



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Turismo accesible para los baby boomers en las cataratas del
Ahuashiyacu –Tarapoto, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Linares Flores, Luz Esther (ORCID: 0000-0002-6267-4647)

ASESORA:

Mg. Jiménez Guitton, Teresa Milagros (ORCID: 0000-0002-7776-1081)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gerencia Turística.

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, a mis hijos Eithan Renan Philipps Linares y mi pequeño ángel en el cielo Vasco Patricio Philipps Linares, son y siempre serán mi motor y motivo en mi vida, porque a pesar de las circunstancias me siguen manteniendo fuerte, no ha sido fácil, pero acá sigo de pie luchando día a día para cumplir con mi promesa en mi vida profesional.

Linares Flores Luz Esther

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiado cada paso que doy, por no quitarme las ganas de convertirme en profesional, a mi madre por sacar fuerzas de donde sea y aportar en mis estudios, a mi compañero de vida y padre de mis hijos por su apoyo incondicional y económico, para poder culminar la primera etapa de mi vida profesional.

Linares Flores Luz Esther

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	ii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
I. INTRODUCCIÓN.....	7
II. MARCO TEÓRICO.....	10
III. METODOLOGÍA.....	27
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	27
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	27
3.3. Escenario de estudio.....	28
3.4. Participantes.....	28
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.6. Procedimiento.....	30
3.7. Rigor científico.....	30
3.8. Método de análisis de datos.....	31
3.9. Aspectos éticos.....	32
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS.....	45
ANEXO.....	55

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo General “Conocer las condiciones del turismo accesible para los baby boomers en las cataratas del Ahuahiyacu - Tarapoto 2022”. El método utilizado en la investigación fue de enfoque cualitativo, diseño etnográfico y tuvo como instrumento principal las entrevistas. Las Categorías que se utilizó para poder conocer, si las cataratas del Ahuashiyaco es accesible, fueron: infraestructura, señalización, y capacitación al personal, fundamentales del turismo accesible, así como lo menciona PROMPERU. Se escogieron a 07 turistas baby boomers de forma aleatoria, quienes ayudaron a resolver las interrogantes planteadas y la recolección de datos según las categorías y subcategorías. Concluyendo así que actualmente el turismo accesible para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu es accesible y segura; sin embargo, no se está capacitando al personal que labora dentro de las cataratas para así garantizar el servicio de calidad y la buena experiencia al turista baby boomers.

Palabras claves: *Turismo accesible, baby boomers, cataratas, barreras, Tarapoto.*

Abstract

The present investigation had as General objective "To know the conditions of accessible tourism for baby boomers in the Ahuashiyacu -Tarapoto 2022 falls". The method used in the research was a qualitative approach, ethnographic design and had interviews as its main instrument. The Categories that were used to find out if the Ahuashiyacu Falls is accessible were: infrastructure, signage, and staff training, essential for accessible tourism, as mentioned by PROMPERU. 07 baby boomer tourists were randomly chosen, who helped to solve the questions raised and the data collection according to the categories and subcategories. Concluding that currently accessible tourism for baby boomers in the Ahuashiyacu falls is accessible and safe; however, the personnel who work inside the falls are not being trained in order to guarantee quality service and a good experience for the baby boomer tourist.

Keywords: *accessible tourism, baby boomers, waterfalls, barriers, Tarapoto.*

I. INTRODUCCIÓN

El turismo a nivel global posee una estrecha relación con el desarrollo socioeconómico, durante los últimos años se ha presenciado el crecimiento íntegro de las actividades turísticas, dando como consecuencia, nuevas alternativas que han contribuido a transformarse en uno de los sectores de servicio más económicos., y con ello un número significativo de nuevas ofertas que prometen incluir a personas de toda condición, entre ellas personas discapacitadas y adultos mayores (Sánchez, 2017). Por tanto, esta dinámica ha definido al turismo como un factor clave de progreso que mejora los índices de bienestar personal de aquellos que participan en estas actividades. Asimismo, representa una oportunidad para aquellas empresas dedicadas a brindar servicios turísticos al personal adulto mayor, teniendo en cuenta los datos a futuro que brindan las Naciones Unidas hacia el 2050 al menos la cuarta parte de la población estará conformada por adultos mayores en edades de 60 años a más. (United Nations, 2017), oportunidad que debe ser aprovechada por los inversionistas y profesionales al momento de diseñar su oferta y paquete turístico.

Hoy en día son más las personas que optan la decisión de viajar y conocer nuevos destinos turísticos, buscando tranquilidad, experimentar nuevas culturas, costumbres y dejarse llevar por la aventura. De esta forma, los viajes de este segmento constituyen una oportunidad de inversión para el ámbito nacional e internacional. No obstante, en nuestro país aún siguen existiendo falencias para ofrecer un servicio turístico eficiente, con recursos adecuados, rutas idóneas y en buenas condiciones, lo cual dificulta el acceso a personas discapacitadas o adultas para conocer el atractivo turístico. Por consiguiente, existe una incitativa derivada por el gobierno para suplir dichas falencias e impulsar un servicio óptimo, dicha iniciativa, está siendo ejecutada por el Mincetur, sustentándose legalmente en el Art. 46 de la Ley N° 29408 — o Ley General del Turismo—, la cual está orientada a la búsqueda de las mejores estrategias y herramientas para

incrementar las actividades de turismo interno dirigido a diferentes públicos como son los estudiantes, adultos mayores, personas con limitaciones físicas, madres, entre otros. (Plan estratégico nacional de turismo, 2016, p. 78); por tal motivo, el sector turístico asume el reto de responder eficientemente al objetivo de lograr un turismo inclusivo, el cual contenga equipamientos y servicios acorde al turista.

A nivel local, el turismo representa una alternativa de crecimiento y desarrollo el cual beneficia a las comunidades, comerciantes y población en general. No obstante, las condiciones en las que se encuentran los atractivos turísticos no reúnen las condiciones básicas para ser exploradas por el adulto mayor. Un caso en particular es la catarata Ahuashiyacu, la cual no presenta circuitos inclusivos en las que el adulto mayor pueda acceder con facilidad, por ejemplo, existe una subida pedregosa, la cual puede tornarse altamente peligrosa, además, dicha subida no cuenta con pasa manos; por otro lado, la zona de esparcimiento es limitada, no existe un espacio específico para este segmento, por lo que se puede afirmar, que la accesibilidad y la disposición de recursos es limitado.

Basándose en la realidad descrita, se presenta la formulación del problema general. ¿De qué manera se desarrolla el turismo accesible para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022?, y como problemas específicos. P₁. ¿De qué manera se desarrolla la infraestructura para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022? P₂. ¿De qué manera se desarrolla la señalización para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022? P₃. ¿De qué manera se desarrolla la capacitación al personal para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022?

El estudio presentado es justificado bajo las siguientes posiciones. Desde la perspectiva teórica, las distintas bases conceptuales relevantes consignadas en el presente estudio, posibilitan un aporte significativo hacia las personas investigadoras, debido a que se contribuye con información de relevancia sobre

las variables abordadas, lo cual permite un conocimiento más amplio e íntegro sobre las mismas. Para el desarrollo de la variable se recurrió a diversas fuentes bibliográficas, de carácter primario y secundario, derivadas de libros, revistas, artículos científicos, tesis, entre otros, considerando una antigüedad no mayor a cinco años. En tanto para la justificación práctica, sirve para que el atractivo turístico realice mejoras en pro de la satisfacción de sus visitantes, además, permite ofrecer un servicio óptimo y accesible a la sociedad. En el marco social, permitirá a las cataratas desarrollar nuevos circuitos los cuales sean amigables para los baby boomers, así como mejorar sus espacios e implementar las recomendaciones efectuadas en torno a la problemática detectada; y, finalmente, en cuanto a la perspectiva metodológica estará sustentada en los lineamientos metodológicos de los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) la cual guiará el proceso de investigación en sus diferentes etapas, además se dará cumplimiento a las diferentes normativas establecidas por la Concytec (2018).

Asimismo, se han definido los objetivos, siendo el objetivo general: conocer el desarrollo del turismo accesible para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022, y como objetivos específicos: O₁. Conocer el desarrollo de la infraestructura para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022. O₂. Conocer el desarrollo de la señalización para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022. O₃. Conocer el desarrollo de la capacitación al personal para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En relación al apartado de trabajos previos, se citó investigaciones a partir de tres ámbitos de estudio, a nivel internacional, Raccanello y García (2019), refiere que las personas de la tercera edad están siendo un segmento de la población que cada vez toma la decisión de ir de turismo, por lo que el sector debe estar preparado para atender sus necesidades ya que estas personas suelen presentar algún tipo de padecimiento o discapacidad. Desde el Estado se deben planear estrategias que eliminen las limitaciones de los atractivos turísticos de ser disfrutados por este tipo de personas, ofreciendo mejores oportunidades de accesibilidad y participación de las actividades turísticas aumentando la demanda del mercado. Por lo que sugiere que se debe trabajar desde el gobierno en la formulación de distintas propuestas de políticas públicas turísticas con relación al acceso, con la finalidad de acabar con aquellos muros limitantes para las personas adultas mayores. Además, esto conllevará a tener más demanda turística y mejorar el desarrollo económico y local en donde se encuentren ubicados estos atractivos turísticos.

Asimismo, Leong et al (2021), desarrollaron una investigación que corresponde a una metodología de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por dos grupos de turistas, es decir, futuros adultos mayores (40-54 años) y adultos mayores (55 años o más). Concluyendo que, los hallazgos revelaron que los atributos más importantes para un destino amigable para las personas mayores son la seguridad y la limpieza. Otros atributos considerados importantes por los turistas mayores incluyen la disponibilidad de instalaciones de ocio y transporte público sin barreras. Además, destaca atributos que tanto los responsables de la formulación de políticas como de los administradores de destinos debe esforzarse en hacer que los destinos turísticos sean más acogedores, accesibles e inclusivos para las personas mayores, y un entorno turístico amigable el cual permite no solo la participación activa de las personas mayores sino de todos los turistas en la comunidad.

Zielińska (2021), empleó un enfoque de métodos mixtos para cumplir con los objetivos de la investigación. La población de estudio estuvo compuesta por los viajeros mayores en 11 regiones remotas de nueve países europeos (Finlandia, Letonia, Polonia, Eslovaquia, Hungría, Bulgaria, España, Irlanda y Grecia). Concluyendo que, una razón muy importante para irse de vacaciones es la posibilidad de disfrutar del descanso y el silencio. La seguridad, la naturaleza, los sitios históricos, la calidad de los servicios y las conexiones de transporte fáciles son los cinco factores de atracción principales para las personas mayores al elegir un destino. Al mismo tiempo, según las entrevistas, entre los problemas importantes que influyen negativamente en el tamaño del mercado del turismo para personas mayores en regiones remotas se encuentran: dificultades para llegar a las personas mayores con ofertas turísticas, falta de promoción de productos turísticos locales dirigidos a personas mayores.

