa Zorritos, es decir cuenta con los tres requisitos que permiten recibir a los visitantes ante la coyuntura sanitaria que se vive hoy en día; estos requisitos son la buena calidad de sus aguas, la presencia de contenedores de residuos sólidos clasificados además de la presencia de baños químicos cerca a la playa.

El segundo entrevistado fue el Lic. Antonio Miranda Saavedra (EEP2), Especialista en turismo 1 de la Dirección de Comercio Exterior y Turismo de Tumbes, el entrevistado manifestó que hasta el momento no se ha hecho ningún tipo de proyecto o trabajo relacionado a la infraestructura como es mejora del malecón, accesibilidad como rampas y barandas, asimismo señaló que el proyecto “Playas del Norte”, no es en sí un proyecto si no un destino priorizado el cual fue establecido en el Plan Estratégico Nacional de Turismo del 2018 (PENTUR).

La respuesta con respecto al Ítem 3, respondió que: “la Playa Zorritos y el distrito en si no cuenta con la infraestructura idónea para personas con discapacidad motriz”, además de indicar acerca de las normas técnicas establecidas por el Ministerio de Vivienda las cuales los establecimientos de hospedaje y restauración en su mayoría no cumplen con estas, reforzando que el tema de infraestructura es el rol de los municipios porque no es competencia del Mincetur en poder formular y ejecutar este tipo de proyectos.

El tercer entrevistado fue la Lic. Danae Silvana Valles García (EEP3), encargada de la Subgerencia de Promoción Empresarial y Turismo de la Municipalidad Contralmirante Villar, la entrevistada recalcó en referencia al ítem 1, “los proyectos de infraestructura lo formula y ejecuta el Sector obras e infraestructura de la municipalidad, sin embargo, su área ha presentado una necesidad a este sector en poder crear accesos de playas, debido que se realizó un trabajo de campo con el reconocimiento de 14 accesos para la playa de Zorritos, de los cuales sólo 7 fueron reconocidos como óptimos y se ha trabajado para su mejora constante en relación a accesibilidad y señalización”.

En referencia al ítem 2, mencionó que la gran dificultad con respecto a la infraestructura básica es el servicio de agua potable, actualmente está trabajando el alcalde un proyecto para la mejora de este servicio; asimismo indicó que la señalización turística es importante para el desarrollo del turismo, sin embargo, aún el distrito y el recurso playa falta mejorar este criterio, por ello hoy en día se trabaja un proyecto de señalética para los 7 accesos reconocidos como óptimos, el cual se ha visto frenado por presupuesto económico debido que todo la prioridad ahora es el sector salud.

La respuesta del ítem 4, indicó que existe un trabajo de la municipalidad con respecto a la implementación de accesos de playa, se está tomando en cuenta un acceso inclusivo, además como parte del mejoramiento se tiene 7 sillas anfibus que fueron adquiridas a través del trabajo articulado con el gobierno regional de Tumbes. Finalmente indica que los proyectos en mejora de infraestructura, accesibilidad y acondicionamiento para el desarrollo de un turismo accesible se han visto frenados por el estado de emergencia, el cual por decreto supremo el presupuesto y accionar van relacionados al sector salud.

**Objetivo específico N°2:** Conocer las condiciones actuales de la planta turística que presenta la playa Zorritos para el turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz.

Se aplicó una guía de entrevista, la cual estuvo compuesta por 7 ítems basados en la dimensión planta turística, fue aplicada a los representantes de entidades privadas (EEP) involucradas con los servicios de alojamiento y de restauración del distrito de Zorritos.

El primer entrevistado fue el Sr. Alejandro Gonzales Prada (EEPv1), encargado de la gerencia general del establecimiento de hospedaje de dos estrellas “El Murique”, el comentó que su establecimiento de hospedaje si cumple con la normatividad relacionada al Reglamento de Edificaciones Norma A120, debido que antes de la apertura de su alojamiento existe una supervisión por parte de las entidades reguladoras como es la municipalidad y el gobierno provincial

También manifestó que su personal está preparado para recibir al turista, sin embargo no generan capacitaciones especializadas sino capacitaciones generales en técnicas de atención al cliente, debido que son muy escasas las oportunidades que turistas con limitaciones físicas lleguen al establecimiento, finalmente resaltó que es sumamente importante que todo alojamiento por más pequeño que sea debe estar preparado para los turistas accesibles, siendo un trabajo también de la municipalidad en poner como regla primordial el cumplimiento de las normas que regulan las condiciones de infraestructura de los establecimientos de hospedaje.

El segundo entrevistado fue la Srta. Fernanda Vergara Solís (EEPv2), bachiller en turismo, quién está a cargo del área de recepción del hotel boutique “Noelan”, la entrevistada expresó en relación a la primera interrogante que, hasta un cierto punto si existe un poco de dificultad por las escaleras del establecimiento, sin embargo las áreas comunes si están adaptadas para el adecuado desplazamiento para las personas discapacitadas; también resalta la importancia de que los establecimientos cumplan con la normatividad relacionada al reglamento de edificación A120 ya que deben ser inclusivos con todo el público. Indicó que el personal del hotel si están capacitados constantemente para atender a personas con discapacidad motriz; además señaló que no tiene ninguna debilidad para el fácil acceso de estos turistas.

Referente al ítem 6, señaló que la municipalidad si desarrolla el turismo con las siguientes actividades; fiscalizaciones, trabajos de residuos sólidos, campañas que incentiven el turismo, campañas artesanales y capacitaciones con las medidas de bioseguridad. Por último, cree que la playa Zorritos no está preparada para ser un destino inclusivo ya que ningún establecimiento cuenta con ningún acceso directo al mar.

El tercer entrevistado fue la Srta. Kiara Céspedes Carreño (EEPv3), encargada del área de recepción del hotel "Quitumbe", mencionó que la instalación cumple y considera de mucha importancia la serie de requisitos de edificaciones para la accesibilidad de personas con discapacidad, ya que en la actualidad debemos ser inclusivos. Señaló que, a pesar de su reciente ingreso al establecimiento, presencié que todo el personal de atención al cliente está en constante capacitación.

Resaltó que la principal debilidad del hotel para el servicio inclusivo, son las habitaciones ya que cuenta con solo 10 dormitorios en la primera planta. Mencionó que, por parte de la Municipalidad de Zorritos, solo han desarrollado campañas de limpieza en la playa. En el último ítem, respondió que a la playa de Zorritos aún le falta desarrollarse como destino porque hay muchas dificultades para que el turista se desplace tanto por los hoteles y restaurantes como por los exteriores.

El cuarto entrevistado fue el Sr. Rugel Luna Humberto (EEPv4), jefe de alimentos y bebidas del restaurante Eduardo "el Brujo", el entrevistado señaló que han tenido un inconveniente debido al crecimiento de la marea y han instalado un muro, el cual impide que el establecimiento cumpla con el reglamento indicado en el ítem 1; considera de mucha importancia que se cumpla esta serie de normas ya que el ambiente si está acondicionado para todo tipo de público, tiene 2 ambientes amplios ideales para personas con discapacidad motora, indicó también que el reglamento A 120 debería ser obligatorio para todo tipo de establecimiento.

El personal de atención al cliente, están capacitados por el Sr. Rugel, él nos indicó que les transmite todas las capacitaciones posibles para mantener a su personal actualizado y que los clientes estén siempre satisfechos. La única debilidad que indicó del establecimiento fue el muro anteriormente mencionado, dentro de su establecimiento ninguna debilidad ya que van a pasar por un proceso de remodelación.

Señaló que la municipalidad nunca ha visitado el establecimiento de restauración y, por último, indicó que la playa Zorritos si está preparada para un turismo inclusivo no como otros destinos que ya están totalmente acondicionados, pero es posible desarrollarlo.

Finalmente, el último entrevistado fue el Sr. Yuri Oyola Espinoza (EEPv5), es Guía Oficial de Turismo de manera independiente, trabaja en el muelle flotante ubicado frente al hotel “Costa Azul Mango”. Considera que los establecimientos de hospedaje y restauración no cuentan con rampas, ni con accesos directos hacia la playa, sin embargo, al interior de los establecimientos si logra identificar pasamanos de metal, amplio espacio para el traslado de las personas discapacitadas y rampas.

En relación al trato para todo tipo de turista, cree que todo el personal en general debe esta correctamente capacitados. La respuesta del ítem 5, indicó que falta mucha capacitación al personal de manera general (sector público y privado), en relación al tipo de atención que se les brinda a los distintos turistas, solo se interesan por el bien del negocio.

La municipalidad tiene deficiencias con la limpieza de la playa, recojo de residuos sólidos, solo algunos propietarios de los establecimientos en la playa hacen sus propias campañas de limpieza. Por último, considera que la playa zorritos si está apta para el desarrollo de un turismo accesible debido a que el recurso es ideal, solo falta acondicionar algunas instalaciones para facilitar el desplazamiento dentro y fuera de la planta turística.

En el segundo objetivo específico también se aplicó como segundo instrumento la ficha de observación, la cual recopiló información de campo de la Planta Turística, la que permitió verificar el cumplimiento de la normativa A120 del Reglamento de Establecimiento de Hospedajes.

El primer alojamiento analizado fue el Hotel “El Murique”; ubicado en la Av. Faustino Piaggio 065, cuenta con una disponibilidad de 168 camas repartidas en 70 habitaciones, siendo 2 de ellas habitaciones accesibles para personas con discapacidad motriz (Habitación 24 y 68); su infraestructura externa cuenta con rampas para el acceso hacia el alojamiento, al igual que rampas internas para el desplazamiento del huésped por el recinto; finalmente cuenta con servicios

higiénicos accesibles que cumplen las medidas establecidas del área y altura de lavatorio. (Ver Anexo 8 – ficha 1)

El segundo establecimiento de hospedaje fue el “Hotel Boutique Noelani”, ubicado en la Av. Faustino Piaggio 110, cuenta con un aforo para 34 huéspedes y tiene 18 habitaciones accesibles ubicadas en el primer piso del recinto, cuenta con rampas externas para el ingreso del huésped además de servicios higiénicos accesibles, sólo lavatorio cumple con las medidas indicadas. (Ver Anexo 8 – ficha 2)

El tercer establecimiento fue el Hotel Quitumbe, ubicado en la Av. Faustino Piaggio 120; su aforo es de 34 camas, tiene 10 habitaciones destinada para huéspedes con limitación física, cuenta con una rampa de acceso externa pero no rampas dentro del recinto lo que genera limitación de desplazamiento; tiene un servicio higiénico que no tiene barandas de metal al lado del inodoro, pero si cumple con la medida de altura del lavatorio. (Ver Anexo 8 – ficha 3)

El cuarto hospedaje fue “Costa Azul Mango”, ubicado en Av. Faustino Piaggio 115, administrado por Fernando Avalos Canales, este establecimiento cuenta con 10 habitaciones accesibles, tiene un aforo para 20 huéspedes en general. La infraestructura presenta rampas de acceso al ingreso del establecimiento, pero no en la parte interna del recinto, debido que el desplazamiento no es muy limitado debido que el piso es plano; los servicios higiénicos solo tienen la medida de los lavatorios reglamentarias, pero no tienen barandas de metal que ayuden al usuario. (Ver Anexo 8 – ficha 4)

Finalmente, se obtuvo información del establecimiento de alimentos y bebidas Eduardo “El Brujo”, ubicada en Villa Mar S/N, actualmente es administrado por Eduardo Rondón Carrasco, al ingresar a este restaurante, se observa que en la entrada principal cuenta con rampa, al ingresar a la recepción tiene otra rampa pequeña pero muy favorable, el establecimiento cuenta con dos espacios en el primer piso; tiene barandas y rampas para el mejor desplazamiento y bastante amplio; cuenta con dos baños los cuales están adaptados con barandas para la mayor seguridad del turista. (Ver Anexo 8 – ficha 5)

**Objetivo específico N°3:** Analizar la percepción de personas con discapacidad motriz con respecto a las barreras y servicios que impiden el desarrollo del turismo accesible en las playas.

Se recopiló información a través de la guía de entrevista la cual fue aplicada a 15 visitantes con discapacidad motriz (EVDM) que estuvieron en el distrito de Zorritos entre los meses de julio a setiembre, ante ello se describe las opiniones vertidas.

El primer entrevistado fue la Sra. Roxana Dioses Zavala (EVDM1), quién indicó que la principal dificultad que tuvo en su visita en el distrito fue el poder desplazarse por la playa debido que siempre tenía la ayuda de alguien quien, para trasladarse, en referencia al ítem 2 indicó que los atractivos turísticos de este distrito deben tener las condiciones idóneas para ellos porque así podrían disfrutar más de los lugares y pueden movilizarse sin dificultad alguna. Finalmente manifestó que, es primordial que la población este capacitada con respecto al turismo accesible con ello mejoraría el trato hacia el visitante, de igual manera la playa Zorritos debería tener personal de salvataje debido que no solo pueda ayudar a personas con limitaciones sino a todas las personas que puedan sufrir cualquier tipo de accidente dentro y fuera de la playa.

El segundo entrevistado fue el Srta. Kree's La Madrid Vegas (EVDM2), mencionó que de igual manera la principal limitación en el distrito es la accesibilidad, el no poder desplazarse por la playa Zorritos y otros atractivos que tiene el distrito; además indica que el poblador no ayuda al visitante, no sabe brindar información turística y no se siente cómodo en poder entablar una conversación con ellos; sin embargo, indicó que la playa Zorritos es muy limpia y tiene mucha potencialidad pero aún falta solo colocar ciertos accesos como pasarelas de arena y rampas para que ellos puedan desplazarse solo sin ayuda de alguien.

El tercer entrevistado fue la Srta, Naysha Huamán Clavijo (EVDM3), estudiante de universidad quien visitó Zorritos por vacaciones, la entrevistada indicó que la mayor limitación que tiene el destino turístico de Zorritos son las rampas de accesibilidad, las cuales no se encuentran en ninguna parte del malecón ni de su parque principal y calles aledañas a este, asimismo mencionó que no solo la barrera física (infraestructura) es la limitación del distrito sino la barrera social, debido que la población no ayuda en poder brindar una información, se sienten incómodos

cuando ella solicitó información durante su experiencia en este destino, finalmente mencionó que es trabajo de la municipalidad con los entes de turismo que se debe mejorar estos aspectos en Zorritos ya que es un lugar turístico muy hermoso que debe ser mejor gestionado.

El cuarto entrevistado fue el Sr. Roberto Eliazar Villegas Palacios (EVDM4), el mencionó que la principal limitación durante su visita a Zorritos fue la arena en la playa debido que raíz de su accidente no puede tener contacto con ningún tipo de material que esté con alta temperatura, y recomendó que los municipios o entidades pertinentes en turismo deben realizar proyectos para mejorar este problema que es muy notorio en Zorritos, pues considera que esta playa y el distrito ya es un destino visitado no solo a nivel nacional sino internacional y como tal debe mejorar y convertirse en una playa con todas las condiciones para personas con limitaciones físicas, para que sea una de las playas inclusivas del norte del país.

La quinta entrevista fue realizada a la Sra. María Pía Domínguez (EVDM5), ama de casa que visitó el distrito por vacaciones familiares, ella manifestó que no se sintió muy segura en este destino debido que siempre tuvo que depender de alguien para poder desplazarse lo que a ella le pareció muy incómodo, debido que siempre está acostumbrada en poder realizar sus cosas por sí sola. La entrevistada indicó que las dos barreras tanto física como social son aquellas que sintió en el destino, el no poder desplazarse y la poca amabilidad de los pobladores, quienes tenían temor en poder brindar alguna información; además resaltó que los restaurantes no cuentan con los espacios, mobiliario y accesorios para personas con discapacidad; lo que a ella le generó mucha incomodidad.

El sexto entrevistado fue el Sr. Santos Jiménez (EVDM6), persona adulto mayor que sufrió un accidente doméstico, su visita al distrito fue por visita a familiares; el mencionó que antes veía al destino Zorritos como un lugar con bastantes atributos pero que sin embargo ahora en su actual condición, el distrito y la playa presenta varias falencias, y es el no considerar una infraestructura para personas con discapacidad física, además que la municipalidad debe hacer de forma urgente es poder trabajar en ello, en colocar rampas, barandas y ver un personal que ayude a estas personas.

El séptimo entrevistado fue la Srta. Exilda Aguilar (EVDM7), persona con discapacidad motriz que visitó Zorritos por vacaciones familiares, indicó que la mayor dificultad que tiene este destino es la falta de empatía de sus pobladores, quienes no ayudan si tuviese alguna emergencia en relación a su desplazamiento por el distrito, además comentó el destino Zorritos aún le falta para ser considerado un destino preparado para el turismo accesible, sobre todo en la calidad de atención de su gente.

El octavo entrevistado fue el Sr. Roger Cornejo De La Cruz (EVDM8), visitó el distrito por temas de negocios, mencionó que en sí, el destino está muy preparado para el turismo, la playa es muy limpia y ordenada, además que los prestadores de servicio son muy atentos; sin embargo si presenta limitaciones para personas con discapacidad como los accesos hacia la playa y sus otros recursos, comentó de igual manera que no cuenta con personal de salvataje en caso de emergencia y deduce que solo este personal está en temporadas altas, que en realidad debería tener un personal perenne durante todo el año; finalmente mencionó que el trabajo de la municipalidad y los gremios privados es clave para el turismo.

El noveno entrevistado fue la Sr. José Rojas Ruiz (EVDM9), persona con discapacidad motriz que asistió a Zorritos por vacaciones con sus compañeros de universidad, indicó que la mayor limitación durante la visita fue la arena en la playa debido que tuvo un accidente y se le dificultó mucho la movilización para desplazarse, lo cual nos comentó que le faltaba mucho para que sea considerado un destino accesible y sobre todo el trato y la atención hacia ellos.