También, se consideró a Medina (2017), quien desarrollo un estudio de tipo descriptivo, de enfoque cualitativo, además, a través de la metodología inductiva, desde la teoría seleccionada se hizo un análisis para poder definir un marco referencial. Entre los resultados se obtuvo información sobre el turismo accesible y sus componentes, así como el nivel de los espacios protegidos, las iniciativas de accesibilidad y las normativas. Concluyó que, el turismo accesible se convierte un medio positivo en cuanto brinda la estructura arquitectónica óptima para este tipo de población, beneficiando al sector que quiere superar los límites del turismo básico. Para ello, se construyó una propuesta para desarrollar el turismo en la Isla desde el Modelo de Certificación para poder fortalecer la gestión de accesibilidad. Entonces, finalmente, se identificaron los sitios de interés que tienen potencial para aplicar las mejoras en accesibilidad.

Además, Tite et al (2021), trabajaron un diseño descriptivo y exploratorio. Entre sus métodos, utilizaron la observación científica, entrevista, criterio de especialistas y encuestas como métodos empíricos; y el inductivo-deductivo, analítico-sintético, sistémico-estructural y bibliométrico en cuanto métodos teóricos.

Concluyendo que, desde el conglomerado, análisis y correlación se han determinado seis indicadores y dimensiones importantes para desarrollar la gestión del turismo para las personas con discapacidad —accesible—. Estas categorías van a permitir que se identifiquen mediante un diagnóstico las organizaciones dedicadas al turismo y los servicios que ofrecen, determinando si son accesibles y qué les falta para llegar a serlo. Se destacan entre las dimensiones: tecnológica, humana, relacional, legislativa, abiótica y biótica, las cuales de forma interrelacional se complementan unas a otras en las organizaciones turísticas, sobre todo en los complejos turísticos.

Asimismo, Lestari et al (2019), en el estudio emplearon una metodología de tipo descriptiva - cualitativa, donde los datos se obtienen a través de investigación de campo, documentación, listas de verificación y estudios de literatura. La muestra de estudio estuvo conformada por todos los objetos turísticos en el área de Taman Mini Indonesia Indah. Concluyendo que, a partir de los siete requisitos emitidos por la OMT, Taman Mini Indonesia Indah solo ha implementado parcialmente los siete requisitos existentes. Los más implementados son la comunicación, la señalización y el precio. Mientras tanto, lo que todavía necesita mejoras son los estacionamientos, las instalaciones de limpieza general, el movimiento horizontal y el movimiento vertical. Por lo que, se sugiere proporcionar instalaciones que sean accesibles para todos y mejorar la calidad del personal que trabaja para que puedan ayudar a los visitantes con necesidades especiales y que estos puedan disfrutar de su visita.

Porto y Rucci (2019), realizaron un estudio utilizando una metodología experimental como primer paso para medir la voluntad política de los gobiernos respecto a las condiciones de accesibilidad en el turismo para las personas con discapacidad. Consideró que el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad, en un sentido amplio, tanto temporal como permanente, es uno de los logros más importantes de la sociedad en los últimos tiempos. Cuando estos derechos incluyen el derecho a disfrutar de actividades recreativas, culturales y de ocio, surgen dos cuestiones fundamentales. Por un lado, el reconocimiento del

derecho de las personas con discapacidad a disfrutar del turismo, y por otro, la consiguiente necesidad de incluir la accesibilidad como medio para lograr efectivamente ese pleno reconocimiento.

Se consideró también a Sánchez et al (2020), en su estudio descriptivo. Descubrieron que la mayoría de los países y ciudades participan en el turismo accesible e inclusivo porque no es sólo una forma de inclusión, sino más bien una manera de vivir en armonía, ya que beneficia a todos y les ayuda a funcionar mejor en su vida diaria. Así, el turismo accesible no sólo es utilizado por las personas con discapacidades físicas, sensoriales o intelectuales, sino también por otros grupos de población como los residentes, las personas mayores, los extranjeros, las personas con cochecitos de bebé, las mujeres embarazadas, las personas con una discapacidad temporal, las personas con una clase, las personas obesas, las personas muy altas o muy bajas, las personas que llevan paquetes, los niños, las personas que acompañan a las personas discapacitadas, las personas con alergias y otros.

En tanto que Szewczyka y Zontek (2018), en un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal tipo descriptivo, la muestra fueron una comunidad de discapacitados y ancianos y, en relación con el objeto de investigación elegido, el objetivo de la investigación es una valoración de la disponibilidad de la oferta de alojamiento en los objetos turísticos. Concluyó que, para la plena participación de las personas mayores y discapacitadas en el turismo, es necesario no solo eliminar barreras sino también implementar soluciones innovadoras en las empresas turísticas, emplear al personal en la creación de las innovaciones en el sector turístico y cooperar en aspectos elegidos de la creación de un producto turístico, en particular la oferta para personas con discapacidad. En Polonia, la eliminación de barreras entre ciudadanos discapacitados y sin discapacidad es una obligación específica de un estado democrático de derecho que implementa los principios de justicia social. Por lo que, es importante introducir la política para personas mayores y discapacitadas que elimine todas las barreras en el área de economía, arquitectura, transporte, regulaciones legales y vida social,

esto aumentará la calidad de vida cotidiana de las personas mayores y discapacitadas y facilitará el acceso a los servicios y, así, asegurará condiciones para la participación real en la vida social.

Se consideró además a Gómez (2019), realizó un estudio mixto, utilizó una muestra de 60 personas de la tercera edad que fueron huéspedes de los hoteles tradicionales en Necoclí: La Casa Hotel: Dora Mar y las Residencias FELA. El estudio se concentró en el periodo del segundo semestre del año 2018. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Gómez concluye con que, a medida que los adultos van llegando a la vejez, sus necesidades y expectativas hacia el turismo, varían y esto se debe al incremento de las debilidades biológicas de cuerpo y mente, haciéndoles parte de la población vulnerable. Pero, no por eso deben ser tratados como víctimas, sino, se debe trabajar para cubrir estos defectos en los servicios para tratarlos con respeto y cumplir sus expectativas en los servicios hoteleros y turísticos.

En tanto Nieto (2019), realicé un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal tipo descriptivo, las técnicas utilizadas fueron el método de revisión documental y entrevistas, la muestra fueron los dueños de cuatro establecimientos del sector. Concluyó que, la población de adultos de la tercera edad es de los que más buscan diferentes experiencias para realizar en las actividades de turismo, es decir, son personas que ven al turismo una oportunidad llamativa las localidades turísticas particulares tal y como son los de turismo rural. Se debe considerar a este segmento de las personas mayores, pues son un porcentaje importante que puede lograr sustentar las actividades turísticas y con ello, el desarrollo local de donde estas están ubicadas. La oferta turística gana importancia y se convierte en tendencia si además de ofrecer un servicio interesante, este es ofrecido con todas las herramientas de accesibilidad a disposición de las personas con discapacidades, pues el ingenio es valorado para la inclusión de todos en el turismo.

Se suma a los anteriores Acevedo et al (2017), ejecutaron una investigación de tipo descriptiva, la muestra estuvo conforma por los prestadores de servicios turísticos, los instrumentos fueron la lista de chequeo y encuestas. Concluyeron que, los destinos no están preparados para recibir personas adultas mayores, por mucho que exista una alta demanda de ellos hacia estos servicios. Entonces, se busca la manera de integrar un mercado turística que incluya servicios especializados para personas que necesitan cuidados particulares por sus condiciones físicas, teniendo el fin de lograr la tranquilidad de estas personas. Los servicios turísticos y hoteleros deben adaptar su oferta hacia los adultos mayores, y en el caso de la investigación, el municipio de Anapoima está distante de lograrlo, ofreciendo servicios que pueden resultar siendo un peligro para estas personas.

Asimismo, Zambrano y Velásquez (2019), realizaron una investigación bibliográfica con algunos datos empíricos, descriptiva. Dicho proceso permitió fundamentar un trabajo cuantitativo y cualitativo, en base a un diseño y aplicación de encuestas, entrevistas, fichas técnicas, matriz FODA, la muestra estuvo conformada por 384 turistas internos en los principales puntos de visitación turística de Manta. Concluyó que, la información relacionada a la evaluación de accesibilidad en el turismo permitió identificar en el objeto de estudio, la existencia de 2 rampas accesibles en dos de las playas con más visitación turísticas (El Murciélago y San Mateo), la transportación en el destino presenta falencias dentro de las condiciones y criterios accesible, pues no existe mobiliario de transporte terrestre que pueda generar la autonomía de las personas con discapacidad física.

En el ámbito nacional, se consideró a Salas (2018), la investigación fue de diseño aplicado, transversal y no experimental. Se trabajó bajo la metodología deductivo-hipotético, así como con el nivel explicativo y causal. Además, se trabajó con la muestra de 39 personas de la tercera edad de Miraflores, a las cuales se les aplicó la encuesta. Con la prueba estadística de regresión lineal, se pudo analizar el porcentaje de influencia de la variable considerada, que fue Turismo Accesible, con la variable de Calidad de la Vida. Se llegó a la conclusión de que la calidad de

vida de la persona adulta mayor en Miraflores, 2018 está afectada en un 87% por el Turismo accesible.

Castillo (2018), la investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra fue 80 adultos mayores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, existen diferentes segmentos a los que está enfocado el turismo, dentro de ellas se encuentra el turismo para personas de la tercera edad que aún cuentan con el uso de todas estas tareas y condiciones físicas aptas para desarrollar estas actividades, actualmente este es un segmento muy atractivo para aquellas empresas dedicadas a brindar servicios turísticos debido al incremento de la demanda, sin embargo, aún es necesario el perfeccionamiento de las diferentes estrategias y el acondicionamiento de los espacios donde se brinde servicio turístico para que las personas puedan movilizarse sin ningún tipo de problemas, disfrutando de los paisajes y los atractivos sin exponerse al riesgo.

Igualmente, se citó a Alayo (2018), quien desarrolló un diseño metodológico exploratorio, así como descriptivo. El trabajo no fue experimental y fue de corte transversal. Como muestra, se tuvo la participación de 297 personas en silla de ruedas del distrito de Chimbote a los cuáles se le aplicó la técnica de la encuesta. Otra técnica utilizada fue la técnica de análisis de campo. Concluyendo que, en el Vivero Forestal, el 88% de sus atractivos turísticos no son aptos para las personas con discapacidad pues no existen los servicios para su accesibilidad y su participación en las actividades. Pero, tanto la granja educativa como la explanada, si cuentan con los elementos necesarios para la accesibilidad de estas personas, ya que han seguido el manual de accesibilidad universal.