La décima entrevistada fue la Srta. Martga Lucero Ortiz Placeres (EVDM10), persona con discapacidad motriz que visitó el distrito por feriado, indicó que dichos establecimientos no contaban con acceso para personas con discapacidad lo cual le impedía movilizarse a los lugares sin el apoyo de un acompañante, donde aclaró que aún no está completamente considerado un destino accesible y sobre el trato que les daban no era el correcto.

La onceava entrevistada fue la Srta. Nicolle Seminario (EVDM11), persona con discapacidad motriz que visitó el distrito por temas de trabajo, donde menciona que el servicio de transporte, establecimiento de restaurante y hospedaje no fue el mejor trato hacia su persona, lo cual en su estadía en el distrito fue pésima, donde

mencionó que es un distrito que le falta para que se considere un destino accesible, primero por el trato hacia las personas y luego el impedimento y complicación que tuvo para trasladarse hacia el mar.

El doceavo entrevistado fue el joven Eric Ríos Velasco (EVDM12), estudiante con discapacidad motriz que acudió al distrito con su familia, lo cual manifestó que el hospedaje donde se instaló contaba con la accesibilidad para poder trasladarse, sobre todo que los trabajadores le dieron el mejor trato y lo apoyaron para poder trasladarse al mar y aclaró que es considerado un destino accesible, pero aún le falta un poco, lo cual recomienda al sector privado y público que comiencen a desarrollar proyectos para que las personas con discapacidad se les haga más accesible poder trasladarse.

El treceavo entrevistado fue el Joven Baruck Luna (EVDM13), persona con discapacidad motriz que se acercó al distrito por temas de estudio, mencionó que el distrito no cuenta con rampas y tiene mucha dificultad para poder desplazarse a los recursos. Aclarando que el distrito aún no está completamente implementado para las personas con discapacidad motriz, dando como recomendación que la municipalidad realice proyectos e implemente mejor la infraestructura.

El catorceavo entrevistado fue el Joven Víctor Silva Lazo (EVDM14), estudiante con capacidad motriz que visitó el distrito por temas de ocio, lo cual manifestó que tuvo dificultad para desplazarse hacia el mar, así mismo en el hospedaje que se encontraba no contaban con personal capacitado ni con acceso para desplazarse, haciéndose más complicada su estadía, como sugerencia nos mencionó que debería implementar más accesos para personas con discapacidad, así como personas capacitadas, para la mejor atención y comodidad de todas las personas.

El quinceavo entrevistado fue el Sr. Brayan López (EVDM15), padre de familia con discapacidad motriz que visitó el distrito por temas de trabajo, quien respondió que su principal problema fue el traslado en bus hacia dicho distrito, ya que no contaba con acceso de ingreso para personas discapacitadas. Llegando a dicho distrito comentó que en el lugar que se hospedo tiene una mala infraestructura lo que dificultaba su traslado de un lugar a otro, recomendando realizar las remodelaciones y supervisión de la municipalidad para que cuente con una mejor infraestructura y de esa manera logre satisfacer las necesidades de los turistas.

**Objetivo general:** Determinar las condiciones del turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz en la playa Zorritos, Tumbes – 2021.

La playa Zorritos ubicada en la región de Tumbes, es uno de los destinos más concurridos en épocas de verano, no solo por turistas nacionales o internos, sino por turistas extranjeros; lo que ha conllevado a ser uno de los destinos turísticos del norte del país más emblemáticos y reconocidos; las condiciones en las cuales se encuentra ahora tanto desde un aspecto de infraestructura (accesibilidad – señalética) como estructura turística (establecimientos de servicios), para el desarrollo de un turismo accesible ha generado un punto de debate; debido que sus entes públicos reguladores y formuladores de proyectos se han enfocado en la reactivación del turismo convencional (turismo de masas) basado en lo que tienen y no en la búsqueda de mejora para la inclusión de visitantes con limitaciones físicas. Un claro ejemplo es que no existen proyectos en mejora de la accesibilidad en el recurso como construcciones de pasarelas de arena o rampas para la playa, que permita un mejor desplazamiento del turista accesible; solo existe un proyecto que está al 50% de ejecución que permite mejorar la señalización y acceso hacia la playa pero que ha quedado paralizado por la coyuntura sanitaria que vive el país y el mundo.

Las condiciones de los establecimientos de igual manera aún faltan en implementar accesorios como barandas de metal, rampas internas en el recinto, accesorios para los servicios higiénicos, pero más allá de la parte tangible aún falta reforzar las habilidades blandas del personal que atiende a los visitantes para poder generar un trato igual, pero a la vez especial al turista inclusivo, el que no le genere cierta incomodidad y que su experiencia del viaje a Zorritos sea única.

Finalmente, las condiciones sociales como es el trato de la población hacia una persona cuya diferencia solo es la parte física, la población debe estar concientizada con el trato igualitario para todos, pero sobre todo en demostrar una calidez humana que permita sentir al visitante como parte de la población. Las condiciones para el desarrollo de un turismo sostenible en la Playa Zorritos son de regular estado debido que existen aún falencias en la parte física como en la parte de servicio.

## DISCUSIÓN

La investigación evidencia resultados de los instrumentos de recolección de información, siendo la guía de entrevista y ficha de observación; en este capítulo se expone la discusión de resultados, donde se toma en cuenta la información obtenida a través de la aplicación de los instrumentos contrastándose con los resultados de los antecedentes de investigación; asimismo se toma en cuenta la base teórica que permite reforzar la información adquirida.

Para el primer objetivo específico, se aplicó el primer instrumento que fue la guía de entrevista direccionada a los representantes de entidades públicas que se encuentran involucrados en el desarrollo turístico del distrito de Zorritos, cabe indicar que hubo una contrastación de información la cual permitió identificar que las entidades públicas inmersas en el desarrollo turístico de Tumbes trabajan en direcciones diferentes, no existe un trabajo en conjunto, debido que la respuesta del primer entrevistado del ente público, indica que si existe un trabajo por parte de los gobiernos en mejorar las condiciones para la accesibilidad e infraestructura de las playas de las regiones de Piura y Tumbes, dicho proyecto es denominado “Playas del Norte”; sin embargo la respuesta del segundo entrevistado del ente público, indicó que “hasta el momento no se ha hecho ningún tipo de proyecto o trabajo relacionado a la infraestructura como es mejora del malecón, accesibilidad como rampas y barandas, además el proyecto “Playas del Norte”, no es en sí un proyecto si no un destino priorizado el cual fue establecido en el Plan Estratégico Nacional de Turismo del 2018 (PENTUR)”; esto evidencia finalmente que entidades que pertenecen a una misma jurisdicción no comparten la información con respecto a los proyectos que se desarrollan o están por desarrollarse en mejora de la actividad turística.

Este resultado se compara con el estudio de Cueto (2020) el cual se tituló “Condiciones turísticas para la práctica de turismo cultural que presenta la localidad de Chiclín, provincia de Ascope, La Libertad, 2020”, donde indica que los gobiernos locales, provinciales y regionales no tienen el mínimo interés en poder generar planes de interés turístico para la mejora de la protección de recursos y de la mejora de la infraestructura del destino Chicama, existiendo un trabajo desorganizado por la Municipalidad Distrital de Chicama, de igual manera se puede comparar con el

resultado de la investigación de Calderón y Ruilova (2017) titulada “Guía de instalaciones turísticas para discapacitados en el borde costero del Cantón Playas, comprendida la zona de uso público y turístico”, cuyo estudio se enfocó en desarrollar una guía que describe las necesidades del turismo accesible para la adaptación del recurso playa de Guayaquil a través de lineamientos propuestos; su estudio concluye indicando que el interés por un mejor desarrollo turístico debe ser compartido desde un ámbito público como el privado, para que un destino pueda ser competitivo y no solo quede en un nivel de ser conocido.

El tercer entrevistado del ente público, encargada de la Subgerencia de Promoción Empresarial y Turismo de la Municipalidad Contralmirante Villar, señaló que bajo su gestión se vienen desarrollando proyectos relacionados a la infraestructura como es la accesibilidad a la playa Zorritos, de los cuales se identificaron 14 accesos, de los cuales 7 son los que se encuentran en mejores condiciones y actualmente se trabaja en mejorar la señalización y accesibilidad; este resultado se puede contrastar con el estudio de Caparé (2016) en su tesis titulada “Accesibilidad en playas turísticas argentinas: Caso Balneario Municipal Villa Gesell”, cuyo resultado de la investigación fue que la playa no cuenta con las medidas de accesibilidad física y comunicacional, asimismo no cumple con la Ley de Turismo de Argentina, donde indica que todo espacio público debe ser acondicionado para el disfrute de la experiencia turística de todo tipo de personas; es decir los entes gubernamentales son los formuladores y ejecutores de proyectos de inversión pública que permita la mejora de las condiciones de un destino, con ello contribuye a una planificación y desarrollo turístico de forma correcta, teniendo en cuenta el cumplimiento de normas que contribuyan con el progreso económico y social del destino. (OMT, 2014, p.8)

Para el segundo objetivo específico, se aplicó el segundo instrumento que fue una guía de entrevista direccionada a los administradores de las empresas de servicios que pertenecen a la planta turística de Zorritos, asimismo se empleó una ficha de observación para la verificación del cumplimiento del Reglamento de Edificaciones Norma A120, la cual regula las condiciones de edificaciones para personas con discapacidad motriz, los resultados evidenciaron que la planta turística existente entre establecimientos de hospedaje, establecimientos de alimentos

(Restaurantes) y agencias de viajes, cuentan parcialmente con las condiciones, sin embargo, falta complementar algunos accesorios primordiales para el desplazamiento y soporte del visitante accesible sobre todo en las áreas de Servicios Higiénicos y parte interna de los hoteles como son las zonas públicas.

Una opinión del segundo entrevistado del gremio privado que remarcó la información fue “los establecimientos deben cumplir con la normatividad relacionada al reglamento de edificación A120, ya que deben ser inclusivos con todo el público, no solo por ser turístico sino por ser un derecho para las personas con discapacidad motriz, el poder disfrutar de un lugar sin límite alguno”, este resultado se compara con el estudio realizado por Patiño (2015) en su tesis titulada “Mejoramiento de las prácticas del Turismo Accesible para personas con discapacidad en la playa de Las Palmas, Provincia De Esmeraldas”, ya que su investigación se enfocó en conocer la situación real de las Playas Las Palmas de Ecuador, para implementar buenas prácticas en personas con necesidades especiales, teniendo en cuenta el turismo accesible; finalmente concluye indicando que la estructura turística parcialmente contribuye a que el visitante con limitaciones físicas pueda desplazarse por el lugar pero aún falta implementar mejoras a través de alianzas estratégicas entre empresas privadas o con el ente gobernador para mejorar el desarrollo turístico accesible.

Finalmente, en base al tercer objetivo específico, la guía de entrevista fue aplicada a los visitantes con discapacidad motriz que asistieron la Playa Zorritos en referencia a las barreras físicas – sociales y los servicios que presenta este destino del norte del país. Los 15 entrevistados indicaron en su gran mayoría que la playa zorritos no cuenta completamente con la accesibilidad idónea para su desplazamiento dentro del atractivo debido que no existen pasarelas de arena, la cual les permite poder ingresar sin dificultad hasta el mar; de igual manera no existe un personal salvavidas ante algún caso de emergencia que pueda suscitar.

Una de las barreras más remarcadas que ellos identificaron durante su estadía en Zorritos fue la barrera social, debido que los lugareños no daban referencia o información ante alguna pregunta o interrogante que los visitantes preguntaban, referenciando como una indiferencia por su discapacidad. Este resultado se puede comparar con el estudio de Pinto (2016) titulado “Plan de acción de la gestión del

turismo inclusivo para la inserción de personas con habilidades diferentes de Piura 2016”, la conclusión de la investigación evidenció que los pobladores y prestadores de servicio tienen carencias de conocimientos sobre el tema del turismo inclusión, además que deben realizarse acciones que permitan una concientización para toda la población y así generar un impacto en los estudiantes, autoridades regionales, autoridades de centros estudiantiles, prestadores de servicio y población en general.

## **V.CONCLUSIONES**

Se determinó que las condiciones para el turismo accesible dirigido para personas con discapacidad motriz en la Playa Zorritos perteneciente a Tumbes, aún se encuentran en vías de desarrollo debido a la existencia de falencias en la parte física (infraestructura y planta turística) además la parte de servicio falta reforzar ciertas capacidades que contribuyan a un ciclo de atención al cliente óptimo.

Se conoció las condiciones actuales de la infraestructura que presenta la playa Zorritos para personas con discapacidad motriz, hallándose ciertas deficiencias en la señalización debido que no cumplen con lo requerido en el Manual de Señalización Turística del Mincetur, además de la no existencia de accesos (Pasarelas de arena) que pueda el visitante desplazarse con la mayor libertad y comodidad por el recurso natural.

Se conoció las condiciones actuales de la planta turística que presenta la playa Zorritos para personas con discapacidad motriz, siendo muy buena, presenta espacios idóneos para el desplazamiento de los visitantes con discapacidad motriz, además de contar con habitaciones (Servicio de alojamiento) en el primer piso, que son accesibles gracias a las rampas que tienen estas empresas; de igual manera con los restaurantes que en su mayoría cuentan con los espacios, accesos y servicios de primera.

Por último, se analizó la percepción de personas con discapacidad motriz con respecto a las barreras y servicios que impiden el desarrollo del turismo accesible en las playas, a través de las respuestas de la guía de entrevista, siendo la accesibilidad en la playa, la mayor barrera física que hallan los visitantes además que el trato del poblador no es cordial, debido que ante la solicitud de información hacen caso omiso a la petición.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se sugiere a las entidades públicas involucradas en la gestión turística como gobierno regional, provincial y distrital conjuntamente con la Dircetur Tumbes tomar en cuenta las falencias halladas tanto en la parte física como social de la playa Zorritos, con la finalidad de elaborar un Plan Estratégico de Turismo Accesible, que plantee programas y proyectos para la mejora de la infraestructura, señalización y accesibilidad del recurso turístico natural, además de generar una concientización turística en los pobladores con respecto a este tipo de turismo.

Se sugiere a la Municipalidad de Zorritos buscar alianzas estratégicas con Organismos No gubernamentales (ONG´s) y/o universidades, para la contribución en la formulación de proyectos que permitan plasmar una solución eco amigable en la infraestructura del recurso natural.

A la entidad pública municipal supervisar los establecimientos de hospedaje y Alimentos & Bebidas de forma permanente (Trimestral) para verificar el cumplimiento de la Norma A120 del Reglamento de edificaciones, siendo objetivo de esta norma el que todo lugar comercial o de servicio debe cumplir con accesos, barandas y servicios higiénicos para personas con discapacidad.

A la municipalidad de Zorritos generar campañas de concientización turística a la población en general en temas de Concientización Turística, Turismo Accesible y Turismo Inclusivo, debido que la población debe estar preparada para la atención de turistas con limitaciones físicas y/o cognitivas, ello contribuirá de igual manera a mejorar los lazos sociales con los visitantes, además generar temas de inclusión social y el trato hacia estas personas.

## REFERENCIAS

- Aspiazu Calderón, C. A. (2019). Turismo accesible: Análisis del equipamiento de una playa accesible como oferta turística inclusiva [Tesis de Grado, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil Ecuador]. <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1057/Turismo%20accesible%20An%C3%A1lisis%20del%20equipamiento%20de%20una%20playa%20accesible%20como%20oferta%20tur%C3%ADstica%20inclusiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amadeus (2017), *Desafíos del turismo accesible*. PROMPERÚ – Turismo In. <https://www.promperu.gob.pe/turismo/in/Boletines/2017/Nov/rompiendo-barreras-con-un-turismo-accesible.html>
- Angeloni, S. (2017). Accesible Tourism in the Italian Destination [Article, University of Molise – Italy]. <http://indexing.jotr.eu/Jotr/Volume6/V6-1.pdf>
- Calderón Soriano, K. N. Y Ruilova Ponce, A. E. (2017). GUÍA DE INSTALACIONES TURÍSTICAS PARA DISCAPACITADOS EN EL BORDE COSTERO DEL CANTÓN PLAYAS, COMPRENDIDA LA ZONA DE USO PÚBLICO Y TURÍSTICO [Tesis de Grado, Escuela Superior Politécnica del Litoral – Guayaquil – Ecuador]. <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/97297/D-101096.pdf>
- Caparé, M. (2016). Accesibilidad en Playas turísticas argentinas: Caso Balneario Municipal Villa Gesell [Tesis de Grado, Universidad Nacional de La Plata – argentina]. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/61039>
- Chero García, X. A. (2017). Condiciones Turísticas del Distrito de Piura para el turismo cultural, Provincia de Piura, 2016 [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo Piura]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41190/Chero\\_GXA.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41190/Chero_GXA.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- CONFIEP (2016). *Turismo accesible, un nuevo turismo para el Perú*. <http://turismo.huila.gov.co/storage/app/uploads/public/5ce/556/330/5ce556330b26f216169482.pdf>
- CONADIS (s.f). Servicios virtuales. <https://www.conadisperu.gob.pe/servicios-virtuales/>

- Cueto Alvitres, K. C. (2020). Condiciones turísticas para la práctica de turismo cultural que presenta la localidad de Chiclín, provincia de Ascope, La Libertad, 2020 [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo Lima].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56024/Cueto\\_AKC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56024/Cueto_AKC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gala Ilano, et al. (2018). Turismo Inclusivo Playas Accesibles en Latinoamérica. New. Edición 4.  
[https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rlti\\_edici\\_n\\_playas](https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/rlti_edici_n_playas)
- Hernández Sampieri, R., Collado, C. y Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación. Mexico: Mc - Graw Hill de Plata.* [Archivo PDF].  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas [MEF] y Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [Mincetur] (2011). Guía Metodológica para la Identificación, Formulación y Evaluación Social de Proyectos de Inversión Pública del Sector Turismo, a Nivel de Perfil [Archivo PDF].  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/instrumentos\\_metod/turismo/Guia\\_de\\_turismo.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/instrumentos_metod/turismo/Guia_de_turismo.pdf)
- Ministerio de Turismo de Quito (2018). *El turismo accesible avanza a paso firme. Ecuador.* <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-accesible-avanza-a-paso-firme/>
- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Perú (2006), Reglamento Nacional de Edificaciones [Archivo PDF].  
<https://ww3.vivienda.gob.pe/ejes/vivienda-y-urbanismo/documentos/Reglamento%20Nacional%20de%20Edificaciones.pdf>
- Moya García, W. E. y Uria Feria, E. P. (2019). Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019 [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo Lima].