Mientras que, Guerrero (2020), desarrolló una investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra fue 150 personas adultas mayores, las técnicas la entrevista y la encuesta y los instrumentos la guía de entrevista y el cuestionario. Concluyó que, las PAMs pueden considerar a las actividades turísticas como un agregado a la atención de necesidades que instan.

Esto podría mejorar el envejecimiento de las personas, mejorar su calidad de vida al mantenerlos en constante actividad, relacionándolos con los factores culturales y sociales que da el turismo, así se puede contribuir a la reducción de índices de depresión y ansiedad, es decir, ayuda a la salud mental. Es sabido que el adulto mayor pertenece en gran porcentaje a la exclusión social, así como económica sobre todo durante la pandemia.

En tanto que Gómez y Ramírez (2019), optaron por un estudio de enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de tipo descriptiva correlacional, la muestra fueron 354 adultos mayores del distrito de Barranco, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Concluyeron que el Turismo Accesible y la Calidad de Vida tienen una correlación positiva moderada ($r=0,416$). Con respecto a sus dimensiones, la Accesibilidad obtuvo una correlación positiva baja ($r=0,353$), además la dimensión Infraestructura Turística obtuvo una correlación positiva baja ($r=0,242$) y la dimensión Servicios Turístico obtuvo una correlación positiva moderada ($r=0,421$).

Se consideró a Huapaya (2017), la investigación fue de tipo mixto, diseño no experimental, la población fue 850 adultos mayores, la muestra fue de 20 adultos mayores, utilizó a la encuesta como técnica de recolección de datos mediante la aplicación del cuestionario como instrumento. Concluyó que, las limitaciones que presentan los adultos mayores para desarrollar las actividades turísticas, principalmente son las limitaciones físicas, las cuales ya no son las adecuadas para realizar caminatas prolongadas, movilizarse por espacios geográficos complicados, entre otros; aunado a ello, se encuentra la situación de abandono en la que se encuentra estas personas, lo cual desarrolla estados emocionales de soledad, depresión, por lo tanto es necesario que se fomente las actividades turísticas bajo un enfoque de inclusión social, de modo que se pueda condicionar estos lugares turísticos para que las personas de la tercera edad puedan utilizar de ella sin ningún tipo de problemas, de esta manera se fomentará una mejor calidad de vida de este segmento poblacional.

Además, Güimac (2018), desarrollo un estudio descriptivo, cualitativo, la muestra fueron 30 miembros del centro del adulto mayor de Chachapoyas, tours operadores de la ciudad y gremios e instituciones de la ciudad de Chachapoyas, se utilizaron encuestas y entrevistas. Concluyó en su estudio del caso de señoras de un promedio de 68 años de Chachapoyas afiliado a EsSalud con ocupación principal siendo amas de casa, coincidieron en tener intereses similares en cuanto al turismo y ocio, prefieren viajar dentro del país, ir a talleres terapéuticos y, sobre todo, visitar lugares culturales con pequeñas actividades recreativas. Por lo tanto, Güimac se concentró en proponer una ruta turística para los adultos de tercera edad en la misma ciudad de Chachapoyas: Visitas al Pozo Yanayacu, comidas al aire libre en Puca Cruz (anexo El Molino), visitas a Huancas, entre otras actividades que conlleven a un paseo relajado y a la vez recreativo en el entorno de la selva peruana. Propuso las interesantes visitas a lugares campestres, donde se puede desarrollar las clases de baile terapia con música amazónica, incluso actividades deportivas como ginkanas.

También, Bocangel (2019), en un estudio cuantitativo, no experimental y transversal, a través del cuestionario se recabó información de 384 turistas que visitaron en más de una oportunidad la localidad de Churin. El trabajo concluyó en que, respecto a los balnearios de esta localidad, los turistas de la tercera edad dieron un porcentaje alto de satisfacción demostrando que esta localización turística contribuye a su bienestar físico por las propiedades curativas del balneario. Aun así, se registraron debilidades en las condiciones físicas del lugar, pues no existe una seguridad implementada para evitar ahogamientos o caídas, ni siquiera cuentan con algún socorrista para ayudar a los turistas convirtiéndolo en un lugar algo peligroso.

En cuanto al ámbito local, se citó a Cudeña (2017), desarrolló una investigación de tipo aplicada teniendo en cuenta un diseño no experimental, abarcó una cantidad poblacional igual a 59,003 personas, del cual seleccionó una cantidad muestral de 382 personas, para lo cual utilizó la técnica encuesta mediante la aplicación del cuestionario. Concluyó que después de realizar un

análisis sobre los atractivos turísticos con mayores potenciales para ser representativos en el medio local para personas de la tercera edad son Chazuta y Sauce, debido a que presentan las condiciones necesarias para que las personas puedan desarrollar sus actividades sin mayores complicaciones; esta determinación se realizó después de conocer que el cien por ciento de visitantes afirmaron su predilección para el desarrollo de las actividades turísticas en las zonas antes mencionadas.

Además, se consideró a Huiman y Huamán (2017), realizaron una investigación de tipo aplicada, bajo un diseño de tipo no experimental, la población estuvo integrada por 6326 adultos, de los cuales seleccionó a 365 personas, los cuales fueron abordados mediante el uso de la encuesta y la aplicación del cuestionario. Concluyeron que mediante el mejoramiento de las condiciones del albergue turístico, se mejorará la calidad de vida de las personas de la tercera edad que se encuentran alojados allí; esta determinación fue realizada después de haber analizado las condiciones en la que se encuentran las personas de la tercera edad en la provincia de Lamas, la cual corresponde a una experiencia mala debido a que los espacios no son aptos para una buena estadía, debido a que no se encuentran los servicios necesarios y esenciales para el desarrollo de sus actividades de manera plena.

Se recurrieron a las fuentes confiables para seleccionar información relevante que será congregada en el marco teórico de la presente investigación; en tal sentido, para la variable turismo accesible para los baby boomers, se consideró como autores principales a Lestari, et al. (2019), quien señala que el turismo accesible de acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT), se refiere a la adecuación del entorno y de los productos y servicios turísticos para posibilitar el acceso, uso y disfrute por parte de todos los usuarios, bajo el principio de diseño universal. Asimismo, señala en cuanto al diseño universal es considerado un diseño de productos, entornos, programas y servicios que pueden ser utilizados por todos, en la medida de lo posible, sin necesidad de adaptación o diseño especial.

La OMT busca convencer a todos los sectores del turismo de que la accesibilidad para todos a las instalaciones, productos y servicios turísticos debe ser una parte central de la política de turismo responsable y sostenible, porque el turismo accesible o el turismo para todos tiene beneficios no solo para las personas con discapacidad y necesidades especiales, sino para todos, porque implica grandes oportunidades económicas para diversos sectores fuera del sector de viajes y turismo. El turismo debe ser accesible, sentido y disfrutado por todos, ya sean personas mayores, familias con niños pequeños, personas con discapacidad o necesidades especiales (OMT, 2016).

Visto desde la perspectiva de Duarte (2015), el turismo es una actividad económica que mueve enormes cantidades de dinero, al mismo tiempo que es el principal precursor del movimiento de personas a nivel mundial, sin embargo, existen muy pocas empresas y organizaciones dedicadas a brindar estos servicios para personas de la tercera edad o para aquellas que cuentan con habilidades diferentes, debido a la poca experiencia para acondicionar los espacios geográficos, de modo que se accesibles para todo el público. En tanto, Ferri et al (2014), afirman que las empresas deben garantizar la integridad física de todas las personas que utilizan los servicios turísticos, dentro de las cuales se debe incluir a las personas mayores, quienes necesitan de un cuidado especial para no sufrir daños o lesiones durante su estadía, por lo tanto, se debe implementar las mejores estrategias para mejorar los espacios comunes, de modo que se accesible para este segmento de clientes.

Según Churilina (2021), el turismo accesible es un área relevante del desarrollo turístico en todo el mundo. El turismo está asociado a un entorno sin barreras y se basa en un principio, consagrado en documentos como la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidades, Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidades, adoptado por la resolución 48/96 de la Asamblea General de la ONU el 20.12.1993. En un sentido amplio, un entorno sin barreras (accesible) es un espacio seguro y cómodo para la mayoría gente. En 1991, en la

Asamblea General de la OMT, una resolución “Creación del turismo oportunidades para los discapacitados en la década de los noventa”, lo que hizo posible utilizar el término "sin barreras" en el turismo no solo para las personas con discapacidad, sino también para personas con limitaciones funcionales debido a trastornos de salud que pueden ser temporales, aunque a largo plazo. Así, se introdujo el término “turismo para todos” en la terminología del turismo. Asimismo, en el mundo moderno, el concepto de "sin barreras", "accesible" ahora se interpreta como la ausencia de barreras no solo para las personas con discapacidad, sino también para las personas mayores, personas con niños pequeños y personas con discapacidades funcionales.

Asimismo, Fuentes (2021) la actividad turística se ha convertido en una oportunidad vital que contribuye al bienestar de las personas. También es uno de los mecanismos económicos, sociales y culturales de los que disfrutaron alrededor de 1.500 millones de personas en todo el mundo en 2019, según la Organización Mundial del Turismo. Durante la crisis del COVID-19, los hoteles de todo el mundo han demostrado su capacidad para adaptar sus instalaciones y servicios a las nuevas exigencias sanitarias de la sociedad. Esta adaptabilidad también podría aplicarse a colectivos como personas con diversidad funcional que desean participar en el turismo, pero pueden encontrar más dificultades para acceder y disfrutar de estas actividades por su cuenta. Un grupo considerable de personas que tienen alguna dificultad para realizar sus actividades diarias debido a una discapacidad física o sensorial, limitado por la edad. Este es un grupo de mil millones de personas, o el 15% de la población mundial, son diagnosticadas con algún tipo de discapacidad. Existen algunas iniciativas para realizar el turismo inclusivo y accesible para todos, y cada vez más, tanto la sociedad como las personas involucradas en la gestión turística son tomando conciencia de la importancia de ofrecer actividades turísticas adaptadas a todos. Por ejemplo, la OMT dedicó 2016 al “Turismo accesible para todos: una oportunidad a nuestro alcance”. El concepto de turismo accesible para todos "no se trata de crear servicios separados para las

personas con discapacidad, tiene como objetivo la integración total, o más bien la inclusión de las personas con necesidades especiales, en particular las personas con discapacidad y las personas mayores, en el sector turístico".