[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)

Morales Pérez, C. M. (2016). Condiciones turísticas del distrito de Puerto Eten para la actividad del turismo rural comunitario provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque -2016 [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo Piura].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58014/Morales\\_PCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58014/Morales_PCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización Mundial de Turismo (2019). Panorama del Turismo internacional Edición 2019 [Archivo PDF]. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421237>

Organización Mundial de Turismo (2014). Manual sobre turismo accesible para todos Alianzas público-privadas y buenas prácticas [Archivo PDF].

[https://www.academia.edu/7785613/Manual\\_sobre\\_Turismo\\_Accesible\\_OMT?auto=download](https://www.academia.edu/7785613/Manual_sobre_Turismo_Accesible_OMT?auto=download)

Organización Mundial de Turismo (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos [Archivo PDF]. <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/07/Recomendaciones-de-la-OMT-turismo-para-todos.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2011), *Informe Mundial de Discapacidad*.

[http://www1.paho.org/arg/images/Gallery/Informe\\_spa.pdf](http://www1.paho.org/arg/images/Gallery/Informe_spa.pdf)

Organización Mundial del Turismo (2016), “*Turismo para todos: promover la accesibilidad universal*” *Buenas Prácticas en la cadena de valor del turismo accesible*.

<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/goodpracticesintheaccessibletourismupplychaines20162web.pdf>

Organización Mundial de Turismo (2014). Manual sobre turismo Accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Modulo V: Buenas prácticas de turismo accesible [Archivo PDF]. <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/07/manual-sobre-turismo-accesible-herramienta-capt5.pdf>

- Organización Mundial de Turismo (2014). Manual sobre turismo Accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Modulo I: Turismo Accesible – Definición y Contexto [Archivo PDF].
- Patiño, M. G. (2015). Mejoramiento De Las Prácticas Del Turismo Accesible Para Personas Con Discapacidad En La Playa De Las Palmas, Provincia De Esmeraldas [Tesis de Grado, Universidad tecnológica de Equinoccial Ecuador].  
[http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16327/1/61095\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16327/1/61095_1.pdf)
- Peralta, C. (2018). Turismo Inclusivo. New. Edición 0. Revista Digital Latinoamericana.  
[https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/revista\\_latinoamericana\\_de\\_turismo](https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/revista_latinoamericana_de_turismo)
- Pinto Montero, C. M. (2016). Plan de acción de la gestión del turismo inclusivo para la inserción de personas con habilidades diferentes de Piura 2016 [Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/2419>
- Siancas, W. (2020). Construyen el primer muelle flotante en playa Zorritos de Tumbes. Diario La República.  
<https://larepublica.pe/sociedad/2020/11/21/construyen-el-primer-muelle-flotante-en-playa-zorritos-de-tumbes-lrnd/>
- Teran Vigo, A. A. (2018). Conocimiento de los Guías de Turismo de la Ciudad de Cajamarca en Relación al Turismo Accesible [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Cajamarca].  
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3738/conocimiento%20de%20los%20gu%C3%ADas%20de%20turismo%20de%20la%20ciudad%20de%20Cajamarca%20en%20relaci%C3%B3n%20al%20turismo%20accesible.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Trejo Lara, V. A. (2019). Diagnóstico del turismo accesible en la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores 2019 [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo Lima].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46596/Trejo\\_LVA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46596/Trejo_LVA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Turismo In (2019). *Desafíos del de Turismo Accesible. Boletín N° 39. Perú.*  
<https://www.promperu.gob.pe/turismoin/Boletines/2017/Nov/rompiendo-barreras-con-un-turismo-accesible.html>
- Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa.* Lima: Universidad de San Martín de Porres.  
<http://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 1. Matriz de consistencia

Título de tesis: Condiciones del turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz en la playa Zorritos, Tumbes –2021.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuáles son las condiciones del Turismo Accesible dirigido a personas con discapacidad motriz en la playa Zorritos, Tumbes – 2021?	Determinar las condiciones del turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz en la playa Zorritos, Tumbes – 2021	Condiciones del Turismo Accesible	<b><u>Dimensión 1. Infraestructura</u></b> <b>Indicadores</b> Servicios básicos Señalización Espacios Accesibilidad	<b>Enfoque.</b> Cualitativo  <b>Diseño.</b> Fenomenológico  <b>Escenario de estudio.</b> Playa Zorritos de Tumbes
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		<b><u>Dimensión 2. Planta Turística</u></b> <b>Indicadores</b> Servicios de restauración Servicios de alojamiento	<b>Participantes.</b> 1. 15 personas con discapacidad motriz 2. 5 representantes del gremio privado (alojamientos – restaurantes) 3. 5 representantes de Municipalidad Distrital de Zorritos.
¿Cuáles son las condiciones actuales de la infraestructura que presenta la playa Zorritos para personas con discapacidad motriz?	Conocer las condiciones actuales de la infraestructura que presenta la playa Zorritos para personas con discapacidad motriz		<b><u>Dimensión 3. Barreras</u></b> <b>Indicadores</b> Barreras físicas Barreras sociales	
¿Cuáles son las condiciones actuales de la planta turística que presenta la playa Zorritos para personas con discapacidad motriz?	Conocer las condiciones actuales de la planta turística que presenta la playa Zorritos para personas con discapacidad motriz			
¿Cuál es la percepción de las personas con discapacidad motriz con respecto a las barreras y servicios que impiden el desarrollo del turismo accesible en las playas?	Analizar la percepción de personas con discapacidad motriz con respecto a las barreras y servicios que impiden el desarrollo del turismo accesible en las playas.			

Fuente. Elaboración propia.

## Anexo 2: Matriz de categorización

Tabla 2. Matriz de categorización

Unidad temática	Componente temático	Componente sub temático	Técnica / Instrumento
<b>Condiciones del turismo accesible</b>	Infraestructura	Servicios básicos	Observación / Ficha de observación
		Señalización	
		Espacios	
	Planta Turística	Accesibilidad	Entrevista / Guía de entrevista
		Servicios de restauración	
		Servicios de alojamiento	
Barreras	Barreras físicas	Entrevista / Guía de entrevista	
	Barreras sociales		

Fuente. Elaboración propia.

### Anexo 3: Matriz apriorística

Tabla 3. Matriz apriorística

Ámbito temático	Problemas específicos	Objetivos específicos	Componente temático	Componente sub temático	Ítem para la entrevista
Condiciones del turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz en la playa Zorritos, Tumbes – 2021.	¿Cuáles son las condiciones actuales de la infraestructura que presenta la playa Zorritos para personas con discapacidad motriz?	Conocer las condiciones actuales de la infraestructura que presenta la playa Zorritos para personas con discapacidad motriz	Infraestructura	Servicios básicos Señalización Espacios Accesibilidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál ha sido el trabajo que la Municipalidad de Zorritos ha desarrollado en relación a la infraestructura básica del distrito?</li> <li>2. Los servicios básicos es parte esencial para el desarrollo de la actividad turística y siendo la playa de Zorritos un producto turístico más visitado del norte del país, ¿cuáles han sido los proyectos que el actual gobernante ha desarrollado con respecto a este tema?</li> <li>3. ¿Considera que la señalización turística es fundamental para el desarrollo del turismo en la playa de Zorritos? Fundamente su respuesta.</li> <li>4. El turismo accesible, es un tipo de turismo el cual permite al visitante experimentar del destino turístico de manera libre y sin límites. ¿Considera que la infraestructura del distrito de Zorritos, cumple con los espacios reglamentarios para que el visitante con limitaciones físicas pueda desplazarse por la ciudad y disfrutar de los atractivos (playas) del distrito, sin incomodar a los demás visitantes?</li> <li>5. ¿Por qué hasta el momento no se ha considerado mejorar la parte de accesibilidad</li> </ol>

					<p>(pasarelas de arena, barandas y rampas de madera) hacia la Playa Zorritos para personas con discapacidad motriz?</p> <p>6. El distrito de Zorritos, en especial su playa, ¿considera que esta acondicionada para el desarrollo de un turismo accesible dirigido para personas con discapacidad motriz? Fundamente su respuesta.</p> <p>7. ¿Considera que es fundamental el poder formular proyectos que sean orientados a mejorar las condiciones de la playa Zorritos para el desarrollo de un turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz?</p>
	<p>¿Cuáles son las condiciones actuales de la planta turística que presenta la playa Zorritos para personas con discapacidad motriz?</p>	<p>Conocer las condiciones actuales de la planta turística que presenta la playa Zorritos para personas con discapacidad motriz</p>	<p>Planta turística</p>	<p>Servicios de restauración Servicios de alojamiento</p>	<p>1. ¿Considera usted que su establecimiento cumple con la normatividad relacionada al Reglamento de Edificación A 120, que describe los requisitos de edificaciones para la accesibilidad de personas con discapacidad motriz? Fundamente su respuesta.</p> <p>2. ¿Considera que es importante que los establecimientos de hospedaje y restauración deben cumplir con la reglamentación de Edificación A 120, que contempla una construcción accesible para personas con discapacidad motriz? Fundamente su respuesta.</p> <p>3. ¿Su personal de atención al cliente ha recibido capacitaciones relacionadas al ciclo de atención inclusivo, el cual contempla las</p>

					<p>técnicas de atención al cliente con discapacidad motriz e intelectual?</p> <p>4. ¿Considera que su personal debe estar totalmente capacitado y preparado para atender a personas que tengan alguna discapacidad motriz o intelectual?</p> <p>5. ¿Cuál cree usted que es la principal debilidad que presenta su establecimiento para un servicio inclusivo?</p> <p>6. ¿Cree usted que la municipalidad distrital de Zorritos, trabaja de forma correcta el desarrollo turístico del distrito de Zorritos?</p> <p>7. ¿Considera que la Playa de Zorritos, se encuentra preparada para el desarrollo de un turismo accesible?</p>
	<p>¿Cuál es la percepción de las personas con discapacidad motriz con respecto a las barreras y servicios que impiden el desarrollo del turismo accesible en las playas?</p>	<p>Analizar la percepción de personas con discapacidad motriz con respecto a las barreras y servicios que impiden el desarrollo del turismo accesible en las playas.</p>	<p>Barreras</p>	<p>Barreras físicas Barreras sociales</p>	<p>1. ¿Cuál ha sido la mayor limitación que ha encontrado al momento de realizar turismo en el destino turístico Zorritos?</p> <p>2. ¿Considera que los lugares turísticos de Tumbes como son las playas, en especial Zorritos, deberían tener las condiciones necesarias para poder realizar un turismo accesible? Fundamente su respuesta.</p> <p>3. ¿Considera que es importante que el poblador de Zorritos debe ser capacitado por su gobierno para fortalecer la inclusión social y reforzar la barrera social con los visitantes inclusivos y con discapacidad motriz?</p>

				<p>4. ¿Cuál considera usted como la mayor barrera para realizar turismo en Zorritos, la barrera física (Infraestructura) o la barrera social (Atención al visitante)?</p> <p>5. ¿Considera que la playa Zorritos debería contar con un servicio de seguridad impuesto por el gobierno distrital o el sector privado? Fundamente su respuesta.</p> <p>6. ¿Cree usted que la Playa Zorritos debería contar con un personal de salvataje capacitado, en caso de emergencia que pueda suscitar una persona con discapacidad motriz? Fundamente su respuesta.</p> <p>7. ¿De qué manera cree usted que un personal de guiado podría ser una pieza fundamental para el desarrollo del turismo accesible en la playa Zorritos?</p> <p>8. ¿Considera que la Playa Zorritos, está totalmente preparada para el desarrollo de un turismo accesible?</p>
--	--	--	--	--

Fuente. Elaboración propia.

## Anexo 4: Instrumentos

### Guía de Entrevista 1 para conocer las condiciones actuales de la infraestructura que presenta la playa Zorritos para personas con discapacidad motriz.

#### GUÍA DE ENTREVISTA A PERSONAL DE MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZORRITOS

**Objetivo 1.** Conocer las condiciones actuales de la infraestructura que presenta la playa Zorritos para personas con discapacidad motriz.

#### DATOS IMPORTANTES

Nombre Entrevistado	
Cargo del entrevistado	
Puesto del Entrevistado	
Entidad que labora	
Grado de instrucción	
Fecha / Hora	
Lugar	

#### Ítems.

##### Dimensión: Infraestructura.

1. ¿Cuál ha sido el trabajo que la Municipalidad de Zorritos ha desarrollado en relación a la infraestructura básica del distrito?
2. Los servicios básicos es parte esencial para el desarrollo de la actividad turística y siendo la playa de Zorritos un producto turístico más visitado del norte del país, ¿cuáles han sido los proyectos que el actual gobernante ha desarrollado con respecto a este tema?
3. ¿Considera que la señalización turística es fundamental para el desarrollo del turismo en la playa de Zorritos? Fundamente su respuesta.
4. El turismo accesible, es un tipo de turismo el cual permite al visitante experimentar del destino turístico de manera libre y sin límites. ¿Considera que la infraestructura del distrito de Zorritos, cumple con los espacios reglamentarios para que el visitante con limitaciones físicas pueda desplazarse por la ciudad y disfrutar de los atractivos (playas) del distrito, sin incomodar a los demás visitantes?
5. ¿Por qué hasta el momento no se ha considerado mejorar la parte de accesibilidad (pasarelas de arena, barandas y rampas de madera) hacia la Playa Zorritos para personas con discapacidad motriz?
6. El distrito de Zorritos, en especial su playa, ¿considera que esta acondicionada para el desarrollo de un turismo accesible dirigido para personas con discapacidad motriz? Fundamente su respuesta.
7. ¿Considera que es fundamental el poder formular proyectos que sean orientados a mejorar las condiciones de la playa Zorritos para el desarrollo de un turismo accesible dirigido a personas con discapacidad motriz?

Gracias por su colaboración.

## Guía de Entrevista 2 para conocer las condiciones actuales de la planta turística que presenta la Playa Zorritos para personas con discapacidad motriz.

### GUÍA DE ENTREVISTA A GREMIOS PRIVADOS DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN DEL DISTRITO DE ZORRITOS

**Objetivo.** Conocer las condiciones actuales de la planta turística que presenta la playa Zorritos para personas con discapacidad motriz

#### DATOS IMPORTANTES

Nombre Entrevistado	
Cargo laboral	
Nombre de Empresa	
Grado de Instrucción	
Fecha / Hora	
Lugar	

#### Ítems.

Dimensión: Planta Turística.

1. ¿Considera usted que su establecimiento cumple con la normatividad relacionada al Reglamento de Edificación A 120, que describe los requisitos de edificaciones para la accesibilidad de personas con discapacidad motriz? Fundamente su respuesta.
2. ¿Considera que es importante que los establecimientos de hospedaje y restauración deben cumplir con la reglamentación de Edificación A 120, que contempla una construcción accesible para personas con discapacidad motriz? Fundamente su respuesta.
3. ¿Su personal de atención al cliente ha recibido capacitaciones relacionadas al ciclo de atención inclusivo, el cual contempla las técnicas de atención al cliente con discapacidad motriz e intelectual?
4. ¿Considera que su personal debe estar totalmente capacitado y preparado para atender a personas que tengan alguna discapacidad motriz o intelectual?
5. ¿Cuál cree usted que es la principal debilidad que presenta su establecimiento para un servicio inclusivo?
6. ¿Cree usted que la municipalidad distrital de Zorritos, trabaja de forma correcta el desarrollo turístico del distrito de Zorritos?
7. ¿Considera que la Playa de Zorritos, se encuentra preparada para el desarrollo de un turismo accesible?

Gracias por su colaboración

### FICHA DE ESTRUCTURA DE PLANTA TURÍSTICA

Nombre empresa	N° Ficha
Rubro	N° Colaboradores
Representante Legal	N° Mesas
RUC	N° Sillas
Dirección	N° Camas
Teléfono	N° Hab. Accesibles

Fotografía	Descripción general del establecimiento	Rampas		
		N° Rampa Externa (Acera)	Sí ( )	No ( )
		N° Rampas (Ingreso)	Sí ( )	No ( )
		N° Rampas (Interno)	Sí ( )	No ( )
		<b>SS. HH. Accesibles</b>		
		N° SS. HH.	Sí ( )	No ( )
		<b>Accesorio SS. HH. Accesibles</b>		
		Lavatorio Altura 50 cm – 1m	Sí ( )	No ( )
		Barras de metal urinario	Sí ( )	No ( )
		Barras de metal inodoro	Sí ( )	No ( )
		Piso antideslizante	Sí ( )	No ( )
		Ganchos muletas	Sí ( )	No ( )
		<b>Señalética Accesible</b>		
		Señal rampa de acceso	Sí ( )	No ( )
		Señal SS. HH.	Sí ( )	No ( )
		Señal No Fumar	Sí ( )	No ( )
		<b>Barandas</b>		
		N° Barras de metal (Escaleras)	Sí ( )	No ( )
		N° Barras de metal (Ingreso)	Sí ( )	No ( )
		<b>Protocolo Sanitario</b>		
		Control temperatura	Sí ( )	No ( )
Alcohol en gel	Sí ( )	No ( )		
Piso para desinfectar (Sillas de ruedas)	Sí ( )	No ( )		

**Guía de Entrevista 3 para analizar la percepción de personas con discapacidad motriz con respecto a las barreras y servicios que impiden el desarrollo del turismo accesible en las playas.**

**GUÍA DE ENTREVISTA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ DISTRITO DE ZORRITOS**

**Objetivo.** Analizar la percepción de personas con discapacidad motriz con respecto a las barreras y servicios que impiden el desarrollo del turismo accesible en las playas.