En ese sentido, la Organización Mundial del Turismo (2013), el desarrollo de las actividades turísticas no está debe estar limitado en ninguna parte del mundo, sin embargo, es responsabilidad de las empresas y organizaciones dedicadas a acondicionar los espacios atractivos, de modo que pueda ser visitado por todas las personas, para lo cual es necesario brindar las condiciones básicas de seguridad necesarias estipuladas en el reglamento. Sánchez (2008), afirma que las diferentes normativas aplicadas al desarrollo del turismo, insta a los gobiernos a diseñar nuevas estrategias que permitan la inclusión social de todas las personas en el desarrollo del turismo, dentro de las cuales incluye a los adultos mayores, personas con habilidades distintas, gestantes, entre otros, de modo que no solo se promueva el desarrollo de las actividades económicas y el crecimiento social, sino que también se promueva el desarrollo de actividades para la recreación y el mejoramiento de la salud de la población.

En consideración a lo expuesto, la Ley N°29408 (2009) Ley General de Turismo mediante el Artículo N°45 expone que el desarrollo de las actividades turísticas implica la implementación de diferentes estrategias y recursos orientados a garantizar la integridad física de las personas, siendo de vital importancia que las empresas y organizaciones dedicadas a brindar este servicio, cumplan a cabalidad las diferentes normativas estipuladas en los lineamientos integrales, de modo que todas las personas que accedan a ella, pueda recrearse de manera sana y sin estar expuestas al riesgo. Además, el Artículo N°46 sostiene que el ministerio de comercio exterior, tienen la responsabilidad de llevar a cabo las actividades de coordinación necesaria para gestionar la implementación de los diferentes programas que permita la inclusión social a través del turismo, de modo que este servicio pueda ser extendido hacia los diferentes grupos poblacionales, dentro los cuales se

encuentran las personas con habilidades diferentes, adultos mayores, entre otros.

Por su parte, Donan (2017), señaló que, a pesar de este reconocimiento, el turismo o los viajes de placer no han recibido suficiente atención en la investigación sobre el envejecimiento. Debido a que los adultos mayores tienden a tener más tiempo libre y es menos probable que estén atados a horarios de trabajo que los adultos más jóvenes, existe una tendencia creciente entre la población de adultos mayores a aprovechar las oportunidades de viajar y realizar turismo. Hasta la fecha, solo unos pocos estudios han investigado el impacto de las experiencias turísticas en la salud mental y física, incluida la salud autoevaluada. Aunque estos estudios han proporcionado información valiosa sobre los efectos potencialmente positivos del turismo en varios resultados de salud, la mayoría de ellos se han basado en comparaciones de la salud de la experiencia previa y posterior al turismo de los turistas y muy raramente han utilizado muestras basadas en la población para examinar si las personas mayores los turistas son más saludables después de un recorrido que los no turistas, sin contar los factores sociodemográficos relevantes.

De acuerdo con Lindor (2019), el sector turístico muestra un incremento en la creación de nuevos segmentos al buscar satisfacer las necesidades de participación, ocio, identidad y libertad de los turistas en sus diferentes categorías existenciales, para que puedan ser autónomos y reconocidos con el propósito de divertirse. E integrarse con igualdad de derechos; a través de su desplazamiento a entornos y paisajes deseados en su tiempo libre. Por tanto, el ser humano siempre y todavía tiene la necesidad de estar en relación con el medio independientemente de sus condiciones y edad. Si bien este sector a nivel mundial ha sabido adaptarse a los cambios sociales y económicos dictados por las nuevas demandas del mercado, aún enfrenta un nicho de oportunidad porque atañe al segmento de adultos mayores y aquellos que manifiestan capacidades disminuidas y demandan necesidades especiales de accesibilidad (Solís, 2018).

Según Ramos y Lemus (2021), refieren que el desarrollo de las actividades turísticas, fomenta el mejoramiento de las condiciones económicas y sociales de las poblaciones donde se desarrolla el turismo, al mismo tiempo que contribuye a la recaudación de recursos financieros que pueden ser utilizados por los gobiernos para ejecutar obras en beneficio de la sociedad; sin embargo, el gobierno debe velar para que el desarrollo de estas actividades se realicen bajo un enfoque de inclusión social, permitiendo que todos los grupos sociales pueda acceder a ella sin complicaciones. Por otro lado, en lo referente a los tipos de turismo, Mogorrón (2020), sostiene que existe una amplia diversidad de actividades turísticas que pueden ser desarrolladas por las personas, las incluyen a diferentes recursos que pueden ser de origen natural o artificial, dentro de los cuales se encuentran las cataratas, las playas, los deportes de aventura, entre otros., los cuales van a depender de los gustos, preferencias y capacidades físicas de las personas.

Rivera et al (2020), mencionan que se debe aumentar las actividades productivas en el adulto mayor vivifica sus capacidades y sobredimensiona las posibilidades de entretenimiento sustancial para su generación, estas nuevas actividades sacan al adulto mayor de su aburrimiento, que alegra sus tiempos en interrelaciona con la modernidad turística nacional e internacional en esparcimiento y recreación, este accionar cualitativo afecta positivamente el desgaste mental y activa la lucidez cognitiva de un mercado turístico en crecimiento. En esa misma línea, Sánchez et al. (2017) manifiestan que la inclusión social del adulto mayor pretende ampliar las posibilidades de involucrar a todos los ciudadanos con las necesidades gerontológicas, sin discriminación temporal. Según Soriano (2017), afirma que la incorporación de los enfoques de inclusión social en el desarrollo de las actividades turísticas, ha abierto las puertas a nuevos segmentos de mercado que antes no eran consideradas por las empresas y organizaciones dedicadas a este rubro, debido al desconocimiento y a la falta de iniciativas para incluir este tipo de

servicios acondicionados para personas de la tercera edad, personas con habilidades diferentes, entre otros.

Asimismo, según Estrada (2017), desde la aparición de las actividades turísticas como tal, las diferentes entidades y órganos reguladores, han ido desarrollando diversos estudios para mejorar la inclusión de las personas en el desarrollo de estas actividades, de modo que no haya limitaciones o exclusiones de ningún tipo. Al respecto, Leong, et al. (2021), precisa que esta creciente propensión de las personas mayores a viajar seguirá aumentando debido a una generación activa de personas mayores que se benefician de mayores ingresos disponibles, un tratamiento médico más avanzado, una mayor familiaridad con los viajes y un cambio de actitud hacia el uso de los ahorros de por vida y el tiempo disponible. Sin embargo, a pesar del crecimiento de la población que envejece, el mercado de viajes para personas mayores en general ha sido desatendido por la industria del turismo. Por lo tanto, es necesario realizar más estudios sobre el turismo accesible para personas mayores en términos de cómo satisfacer sus necesidades y deseos.

De acuerdo con Leong, et al. (2021), vincula la teoría de la continuidad del envejecimiento con el comportamiento de las personas mayores, en el que precisa que las personas mayores tienen como objetivo mantener la coherencia en los roles y comportamientos a lo largo de su vida para reflejar una imagen de su pasado. Por lo tanto, los patrones homogéneos e inmutables de los humanos en la edad adulta implican que los comportamientos actuales de los futuros adultos mayores actúan como indicadores de sus estilos de vida futuros.

Las categorías de la variable turismo accesible para los baby boomers, de acuerdo con el Manual de turismo accesible (2019), son: Categoría infraestructura, se trata de la integración de servicios, instalaciones y medios técnicos. De igual manera, la OMT (2015), agrega en cuanto al acceso que, el acceso o las entradas se tornan un elemento importante en la gestión de los recursos turísticos convirtiéndose en el medio de contacto entre el interior y el

entorno. Por ellos, los espacios y sus componentes que deben precisarse son las señalizaciones, en aquellas entradas de acceso y espacios que le anteceden, además de los interiores y exteriores. Se consideran: zaguanes, otros componentes de control y vestíbulos.

Categoría señalización, se utilizan aquellos elaborados por el AIGA o American Institute of Graphic (en español, Instituto Americano de Artes Gráficas), la cual es utilizada en distintos espacios internacionales como hospitales, empresas grandes, aeropuertos, etc. Es un elemento de comunicación universal, ayuda a las personas con la localización, información y la orientación en los espacios donde se encuentran. Además, eso lo convierte en indispensable para el turismo, pues muchas veces, los turistas ingresan por primera vez en el lugar que visitan por lo que deben familiarizarse (OMT, 2015)

Categoría capacitación al personal, los recursos humanos son quienes hacen las acciones principales, por lo que deben estar capacitados para enfrentar las dificultades y tratar de resolver las deficiencias de acceso, con ello, mejorar su relación hacia los clientes, fortaleciendo la confianza visualizando una atención que supere los límites de la accesibilidad. Los trabajadores del área del turismo se deben especializar con las tareas relacionadas a la atención de las personas con discapacidades, desde las agencias de turismo, hasta los empleados de los establecimientos turísticos (OMT, 2015)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El proyecto de investigación fue de enfoque cualitativo, está basado en el desarrollo de teorías a partir de la recopilación de información, proporcionada por distintos investigadores sobre la variable abordada, se configura como la base para el desarrollo de la investigación, considerando el estudio de casos una realidad problemática presente en el objeto de estudio, la cual es determinada haciendo uso del método inductivo. Blasco y Pérez (2020).

Fue de tipo básica descriptiva, según Hernández (2020) indica que este, es el procedimiento entre las acciones que se dan del investigador hacia el investigado; pertenecientes a las actividades que se realizan por parte del turista durante el proceso de la investigación.

De diseños fenomenológicos, su objetivo esencial es la exploración, descripción, comprensión de las diferentes experiencias y puntos de vistas de las personas consultadas en función a un fenómeno específico, de modo que se puedan descubrir los elementos resaltantes y comunes que marcan la vivencia, realizada por Salgado (2017).

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

Con respecto a la matriz de categorización, se procedió con la unidad temática, categoría y subcategoría. De tal manera, Walderman (2019) manifiesta que las investigaciones cualitativas son en base a la interpretación, investigación, observación con métodos etnográficos, para lograr explicar los resultados obtenidos. Las categorías y subcategorías son las siguientes: 1) Infraestructura: acceso, aseos públicos, vestíbulos y salas de espera; 2) Señalización: señaléticas, rampas, puentes, pasa manos; 3) Capacitación al personal: personal que esté en condiciones de transportar y guiar al turista baby boomers, entrenamiento y capacitación.

3.3. Escenario de estudio

El escenario objeto de estudio, fueron las cataratas del Ahuashiyacu, ubicado a 30 minutos desde la ciudad de Tarapoto, con una distancia aproximada de 14 Km; se puede llegar a ella haciendo uso de diferentes medios de transporte como el automóvil, moto lineal, combi, entre otros siguiendo el curso de la carretera que conduce a la ciudad de Yurimaguas. La catarata en mención, se encuentra dentro del área de conservación Cordillera Escalera, la cual es reconocida como la catarata con caída de agua de mayor altitud en la región San Martín.

Las cataratas del Ahuashiyacu, cuyo nombre significa “agua cantarina” o “agua que ríe”, cuenta con dos caídas de 60 y 40 metros de altura, la segunda caída tiene una poza de 12 metros de diámetro y una profundidad de 30 centímetros, se encuentran localizadas en el distrito de Banda de Shilcayo, en la región de San Martín.

3.4. Participantes

Se consideró a los baby boomers que visitaron las cataratas del Ahuashiyacu del distrito de La Banda de Shilcayo. Los participantes de esta investigación fueron seleccionados según su condición de edad. Carrasquedo (2017) manifiesta que el muestreo no probabilístico, se realiza mediante los criterios personales para el mejor resultado del instrumento; así mismo la muestra de conveniencia, permite seleccionar personas directamente que cumplan las características adecuadas para la aplicación de la guía de entrevista.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la técnica de recolección y registro de datos, se usó la entrevista a profundidad, la cual fue una guía que contiene 10 preguntas y así lograr recopilar información relevante a consideración de los objetivos propuestos. Según

Sánchez (2021) se conoce como la interacción entre dos personas, planificada y que busca conocer el punto de vista y la perspectiva que una persona tiene respecto a un asunto y complementar la información recopilada a consideración de los objetivos propuestos.

Por otro lado, tal y como menciona McKenna (2017) es una técnica considerable y eficiente, que permiten al investigador conocer el punto de vista y la perspectiva que un individuo tiene del asunto, manteniendo contacto directo con el entrevistado. Los investigadores que realizan estudios cualitativos frecuentemente, tienen que decidir entre los métodos de recolección de datos que emplearán para obtener creencias, experiencias u opiniones de los participantes de su investigación.

El instrumento aplicado fue la guía de entrevista, también se utilizó una ficha de observación para identificar el estado actual del atractivo turístico. Según Hernández (2014) es un documento en el cual se consiguen las diferentes preguntas y anotaciones que se desarrollarán durante la entrevista, de modo que el investigador tenga una guía para desarrollarlo; dicho instrumento indica los temas, las preguntas recomendadas y los puntos de vista a investigar, también se recogieron las apreciaciones y recomendaciones del adulto mayor a diferencia de otros instrumentos.

3.6. Procedimiento

La presente tesis de enfoque cualitativo, consultó fuentes de información confiable para las bases teóricas, artículos científicos indexados, libros, tesis, entre otros. Se identificó problema general, los problemas específicos, los objetivos de la investigación, antecedentes y la base teórica. Dentro de la categoría se encuentra la infraestructura, señalización y capacitación al personal; las subcategorías son el acceso, aseos públicos, vestíbulos y salas de espera, señaléticas, rampas, pasillos, pasamanos, personal que esté en condiciones de transportar y guiar al turista baby boomer y entrenamiento y capacitación.

Se realizó una entrevista directamente con los baby boomer que visitaron las cataratas del Ahuashiyacu del distrito de La Banda de Shilcayo, con un tiempo mínimo de 15 minutos por cada entrevistado, se solicitó la autorización para ejecutar el uso de la información, así mismo se recopiló la información en archivos Word, para la comparación respectiva; con los datos recopilados, se analizó para posteriormente elaborar el resultado y discusión, conclusiones, recomendaciones.

3.7. Rigor científico

Según Espinoza (2020), consiste en la propiedad que posee un instrumento para encontrar información relevante y coherente sobre la variable del estudio, es decir, que mida lo que el investigador busca medir. Para asegurar el rigor y la calidad científica de los estudios cualitativos, se debe cumplir los siguientes criterios: la confirmabilidad, aplicabilidad, credibilidad o transferibilidad. Existe credibilidad en el momento en que los hallazgos del estudio se reconocen por los sujetos que participaron en el estudio y han estado en la experiencia, o han estado en contacto con el fenómeno investigado. La confirmabilidad fue la objetividad y neutralidad del análisis de la información. Por último, la transferibilidad se trata del poder adaptar los resultados grupos o contextos parecidos (Rada, 2016). Así, también, se validaron los instrumentos mediante el juicio de expertos, el cual estuvo integrado por 3 profesionales del sector turístico conocedores del tema.

N°	Expertos	Grado académico	Cargo e institución:	Promedio de validez
1	García García Ancelmo	Maestro en dirección y consultoría Turística.	Universidad César Vallejo	80
2	Arévalo Fretz	Zea Maestro en gestión pública	Universidad César vallejo	86

3.8. Método de análisis de la información

Se realizó un análisis de contenido de forma estructurada y detallada, que ayudó con la recopilación de información del objetivo e identificar las condiciones del turismo inclusivo para el adulto mayor en las cataratas del Ahuashiyacu, Tarapoto – 2021, posteriormente se realizó las conclusiones del proyecto de investigación. Esta técnica a partir de la información recogida ayuda a la formulación de datos validos de acuerdo al contexto de la investigación, es así que los investigadores asumen la responsabilidad de interpretar lo que se observa, escucha o lee, Varguillas (2006).

3.9. Aspectos éticos

El estudio siguió las bases del código de ética establecidas en la Universidad César Vallejo. Esta contiene la promoción de principios éticos y la regulación de las buenas prácticas que toda investigación científica debe seguir para así, garantizar la autonomía y bienestar de aquellos que participaron en la investigación. Además, guía al investigador para que cumpla con honestidad y responsabilidad la sistematización de información durante el procedimiento de interpretación y elaboración del informe final con los hallazgos para su publicación.

Se respetó los principios éticos aplicados en la investigación científica, se actuó de forma coherente con los datos recopilados, se utilizó de manera correcta las referencias bibliográficas. Posteriormente se respetaron todos aquellos principios éticos y morales con los participantes a la hora de ser entrevistados. Asimismo, se utilizó los lineamientos de investigación entregados por la universidad; finalmente, se respetó los derechos de autor mediante la utilización de las normas APA séptima edición.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados de investigación, obtenidos al aplicar las entrevistas a profundidad a turistas baby boomers que visitaron las cataratas del Ahuashiyacu. La investigación tiene como objetivo, conocer el desarrollo del turismo accesible para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022. El análisis fue de tipo cualitativo, a su vez la recolección de datos se llevó a cabo a través de una entrevista presencial previa autorización del turista, se procedió a grabar, para luego ser transcrita e ir seleccionando información que nos ayuden a identificar nuestro objetivo.

Dentro de esta investigación se podrá encontrar las categorías y subcategorías, que están enfocados a resolver de manera específica la problemática; a continuación, se presenta cada una de las categorías en forma sistemática.

Unidad Temática: Turismo accesible

Categoría: Infraestructura

Se consideraron tres (03) subcategorías y la elaboración de cinco (05) preguntas para las entrevistas. Con respecto a la subcategoría, acceso, los turistas baby boomers describen el camino desde la ciudad de Tarapoto hasta las cataratas del Ahushiyacu, la pista o carretera, los paisajes, la distancia, el clima, la movilidad que les sirvió como transporte, zonas donde pueden tomarse foto e incluso las dificultades que han tenido. Tomando en cuenta el enfoque de las entrevistas se identifica, que el acceso a las cataratas del Ahuashiyacu es accesible, el buen estado de la carretera hace que el turista baby boomers disfrute del recorrido. Por otro lado, visualizar los paisajes selváticos le da un valor agregado disfrutando de los 45 minutos que dura el viaje hasta llegar a las cataratas.

Se citan las siguientes respuestas de las entrevistas, para identificar la subcategoría de acceso:

E1: “Si, el camino desde la ciudad de Tarapoto es empistado y la distancia aproximadamente son unos 45 minutos, puedes apreciar la naturaleza y hay partes donde el transporte puede estacionarse para tomarnos fotos. No hemos tenido problemas para llegar.”

E2: “Si, son 19 kilómetros desde la ciudad de Tarapoto, el tramo se encuentra en muy buenas condiciones y hay trimoviles (Motokars) que hacen una ruta placentera como conocer los paisajes llenos de montañas, que dan un efecto misterioso de la selva peruana.”

E3: “El recorrido es accesible, no he tenido ningún inconveniente para llegar a las cataratas.”

Con respecto a la subcategoría aseos públicos, los baby boomers entrevistados, si consideran que cumplen sus expectativas, están ubicados en lugares estratégicos dentro de las cataratas del Ahuashiyacu y están acondicionados según su condición de baby boomers. Sin embargo, la gran mayoría recomienda la presencia de personal de limpieza para el aseo constante de los baños y así evitar accidentes.

De acuerdo a la subcategoría aseos públicos se cita las siguientes entrevistas:

E1: “Si, me gustan los baños dentro de las cataratas son seguras, pero el personal de limpieza debería estar en constante aseo, muchas personas utilizan como vestidores los baños, dejando mojado el piso y el piso mojado es peligroso.”

E2: “Si, los baños son seguros y bien implementadas, también cumplen con las normas de seguridad.”

E3: “Los baños cumplen mis expectativas y considero que si son seguras. Pero sugiero presencia de personal de limpieza, encontré el piso mojado y para nuestra edad es peligroso.”

Asimismo, en la última subcategoría vestíbulos y sala de espera, detallan que la administración de las cataratas del Ahuashiyacu debe mejorar las piedras sueltas que se encuentran en la entrada de los vestíbulos, por ser peligrosos y pueden causar accidentes lamentables para el turista adulto mayor y a pesar de este problema, describen que les encanto cada detalle encontrados en los vestuarios construidos con material rustico que encajan con lo natural del establecimiento turístico, las sillas cómodas en la sala de espera hacen agradable el tiempo en la espera de sus turno para cambiarse.

E1: “La entrada del vestuario más amplia es pedregosa, deberían poner gradas o construir una mejor entrada, siempre va ser peligrosa para el adulto mayor.”

E2: “Si, están ubicadas en zonas estrategias y son grandes, el único detalle es la entrada, hay piedras sueltas, entiendo que no deben modificar lo natural pero también pensarían en nuestra seguridad.”

E3: “Para ingresar a los vestuarios las personas que ya se metieron a las cataratas vienen mojadas y en la entrada hay piedras sueltas creo que eso deberían mejorar. Me encanto las sillas cómodas en la sala de espera.”

Categoría: Señalización

En cuanto a la señalización se consideraron dos (02) subcategorías y la elaboración de dos (02) preguntas para las entrevistas. Con respecto a la subcategoría señaléticas los entrevistados manifiestan que están ubicadas en puntos claves que les ayudaron a ubicarse, como son las direcciones del camino para llegar a las cataratas del Ahuashiyacu, asimismo, manifiestan que les gusto el panel con la descripción del nombre de las cataratas, también mencionaron que deberían ampliar un poco las letras para los cortos de vistas.

Por ello se cita las siguientes respuestas en esta subcategoría:

E1: "Si, gracias a las señaléticas pude ubicarme durante mi recorrido y lo que también me gustó mucho fue el panel donde está la descripción del nombre de las cataratas."