**DATOS IMPORTANTES**

<b>Nombre Entrevistado</b>	
<b>Grado de Instrucción</b>	
<b>Ocupación Actual</b>	
<b>Fecha / Hora</b>	
<b>Lugar</b>	

**Ítems.**

Dimensión: Barreras.

1. ¿Cuál ha sido la mayor limitación que ha encontrado al momento de realizar turismo en el destino turístico Zorritos?
2. ¿Considera que los lugares turísticos de Tumbes como son las playas, en especial Zorritos, deberían tener las condiciones necesarias para poder realizar un turismo accesible? Fundamente su respuesta.
3. ¿Considera que es importante que el poblador de Zorritos debe ser capacitado por su gobierno para fortalecer la inclusión social y reforzar la barrera social con los visitantes inclusivos y con discapacidad motriz?
4. ¿Cuál considera usted como la mayor barrera para realizar turismo en Zorritos, la barrera física (Infraestructura) o la barrera social (Atención al visitante)?
5. ¿Considera que la playa Zorritos debería contar con un servicio de seguridad impuesto por el gobierno distrital o el sector privado? Fundamente su respuesta.
6. ¿Cree usted que la Playa Zorritos debería contar con un personal de salvataje capacitado, en caso de emergencia que pueda suscitar una persona con discapacidad motriz? Fundamente su respuesta.
7. ¿De qué manera cree usted que un personal de guiado podría ser una pieza fundamental para el desarrollo del turismo accesible en la playa Zorritos?
8. ¿Considera que la Playa Zorritos, está totalmente preparada para el desarrollo de un turismo accesible?

Gracias por su colaboración

## Anexo 5: Validaciones

### Validaciones Experto 1



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

Lima, 9 de junio de 2021

Apellidos y nombres del experto: Arnelmo Martín Britón Sánchez

DNI: 07758162 Teléfono: 994944541

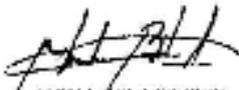
Título/grados: Magister en Docencia Universitaria

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.

	PREGUNTA	INAPLICABLE					APLICABLE					OBSERVACIONES	
		6	10	14	18	22	26	30	34	38			
1	¿El instrumento de evaluación de desempeño está basado en los aspectos cognitivos y comportamentales?									X			
2	¿El instrumento de evaluación de desempeño refleja con el estado de la investigación?										X		
3	¿El instrumento de evaluación de desempeño cubren el grado de los objetivos de la investigación?										X		
4	¿Las preguntas del instrumento de evaluación de desempeño se refieren a un mismo tema?							X					
5	¿Las preguntas del instrumento de evaluación de desempeño se refieren a un mismo contenido de la investigación?							X					
6	¿El diseño del instrumento de evaluación de desempeño incluye al evaluador y al profesional evaluado?							X					
7	¿El instrumento de evaluación de desempeño incluye un procedimiento de uso?								X				
8	¿El instrumento de evaluación de desempeño incluye un manual de uso?									X			

Puntaje de valoración: 58%

  
 FIRMA DEL EXPERTO

## Validaciones Experto 2



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

Lima, 11 de Junio, 2021

Apellidos y nombres del experto: Hans Rodríguez Richard Foster

DNI: 42445438 Teléfono: 9424675681

Título/grados: Lic. Administración y turismo

Cargo e institución en que labora: Docente a tiempo parcial con grado de Maestro en gestión pública.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted bene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando una "X" en cada una de las casillas.

	ITEM	INACEPTABLE						ACEPTABLE						OBSERVACIONES
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100		
1	¿El instrumento de recolección de datos está diseñado con lenguaje apropiado y comprensible?										X			
2	¿El instrumento de recolección de datos que se usó con el fin de la investigación?										X			
3	¿El instrumento de recolección de datos fue testeado antes de usarse en la investigación?										X			
4	¿Las preguntas de instrumento de recolección de datos se respondieron en un mismo idioma?										X			
5	¿Las preguntas de instrumento de recolección de datos se usaron en ambientes independientes con el tema?										X			
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos fue factible, válido y el procedimiento de recolección?										X			
7	¿El instrumento de recolección de datos fue un ejemplo de precisión?										X			
8	¿El instrumento que se usó con el fin de recolectar los datos, a los datos y a la sociedad?										X			

Promedio de valoración: **APROBADO**

\_\_\_\_\_  
Mtro. Hans Rodríguez Richard Foster  
DNI 42445438

### Validaciones Experto 3



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

Lima, 15 de junio 2021.

Apellido y nombres del experto: Salvador García Claribel Rosario

DNI: 40910480

Teléfono: 993808689

Título/grados: Doctora en Administración

Cargo e institución en que labora: Docente Universidad César 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.

TEH	PREGUNTA	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 facilita el logro de los objetivos de la investigación?										x		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se responden en un mismo orden?									x			
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se responden en un orden lógico, orden cronológico?										x		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es claro y sencillo y se precisan sus datos?										x		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										x		
8	¿El instrumento de recolección de datos cumple con los requisitos de validez y confiabilidad?										x		

Promedio de valoración: 90

Dr. Claribel Salvador García

## Anexo 6: Constancia de Turnitin

### Reporte N°2

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.dspace.espol.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1%
7	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1%
9	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%

**Anexo 7: Evidencias de trabajo de campo**  
**FICHA DE ESTRUCTURA DE PLANTA TURÍSTICA**

<b>Nombre empresa</b>	<b>El Murique</b>	<b>N° Ficha</b>	<b>01</b>
<b>Rubro</b>	<b>Establecimientos de hospedaje</b>	<b>N° Colaboradores</b>	<b>17</b>
<b>Representante Legal</b>	<b>Alejandro Gonzales Prada</b>	<b>N° Mesas</b>	<b>12</b>
<b>RUC</b>	<b>20409244344</b>	<b>N° Sillas</b>	<b>36</b>
<b>Dirección</b>	<b>Av. Faustino Piaggio 065</b>	<b>N° Camas</b>	<b>168</b>
<b>Teléfono</b>	<b>072 544434</b>	<b>N° Hab. Accesibles</b>	<b>24 - 68</b>

<b>Fotografía</b>	<b>Descripción general del establecimiento</b>	<b>Rampas</b>		
	<p>Este hotel categorizado con 2 estrellas cuenta con habitaciones sencillas y con Wi-Fi gratis, televisión por cable y baño. Hay opciones con capacidad para 4 personas y vistas a la piscina. Las habitaciones de categoría superior incluyen mini nevera, zona de estar y balcón con vistas al mar.</p> <p>Aparte Cuenta con entrada para personas con discapacidad motriz, rampas para desplazarse en el hotel, una piscina alrededor de las habitaciones y con una vista al mar y al puente flotante.</p>	N° Rampa Externa (Acera)	Si (X)	No ( )
		N° Rampas (Ingreso)	Si (X)	No ( )
		N° Rampas (Interno)	Si (X)	No ( )
		<b>SS. HH. Accesibles</b>		
		N° SS. HH.	Si (X)	No ( )
		<b>Accesorio SS. HH. Accesibles</b>		
		Lavatorio Altura 50 cm – 1m	Si (X)	No ( )
		Barras de metal urinario	Si (X)	No ( )
		Barras de metal inodoro	Si ( )	No (X)
		Piso antideslizante	Si ( )	No (X)
		Ganchos muletas	Si ( )	No (X)
		<b>Señalética Accesible</b>		
		Señal rampa de acceso	Si ( )	No (X)
		Señal SS. HH.	Si (X)	No ( )
		Señal No Fumar	Si ( )	No (X)
		<b>Barandas</b>		
		N° Barras de metal (Escaleras)	Si ( )	No (X)
N° Barras de metal (Ingreso)	Si ( )	No (X)		
<b>Protocolo Sanitario</b>				
Control temperatura	Si ( )	No (X)		
Alcohol en gel	Si (X)	No ( )		
Piso para desinfectar (Sillas de ruedas)	Si ( )	No (X)		

### FICHA DE ESTRUCTURA DE PLANTA TURÍSTICA

<b>Nombre empresa</b>	<b>Hotel Boutique Noelaní</b>	<b>N° Ficha</b>	<b>02</b>
<b>Rubro</b>	<b>Establecimientos de hospedaje</b>	<b>N° Colaboradores</b>	<b>21</b>
<b>Representante Legal</b>	<b>Fernando García Campaña</b>	<b>N° Mesas</b>	<b>15</b>
<b>RUC</b>	<b>20604758794</b>	<b>N° Sillas</b>	<b>64</b>
<b>Dirección</b>	<b>Calle Faustino Piaggio 110</b>	<b>N° Camas</b>	<b>34</b>
<b>Teléfono</b>	<b>072 544135</b>	<b>N° Hab. Accesibles</b>	<b>18</b>