E2: "Si, están ubicados correctamente, pero considero que deberían ampliar un poco más el tamaño de las letras, para los cortos de vista; es un poco complicado tener que leerlas."

E3: "Si, me encanto el mural con la historia del nombre de las cataratas."

Basándonos en la subcategoría rampas, puentes, pasa manos, dentro de las cataratas de Ahuahiyacu, los turistas baby boomers consideran seguras, describen que al tener techo los puentes les da más seguridad y les ayuda a protegerse cuando llueve, por otro lado recomienda poner pasamanos por todo el camino hacia las cataratas para así sentirse seguros y disfrutar del recorrido, también mencionan que las barandas son resbaladizas a causa de la humedad y en parte del camino existen piedra resbalosas, sugieren a la administración buscar una solución a este problema y evitar accidentes.

Las respuestas citadas fueron las siguientes:

E1: "Considero que son seguras, son rusticas que se acopla mucho al atractivo, pero si me gustaría que implementen más pasamanos en todas las subidas."

E2: "Si, los puentes me encantaron tiene techos y como estaba lloviendo nos ayudó para no seguir mojándonos, considero que deberían poner pasamanos en todo el recorrido cuando llueve es un poco tedioso realizar el recorrido."

E3: "Deberían mejorar los caminos, hay piedras que resbalan y para nuestra edad no son seguras."

Categoría: Capacitación al personal

En esta categorización de capacitación al personal se consideraron dos (02) subcategorías y la elaboración de tres (03) preguntas utilizadas en las entrevistas. Los turistas baby boomers mostraron su molestia porque las cataratas de ahuashiyacu no cuenta con suficiente personal que los acompañe durante el recorrido, ya que hay partes de altura donde no pueden subir con facilidad y partes del camino resbalosas, también manifestaron que no les dieron preferencia como personas adulto mayor y han tenido que hacer cola en pleno sol y parados, pues tampoco existen ambientes como sala de espera. Asimismo, recomiendan contratar más recurso humano porque las cataratas reciben miles de turistas y son pocos los trabajadores, posterior a eso también recomiendan la capacitación a su personal y así lograr un buen servicio de atención a los baby boomers que visita las cataratas del Ahuashiyacu.

Por ello se cita las siguientes respuestas:

E1: “Había mucha gente y teníamos que esperar nuestro turno para poder subir, la cual no hay problema, pero al menos al adulto mayor nos deberían dar un espacio o habilitar un ambiente para esperar tranquilos.”

E2: “No, falta preferencia para el adulto mayor, se respeta que sea por orden de llegada, pero el sol y la bastante acogida en nuestra condición no es nada agradable.”

E3: “Cuando el clima es lluvioso las personas no quieren subir, entonces no tenemos que hacer cola. El personal que trabaja dentro de las cataratas no está capacitado en atención para este segmento de turistas”

DISCUSIÓN

Para el desarrollo de esta categoría, se tomó en cuenta los resultados obtenidos mediante las entrevistas realizadas a los turistas baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu, que permitieron cumplir con el objetivo propuesto. Se puede discutir que los resultados tienen relación entre la teoría y las investigaciones analizadas. A continuación, presentamos a través de las discusiones dichos resultados conformados por sus tres (03) categorías: Infraestructura, señalización y capacitación al personal.

Unidad Temática: Turismo accesible

Categoría: Infraestructura

Los turistas describen la infraestructura como segura y de fácil acceso para llegar a la entrada de las cataratas del Ahuashiyacu, también mencionan que cuenta con una correcta infraestructura, ya que cuentan con buen acceso, baños públicos, vestíbulos y sala de espera accesibles para su condición de baby boomers debidamente regulados por el Mincetur. Los turistas baby boomers buscan salir de la rutina del día a día, vacaciones que se presentan sin ser planificadas y en contacto con la naturaleza. Según Leong et al (2021), Concluyendo que, que los atributos más importantes para un destino accesible para las personas mayores son la seguridad y la limpieza. Otros atributos considerados importantes por los turistas mayores incluyen la disponibilidad de instalaciones de ocio y transporte público sin barreras. Además, destaca atributos que tanto los responsables de la formulación de políticas como de los administradores de destinos debe esforzarse en hacer que los destinos turísticos sean más acogedores, accesibles e inclusivos para las personas mayores, y un entorno turístico amigable el cual permite no solo la participación activa de las personas mayores sino de todos los turistas en la comunidad.

Por otro lado, algunos turistas baby boomers expresan su deseo de que en algún momento se puedan realizar modificaciones con respecto a las piedras resbalosas que se encuentra en algunas partes del camino para llegar hasta las

cataratas y estas se dejan notar cuando llueve, pensando en la necesidad de los baby boomers sin alterar el patrimonio. Al comparar con Rodríguez (2018), en su tesis denominada “Causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo”, menciona que algunos atractivos turísticos del Perú, tienen limitaciones en sus instalaciones que afectan el desarrollo del turismo accesible. Concluyendo así que no solo las cataratas del Ahuashiyacu debe mejorar la infraestructura para un desarrollo del turismo accesible para los baby boomers.

Categoría: Señalización

Con respecto a la categoría de señalización, en las cataratas del Ahuashiyacu se recopiló información principal de testimonios de los turistas baby boomers que mencionan; que, gracias a la señalización han podido llegar con facilidad hasta la parte final de su recorrido dentro de las cataratas, al ser consultados si se encuentran visibles manifestaron que, son entendibles y están ubicados en puntos precisos que hace más agradable sus visita, también mencionan que los letreros donde cuentan la historia de origen del nombre de las cataratas del Ahuashiyacu le dan un valor agregado y el letrero en mención completamente legible. Lofruscio (2020) menciona en su tesis: “Estudio de turismo accesible para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca”, presentan buena señalización en los establecimientos turísticos, proporcionando datos estadísticos del 100% y solo el 76.6% de establecimientos muestran una señalización correcta.

Asimismo, cuando se consultó sobre las rampas, pasillos y pasa manos, los entrevistados manifiestan que están ubicados en puntos estratégicos, que el diseño rustico combina con la naturaleza de las cataratas del Ahuashiyacu; al ser consultados por los pasillos, mencionaron que, es muy importante que tengan techos, ya que protege al turista cuando llueve, pero recomiendan acoplar las barandas y pasamanos de un material metálico seguro sin perder lo rustico que identifica a las cataratas del Ahuashiyacu. Ferri et al (2014), afirman que las empresas turísticas deben garantizar la integridad física de todas las personas que utilizan los servicios turísticos,

garantizando una buena señalización para personas mayores, pasillos seguros para no sufrir daños o lesiones durante su estadía, por lo tanto, se debe implementar las mejores estrategias para mejorar los espacios comunes, de modo que se accesible para este segmento de clientes.

Según Churilina (2021), el turismo accesible es un área relevante del desarrollo turístico en todo el mundo. El turismo está asociado a un entorno sin barreras y se basa en un principio, consagrado en documentos como la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidades, Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidades, adoptado por la resolución 48/96 de la Asamblea General de la ONU el 20.12.1993. En un sentido amplio, todo establecimiento turístico que brinda atención al público debe, garantizar la satisfacción de su visita al turista.

Categoría: Personal capacitado

En la última categoría denominada personal capacitado, se formularon tres preguntas dentro de las dos subcategorías, en las cuales la mayoría de los turistas baby boomers entrevistadas manifestaron que, no cuentan con personal capacitado para el adecuado servicio que brinda las cataratas del Ahuashiyacu, asimismo indicaron la falta de recurso humano que los acompañe durante su recorrido y que en ningún momento recibieron preferencia según su condición de personas adulto mayor. El talento humano de los establecimientos turísticos, deben estar capacitado sobre las dificultades que se pueden presentar con turistas con limitaciones físicas, sensoriales o de cualquier otro tipo (OMT, 2016). Estos resultados se apoyan en la tesis de Plascencia, “El turismo accesible para niños con síndrome de Down en las agencias de viajes y turismo del centro histórico de Trujillo- 2016”, la cual identifica que la gran mayoría del personal involucrado en el desarrollo del turismo accesible, no está capacitada para atender las necesidades de este tipo de turismo, tomando en cuenta condiciones físicas, servicio de calidad y capacitación constante.

Esa parte de turistas baby boomers entrevistados, nos mostró la deficiencia del personal, la falta de capacitación y el desinterés que muestran con las personas adulto mayor dentro de las cataratas del Ahuashiyacu; por ello la investigación de Lestari, et al. (2019), quien señala que el turismo accesible, se refiere a la capacitación del personal, la adecuación del establecimiento turístico y de los productos y servicios turísticos para posibilitar el acceso, uso y disfrute por parte de todos los usuarios, bajo el principio de diseño universal. Asimismo, señala, en cuanto al diseño universal considerado como un diseño de productos, entornos, programas y servicios que pueden ser utilizados por todos, en la medida de lo posible, sin necesidad de adaptación o diseño especial. Con ello podemos determinar y combinar con la teoría de la OMT que busca convencer a todos los sectores del turismo de que, la accesibilidad para todos a las instalaciones, productos y servicios turísticos debe ser una parte central de la política de turismo responsable y sostenible, porque el turismo accesible o el turismo para todos, tiene beneficios no solo para las personas con discapacidad y necesidades especiales, sino para todos, porque implica grandes oportunidades económicas para diversos sectores fuera del sector de viajes y turismo. El turismo debe ser accesible, sentido y disfrutado por todos, ya sean personas mayores, familias con niños pequeños, personas con discapacidad o necesidades especiales (OMT, 2016).

V. CONCLUSIONES

Se concluye de manera general que el turismo accesible para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022; es accesible y se encuentra en etapa inicial, ya que aún falta mejorar la calidad de servicio que brindan a los turistas baby boomers, la falta de guías capacitados que brinden servicio de calidad a este segmento de turista hace que no disfruten al 100% de la visita a las cataratas del Ahuashiyacu, sin embargo, no se está gestionando las mejoras correspondientes con la capacitación y contratación de personal para laborar dentro de las cataratas y así lograr ofertar un servicio de calidad a los turistas baby boomers que aún falta mejorar.

Se concluye que el desarrollo de la categoría infraestructura tiene un valor positivo dentro del turismo accesible para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu, ya que mostraron su satisfacción al poder disfrutar positivamente de su recorrido, describiendo como seguras y en buen estado el camino, puentes y pasamanos, también mencionaron positivamente de los baños y vestíbulos describiendo así, que se encuentran acondicionados según su condición de adulto mayor.

En la categoría de señalización, se concluyó que, es factible para el desarrollo de turismo accesible, porque los turistas baby boomers se ubican con facilidad gracias a las señaléticas que se encuentran dentro de las cataratas, estas se encuentran visibles y en puntos estratégicos; también es importante mencionar del valor agregado que le da el panel con la descripción del nombre de las cataratas del Ahuashiyacu.

Se concluye que en la categoría capacitación del personal, no es la adecuada, la falta del desarrollo se debe a que no cuentan con personal suficiente y capacitado para la atención a los turistas baby boomers, ya que algunos turistas entrevistados mostraron su molestia porque ningún guía los acompañó durante su recorrido y también mencionaron que no dan preferencia a la hora de ingresar a las cataratas del Ahuashiyacu. Sin embargo, debido a la gran demanda de turistas adulto mayor, necesitan la contratación de guías perennes para lograr una grata compañía al visitante baby boomers.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la institución a cargo de las cataratas de Ahuashiyacu (PEHCBM), desarrollar un plan de turismo accesible enfocados en estrategias de capacitación al personal para la atención de turistas baby boomers, desde la contratación de nuevo recurso humano (Guías turísticas), hasta la capacitación constante en calidad de servicio a los turistas baby boomers, así mismo, buscar estrategias de marketing promocionando el plan de turismo accesible para llamar la atención de los turistas baby boomers y se terminen de convencer que es seguro visitar las cataratas.

Se recomienda con respecto a la categoría de infraestructura al Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo, incluir en este nuevo plan, la construcción de nuevas salas de esperas en la entrada de las cataratas, si bien es cierto el espacio es pequeño y dificultaría la construcción de las mismas, pero deberían buscar nuevas alternativas de espacios que sean cómodas para los turistas baby boomers y al público en general. La gran demanda es bastante alta y esperar parados no califica como un buen servicio brindado en las cataratas de Ahuashiyacu.

Se recomienda el seguimiento y control del proceso de limpieza en los baños y vestíbulos de las cataratas del Ahushiyacu, para garantizar la seguridad de los turistas baby boomers, ya que algunas personas ingresan a estos servicios con ropa mojada y pueden causar accidentes, así mismo, se recomienda buscar una alternativa de solución a las piedras sueltas que están ubicadas en la entrada de los vestíbulo sin alterar la infraestructura natural de las cataratas del Ahuashiyacu y así brindar un ambiente seguro.

Se recomienda realizar capacitación plena al equipo de trabajo de las cataratas de Ahuashiyacu, que cada uno de los trabajadores conozcan todo lo relacionado al servicio de atención al turista baby boomers en los establecimientos turísticos y también recomendar, la capacitación de primeros auxilios ante cualquier adversidad que se pueda presentar dentro de las cataratas del ahuashiyacu.

REFERENCIAS

- Akıncı Z., Sönmez N. A Qualitative (2015). Evaluation of Accessible Tourism Expectations of People with Disabilities. *Anatolia J. Tour. Res* https://www.researchgate.net/publication/319710876_a_research_to_determine_expectations_satisfactions_and_difficulties_of_visually-impaired_persons_a_case_study_in_accessible_museum_implementation_s_in_istanbul
- Alayo, N. (2018). Mejoramiento de accesibilidad turística del Vivero Forestal en usuarios de sillas de ruedas, 2018. [Tesis de grado]. Universidad San Pedro. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12108/Tesis_61856.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Acevedo, I., Bello, J., Rojas, L. (2017). 5 [Tesis de grado, Universitaria Agustiniana]. <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/311/AcevedoAlarcon-IngridLorena-1-2018.pdf?sequence=9&isAllowed=y>
- Blasco, J., y Pérez, J. (2007). Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes. Editorial Club Universitario. <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12270/1/blasco.pdf>
- Bocangel, A. (2019). Satisfacción del turista adulto mayor con respecto al turismo termal en Churín. Oyón –Lima, 2019. [Tesis de grado]. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53138/Bocangel_RAV%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brugia, J. y Cabré, J. (2020), Turismo inclusivo aplicado en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Veraguas. (Artículo científico). Universidad de Panamá., Panamá. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/334/3341368007/3341368007.pdf>

- Cabezas, E., Nasimba, C., Torres, J. y Carrasquero, E. (2019). Percepción del turismo social y recreación en el adulto mayor como herramienta de mejoramiento de la calidad de vida en el Cantón Latacunga. Revista Descubre - ESPOCH FADE. Edición Especial: 93 – 101.
<http://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/mktDESCUBRE/article/view/363/319>
- Castillo, N. (2018). Experiencias en socialización y gestión turística en el adulto mayor valiente en Lima. (artículo científico). Revista cultura.
https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_32_experiencias-en-socializacion-y-gestion-turistica-en-el-adulto-mayor-valiente-en-lima.pdf
- Carrasquedo, K. (2017). Muestreo probabilístico y no probabilístico.
<https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-y-no-probabilistico/>
- Universidad Cesar Vallejo (2017). código de ética en investigación de la universidad Cesar Vallejo.
<https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>
- Churilina, I, Larchenko, L, Anisimov, T y Volkov, A. (2021) Inclusive tourism as a method for rehabilitation and restoration of human well-being. BIO Web of Conferences 29, 01004.
https://www.bioconferences.org/articles/bioconf/pdf/2021/01/bioconf_shlc2021_01004.pdf
- Cudeña, L. (2017). Diseño de rutas turísticas para desarrollar el turismo de tercera edad en las provincias de San Martín y Moyobamba- Región San Martín. (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú.
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2522/TESIS.%20DISE%C3%91O%20DE%20RUTAS%20TURISTICAS%20PARA%20DESARROLLAR%20EL%20TURISMO%20DE%20TERCERA%20EDAD%20EN%20LAS%20PROVINCIAS%20D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Danan, G., Haiyan, Z., Brown, T., Hoenig, H. y Zeng, Y. (2017). Tourism Experiences and Self-Rated Health Among Older Adults in China. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5381654/>
- Duarte, S. (2015). El turismo, una opción de ocupación en la vejez. *Revista Chilena de terapia ocupacional*. <https://revistas.uchile.cl/index.php/RTO/article/download/37139/38715/>
- EEspinoza, E. (2020). QUALITATIVE RESEARCH, AN ETHICAL TOOL IN THE PEDAGOGICAL FIELD. *Revista Conrado*. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1392/1382>
- Estrada, A. (2017). Social tourism, senior citizens, and education. <https://doi.org/10.1080/16078055.2017.1393872>
- Eichhorn V., Buhalis D. Accessibility. (2011) A key objective for the tourism industry. *Access. Tour. Concepts Issues*. https://www.researchgate.net/publication/292258255_Accessibility_A_key_objective_for_the_tourism_industry
- Fuentes, E., Mostafa, S. y Mellinas, J. (2021) Accessibility in Inclusive Tourism? Hotels Distributed through Online Channels. *Societies* 2021, 11(2), 34; <https://doi.org/10.3390/soc11020034>
- Ferri, M., Durá, E. y Garcés, J. (2014). El turismo como estrategia de envejecimiento activo y saludable: efectos del turismo en la salud de las personas mayores. Instituto de Investigación Polibienestar. Universidad de Valencia. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-S0212656714003916>
- Gómez, A. y Ramírez, T. (2019). Turismo accesible y calidad de vida del adulto mayor en el distrito de Barranco. [Tesis de grado]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63908/G%C3%B3mez_NAN-Ram%C3%ADrez_MTL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, L. (2019). Identificación de las necesidades en la prestación del servicio

hotelero tradicional a los turistas adultos mayores en el municipio de Necocli Antioquia [Tesis de grado]. Universidad Católica de Oriente. <https://repositorio.uco.edu.co/bitstream/handle/123456789/623/PNE%20-%20Documento%20FINAL%20%28V6-01%20Abril-2020%29%20mi%20tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guest, G., Namey, E., Taylor, J., Eley, J. y McKenna, K. (2017). Comparing focus groups and individual interviews: findings from a randomized study. *International Journal of Social Research Methodology*, 20 (6), 693-708. https://www.verityresearch.org/wpcontent/uploads/2018/04/2017_Guest_ComparingFocusGroupsAndIndividualInterviews.pdf

Guerreros, K. (2020). Turismo social en el Perú enfocado en las personas adultas mayores de 60 años (PAMS) como herramienta de inclusión y mejora de la percepción de su calidad de vida. (Tesis de pregrado). Universidad Antonio Ruíz de Montoya. http://repositorio.uarm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12833/2143/Guerreros%20Diaz%2C%20Keyla_%20Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill - Edición 6, 6

Hernandez, H. (2020) *El método fenomenológico: Principios, Momentos y reducciones*. Academia, 52 <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>

Huapaya, C. (2017). Programa de turismo social para mejorar la calidad de vida del adulto mayor San Vicente de Cañete, 2016. (tesis de pregrado). Universidad Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/487/TESIS%20HUAPAYA%20CESAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huiman, N. y Huamán, J. (2017). Centro de esparcimiento, albergue turístico y

rehabilitación para el adulto mayor en la provincia de Iquitos – distrito de Iquitos. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú.

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2920/ARQUITECTURA%20-%20Nestor%20Jhonatan%20Huiman%20Sandoval%20%26%20Jorge%20Israel%20Huam%C3%A1n%20Gonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kucher, M. y Kravchenko, O. (2021). Inclusive rehabilitation and social tourism as a social service for people with disabilities: the experience of implementation in the town of Uman (Ukraine). *Revista Inclusiones*, 8: 130-144. <http://revistainclusiones.com/carga/wp-content/uploads/2021/03/8-Kucher-et-al-VOL-8-NUM-Esp.-AbrJun-Cristian-Daniel2021INCL.pdf>

Ley N° 29408 (2009). Ley General de Turismo. <http://www.agoturlima.com/images/normas/Ley29408.pdf>

Leong, L., Rahayu, H. y Hanim A. (2021). Atributos de los destinos turísticos amigables para los turistas mayores actuales y futuros: un enfoque de análisis de la importancia y el rendimiento. *Journals SAGE*. 11 (1). <https://doi.org/10.1177/2158244021998658>.

Lestari, N., Wiastuti, R. y Triana, I. (2019). Implementación del turismo accesible en Tmii Jakarta. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 7, (2) 96-106. <https://doi.org/10.24843/IPTA.2019.v07.i02.p01>.

Lindor (2019). Healthy Ageing, Ethics and Accessible Tourism in Mexico. An Analysis from Psychosocial Gerontology. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 3 (2), 61-83. <https://doi.org/10.21071/riturem.v3i2.12460>

Manual de turismo accesible (2019). Manual de turismo accesible "Turismo para Todos". ISBN 978-958-56177-5-9.

<http://turismo.huila.gov.co/storage/app/uploads/public/5ce/556/330/5ce556330b26f216169482.pdf>

Medina, M. (2017). Propuesta de desarrollo del turismo accesible en la reserva de biósfera Isla de Ometepe (Nicaragua). PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 15 (4),913-924.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88153351011>.