Fotografía	Descripción general del establecimiento	Rampas		
	<p>En el hotel tiene implementadas rampas para el fácil acceso, pero cuenta con un letrero que dificulta el libre ingreso, en recepción cuenta con una infraestructura inadecuada para las personas que desean realizar una reserva. En el interior se puede encontrar un baño unisex pero no el adecuado, ya que no cuenta con barandas. El acceso hacia las habitaciones es el adecuado, por lo que las personas no tienen dificultades al entrar o salir, obteniendo una mayor flexibilidad al trasladarse.</p>	N° Rampa Externa (Acera)	Sí (X)	No ( )
		N° Rampas (Ingreso)	Sí (X)	No ( )
		N° Rampas (Interno)	Sí ( )	No (X)
		<b>SS. HH. Accesibles</b>		
		N° SS. HH.	Sí ( )	No (X)
		<b>Accesorio SS. HH. Accesibles</b>		
		Lavatorio Altura 50 cm – 1m	Sí (X)	No ( )
		Barras de metal urinario	Sí ( )	No (X)
		Barras de metal inodoro	Sí ( )	No (X)
		Piso antideslizante	Sí ( )	No (X)
		Ganchos muletas	Sí ( )	No (X)
		<b>Señalética Accesible</b>		
		Señal rampa de acceso	Sí ( )	No (X)
		Señal SS. HH.	Sí ( )	No (X)
		Señal No Fumar	Sí ( )	No (X)
<b>Barandas</b>				
N° Barras de metal (Escaleras)	Sí ( )	No (X)		
N° Barras de metal (Ingreso)	Sí ( )	No (X)		
<b>Protocolo Sanitario</b>				
Control temperatura	Sí ( )	No (X)		
Alcohol en gel	Sí (X)	No ( )		
Piso para desinfectar (Sillas de ruedas)	Sí (X)	No ( )		

### FICHA DE ESTRUCTURA DE PLANTA TURÍSTICA

Nombre empresa	Hotel Quitumbe	N° Ficha	03
Rubro	Establecimientos de hospedaje	N° Colaboradores	10
Representante Legal	José Carlos Vásquez Barrantes	N° Mesas	21
RUC	20605727442	N° Sillas	71
Dirección	Av. Faustino Piaggio 120	N° Camas	34
Teléfono	072 283351	N° Hab. Accesibles	10

Fotografía	Descripción general del establecimiento	Rampas	
	<p>Al ingreso se puede apreciar que cuenta con la rampa para el acceso de personas discapacitadas, en el camino hacia la recepción las personas tienen un impedimento al poder realizar una reserva ya que no cuenta con espacio accesible para personas discapacitadas. Pasando hacia las habitaciones las personas tienen un libre acceso y esto se debe a que el camino se encuentra libre de obstáculos, logrando que la estadía sea más cómoda. En cuanto a los baños, no son los adecuados porque no tienen barandas implementadas. Por último, el acceso para el traslado hacia la playa es dificultoso pues no tiene lo requerido para las personas discapacitadas.</p>	N° Rampa Externa (Acera)	Sí (X) No ( )
		N° Rampas (Ingreso)	Sí (X) No ( )
		N° Rampas (Interno)	Sí ( ) No (X)
		<b>SS. HH. Accesibles</b>	
		N° SS. HH.	Sí ( ) No (X)
		<b>Accesorio SS. HH. Accesibles</b>	
		Lavatorio Altura 50 cm – 1m	Sí (X) No ( )
		Barras de metal urinario	Sí ( ) No (X)
		Barras de metal inodoro	Sí ( ) No (X)
		Piso antideslizante	Sí ( ) No (X)
		Ganchos muletas	Sí ( ) No (X)
		<b>Señalética Accesible</b>	
		Señal rampa de acceso	Sí ( ) No (X)
		Señal SS. HH.	Sí ( ) No (X)
		Señal No Fumar	Sí ( ) No (X)
		<b>Barandas</b>	
N° Barras de metal (Escaleras)	Sí ( ) No (X)		
N° Barras de metal (Ingreso)	Sí ( ) No (X)		
<b>Protocolo Sanitario</b>			
Control temperatura	Sí ( ) No (X)		
Alcohol en gel	Sí (X) No ( )		
Piso para desinfectar (Sillas de ruedas)	Sí ( ) No (X)		

### FICHA DE ESTRUCTURA DE PLANTA TURÍSTICA

Nombre empresa	Costa Azul Mango	N° Ficha	04
Rubro	Establecimientos de hospedaje	N° Colaboradores	28
Representante Legal	Fernando Avalos Canales	N° Mesas	15
RUC	20409478094	N° Sillas	46
Dirección	Av. Faustino Piaggio 115	N° Camas	20
Teléfono	072 544135	N° Hab. Accesibles	10

Fotografía	Descripción general del establecimiento	Rampas		
	<p>En el hotel Costa Azul Mango la entrada es muy amplia, lo cual permite que las personas con discapacidad ingresen sin ninguna dificultad.</p> <p>En recepción, se observa que existe impedimento para que una persona discapacitada pueda realizar una reservación, el camino hacia las habitaciones, no cuenta con rampas, ni barandas de metal para el fácil acceso.</p> <p>Para desplazarse hacia la piscina cuenta con una gran escalera la cual dificulta el acceso y no cuenta con baños para personas con discapacidad.</p>	N° Rampa Externa (Acera)	Sí (X)	No ( )
		N° Rampas (Ingreso)	Sí (X)	No ( )
		N° Rampas (Interno)	Sí ( )	No (X)
		<b>SS. HH. Accesibles</b>		
		N° SS. HH.	Sí ( )	No (X)
		<b>Accesorio SS. HH. Accesibles</b>		
		Lavatorio Altura 50 cm – 1m	Sí (X)	No ( )
		Barras de metal urinario	Sí ( )	No (X)
		Barras de metal inodoro	Sí ( )	No (X)
		Piso antideslizante	Sí ( )	No (X)
		Ganchos muletas	Sí ( )	No (X)
		<b>Señalética Accesible</b>		
		Señal rampa de acceso	Sí ( )	No (X)
		Señal SS. HH.	Sí ( )	No (X)
Señal No Fumar	Sí ( )	No (X)		
<b>Barandas</b>				
N° Barras de metal (Escaleras)	Sí ( )	No (X)		
N° Barras de metal (Ingreso)	Sí ( )	No (X)		
<b>Protocolo Sanitario</b>				
Control temperatura	Sí (X)	No ( )		
Alcohol en gel	Sí (X)	No ( )		
Piso para desinfectar (Sillas de ruedas)	Sí ( )	No (X)		

### FICHA DE ESTRUCTURA DE PLANTA TURÍSTICA

Nombre empresa	Eduardo "El Brujo"	N° Ficha	05
Rubro	Establecimientos de restauración	N° Colaboradores	25
Representante Legal	Eduardo Rondón Carrasco	N° Mesas	38
RUC	20600562372	N° Sillas	180
Dirección	Villa Mar S/N	N° Camas	-
Teléfono	945103385	N° Hab. Accesibles	-

Fotografía	Descripción general del establecimiento	Rampas		
	<p>Al ingresar a este restaurante, observamos que en la entrada principal cuenta con rampa, luego al ingresar a la recepción cuenta con otra rampa pequeña pero muy favorable, el establecimiento cuenta con dos espacios en el primer piso cuenta con barandas y rampas para el mejor desplazamiento y súper amplio, cuenta con dos baños los cuales están adaptados barandas para la mayor seguridad del turista.</p>	N° Rampa Externa (Acera)	Sí (X)	No ( )
		N° Rampas (Ingreso)	Sí (X)	No ( )
		N° Rampas (Interno)	Sí ( )	No (X)
		<b>SS. HH. Accesibles</b>		
		N° SS. HH.	Sí ( )	No (X)
		<b>Accesorio SS. HH. Accesibles</b>		
		Lavatorio Altura 50 cm – 1m	Sí (X)	No ( )
		Barras de metal urinario	Sí ( )	No (X)
		Barras de metal inodoro	Sí ( )	No (X)
		Piso antideslizante	Sí ( )	No (X)
		Ganchos muletas	Sí ( )	No (X)
		<b>Señalética Accesible</b>		
		Señal rampa de acceso	Sí (X)	No ( )
		Señal SS. HH.	Sí (X)	No ( )
		Señal No Fumar	Sí ( )	No (X)
		<b>Barandas</b>		
		N° Barras de metal (Escaleras)	Sí ( )	No (X)
		N° Barras de metal (Ingreso)	Sí ( )	No (X)
		<b>Protocolo Sanitario</b>		
		Control temperatura	Sí (X)	No ( )
Alcohol en gel	Sí (X)	No ( )		
Piso para desinfectar (Sillas de ruedas)	Sí (X)	No ( )		

## Evidencias Fotográficas de trabajo de campo

### Objetivo 1



Municipalidad Provincial de Tumbes



Dircetur Tumbes



Municipalidad Distrital de Zorritos

**Objetivo 2**



Prom Perú Tumbres



Hotel "El Murique"



Hotel boutique "Noelani"



Guía Oficial de Turismo

### Objetivo 3



Sr. José Rojas Ruiz