Martin, C., Luque, E. y De la Fuente, Y. (2018). Turismo inclusivo para todas las personas. Una apuesta por la diversidad. Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID), 3.
<https://doi.org/10.17561/reid.m3.6>

Martin, E., Mellinas, J. y Mostafa, S. (2021). Accessibility in Inclusive Tourism? Hotels Distributed Through Online Channels. Societies 2021, 11(2), 34;
<https://doi.org/10.3390/soc11020034>

Martínez, M. y Boujrouf, S. (2020). Turismo accesible para todos. Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech. Pasos Revista de turismo y Patrimonio Cultural, 18 (1): 57-81.
<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.004>

Mendoza, L. y Siga, C. (2020), Diseño de producto turístico inclusivo para personas con discapacidad auditiva en el macrodistrito rural de Hampaturi del municipio de la paz para ser implementado en el Emistur. (Tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia.
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/25486/PG-596.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mogorrón, P. (2020). Tipos de turismo. Denominaciones y uso actual en España, Argentina, Colombia, México y Perú. Discurso turístico, lenguas y traducción, 31. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=d81b2d>

Od-0fcd-412f-a427-beb778401fb2%40pdc-v-sessmgr01

Nieto, M. (2020). Turismo rural enfocado al adulto mayor en una parroquia del Cantón Quito, Ecuador. *Revista Qualitas*, 19 (19), 001-014.
<https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/38>

Organización Mundial del Turismo (2013). Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2013. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415519>

OMT (2015). Manual sobre turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>

OMT (2016). Turismo accesible para todos: una Oportunidad a nuestro alcance, Madrid: Organización Mundial del Turismo.

Plan estratégico nacional de turismo (2016). Turismo con futuro. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR_Final_JULIO2016.pdf

Plan estratégico nacional de turismo (2016). Turismo con futuro. https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR_Final_JULIO2016.pdf

Porto, N, y Rucci, A. (2019). Accesibilidad en turismo: Diagnóstico, voluntad política y acciones. *Estudios y perspectivas en turismo*, 28 (4), 1032-1062.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322019000400010&lng=es&tlng=es.

Raccanello, K. y Cuamatzin, Y. (2019). La demanda de turismo accesible para adultos mayores: discapacidad y barreras. *Revsita Gran Tour*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7031993>

Ramos, A. y Lemus, Y. (2021). Impacto del turismo de naturaleza en el Parque Nacional Viñales. *Avances*, 17. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=cc0081>

b2-0598-4b27-aa6a-2cd49ea93fa0%40pdc-v-sessmgr03

Rivera, C., Cifuentes, A. y Cachipundo, J. (2020). Actividades de recreación turística para adultos mayores. *Conciencia Digital*, 3(4), 90–101. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v3i4.1427>

Robles, P., Maldonado, L. y Lora, N. (2019). Turismo Inclusivo. *Kikame Revista Digital de Divulgación e Investigación Turística*, 8 (8). <http://kikame.tecnocientifica.com.mx/index.php/kikame/article/view/17/19>

Rodríguez, D. (2018). Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo. *Rev.fac.cienc.econ.* 26 (1).

<https://doi.org/10.18359/rfce.3142>

Salas, S. (2018). Turismo accesible y calidad de vida del adulto mayor en Miraflores, 2018. [Tesis de grado]. Universidad César Vallejo. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3001791?show=full>

Sánchez, A., Fernández, L., Villasan, A. y Carrasco, A. (2017). Envejecimiento activo y reserva cognitiva: guía para la evaluación y estimulación. Universidad Pontificia de Salamanca. <http://revistas.uned.es/index.php/studiazamo/article/view/20782/17297>

Sánchez, D. (2008). Adultos mayores en la planeación del espacio turístico rural en Tamaulipas. *Revista papeles de población*. <http://www.scielo.org.mx/pdf/pp/v14n55/v14n55a4.pdf>

Sánchez Bracho, M., Fernández, M., y Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107–121. <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/400>

Solís, M. (2018). Great challenges in the tourism sector: master conference. Congress of Applied Tourism Research "Tourism and Digital Transformation". Universidad Intercontinental Campus Sur, Mexico City, Mexico.

- Soriano, L. (2017). Accessible Tourism in response to a Market Opportunity in El Salvador. Theory and Praxis. Don Bosco University Editorial, 29, 85-99.
- Szewczyka, I. y Zontek, E. (2018). Ajuste para turistas ancianos y discapacitados en hoteles polacos: fuerza o debilidad. Actas sobre nuevas tendencias y cuestiones sobre humanidades y ciencias sociales, 5 (2), 160-170.
<https://doi.org/10.18844/prosoc.v5i2.3667>
- Tite, G., Ochoa, M., Carrillo, D. y Tustón, V. (2021). Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador. Reflexiones. Revista Facultad de ciencias sociales Universidad de Costa Rica. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/article/view/42843/45675>
- Tite, Carrillo y Masaquiza (2020). Turismo accesible Ecuador: perfil del turista con discapacidad en la provincia de Tungurahua. Journal of Asia Pacific Studies (2020), 5 (2): 745-756.
https://www.researchgate.net/publication/341537800_Accessible_tourism_in_Ecuador_profile_of_tourists_with_disabilities_in_the_province_of_Tungurahua/link/5f10d794a6fdcc3ed70c31d9/download
- United Nations (2017): World Population Prospects: The 2017 Revision, Key Findings and Advance Tables, New York. https://population.un.org/wpp/publications/files/wpp2017_keyfindings.pdf
- UNTWO (2019) Accessibility and inclusive tourism development in nature areas compendium of best practices.
<https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422777>
- Varguillas, C. (2006). Artículo_Redalyc_76109905. El Uso de Atlas.Ti y La Creatividad Del Investigador En El Análisis Cualitativo de Contenido Upel. Instituto Pedagógico Rural El Mácaro, 12(12), 73-78.
<https://www.redalyc.org/pdf/761/76109905.pdf>
- Vera, J. (2019), Responsabilidad social y turismo inclusivo en la matriz del cantón

penipe, provincia de Chimborazo. (Tesis de maestría). Universidad nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5881/1/UNACH-EC-IPG-TUR-GES-SOST-DES-TUR-2019-0009.pdf>

Vidal, A. y Pérez, B. (2019). Analysis of the tourism of elderly adults in Mexico. *Journal of Tourism and Heritage Research*, 2 (3): 516-524.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7427755.pdf>.

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

Zambrano (2021), Propuesta de turismo inclusivo en la Ruta del Río, cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, año 2021. (Tesis de pregrado).

Zielińska J. (2021). ¿Cuáles son las necesidades de los turistas mayores? Evidencia de regiones remotas de Europa. *Economías*. 9 (4): 148.

Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador.
<https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6183/1/T-UTEQ-103.pdf>

ANEXO

ANEXO N.º 01: Matriz de categorización

Unidad temática	Problema de investigación	Objetivos general	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	
Turismo accesible	¿De qué manera se desarrolla el turismo accesible para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022?	Conocer el desarrollo del turismo accesible para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022.	<p>OE1. Conocer el desarrollo de la infraestructura para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022.</p> <p>OE2. Conocer el desarrollo de la señalización para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022.</p> <p>OE3. Conocer el desarrollo de la capacitación al personal para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022.</p>	Infraestructura	Acceso	¿Podría usted describir el camino del tramo para llegar a las cataratas del Ahuashiyacu?
						¿Qué dificultades tuvo usted al realizar el recorrido en las cataratas del Ahuashiyacu?
						¿Cree usted que el acceso hacia las cataratas del Ahuashiyacu está en un buen estado?
				Aseos públicos	¿Usted cree que las instalaciones sanitarias al exterior e interior de las cataratas del Ahuashiyacu son seguras?	
				Vestíbulos y salas de espera	¿Considera usted que los vestuarios y sala de espera están ubicados en zonas de fácil acceso para el baby boomers?	
				Señalización	Señaléticas	¿Considera usted que las señaléticas están ubicadas en puntos visibles y son entendibles para el turista baby boomers?
Rampas, pasillos, pasa manos	¿Considera usted que las rampas, pasillos y pasa manos son seguros para realizar su recorrido dentro de las cataratas del Ahuashiyacu?					

					Personal que esté en condiciones de trasportar y guiar al turista baby boomers.	¿Percibió usted facilidades de atención preferencial en las cataratas del Ahuashiyacu? ¿Cuales?
				Capacitación al personal		¿Cree usted que el personal de las cataratas del Ahuashiyacu está capacitado para atenderlo? ¿Por qué?
					Entrenamiento y capacitación.	Según su experiencia ¿Cree usted que el PEHCBM debería invertir en realizar capacitaciones y talleres para los trabajadores de las cataratas del Ahuashiyacu? ¿Por qué?

ANEXO N.º 02: Matriz de consistencia

Título: Turismo accesible para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES Y CATEGORÍAS	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera se desarrolla el turismo accesible para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE1. ¿De qué manera se desarrolla la infraestructura para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022?</p> <p>PE2. ¿De qué manera se desarrolla la señalización para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022?</p> <p>PE3. ¿De qué manera se desarrolla la capacitación al personal para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Conocer el desarrollo del turismo accesible para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE1. Conocer el desarrollo de la infraestructura para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022.</p> <p>OE2. Conocer el desarrollo de la señalización para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022.</p> <p>OE3. Conocer el desarrollo de la capacitación al personal para los baby boomers en las cataratas del Ahuashiyacu – Tarapoto, 2022.</p>	<p>Variable: Turismo accesible.</p> <p>Categoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Señalización • Capacitación al Personal 	<p>Tipo de investigación: Cualitativo.</p> <p>Tipo: Básico Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación: Fenomenológico.</p> <p>Participantes: No probabilístico Muestreo conveniencia.</p> <p>Técnica: Entrevista a profundidad.</p> <p>Instrumento: Guía de entrevista Ficha de observación.</p> <p>Rigor científico: Credibilidad, confirmabilidad y transferibilidad o aplicabilidad.</p> <p>Método de análisis: Estructurada y detallada.</p>

ANEXO N.º 03: Instrumento de recolección de datos

GUIA DE ENTREVISTA

INSTRUCCIONES

Estimado (a) amigo en esta oportunidad recurro a usted con el propósito de solicitar su apoyo para responder la presente entrevista, sus respuestas, por lo que se le pide sinceridad y convicción en sus respuestas. Recordarle que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que su respuesta es resultado de su apreciación personal. De antemano muchas gracias por su ayuda.

Consentimiento informado:

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación? Por favor marque con un aspa su respuesta.	SI	NO
--	----	----

NOMBRE DEL ENTREVISTADO:

EDAD:

CARGO:

UNIDAD TEMÁTICA: Turismo Accesible		
CATEGORÍAS	Nº	SUBCATEGORÍAS
Infraestructura		Acceso
	01	¿Podría usted describir el camino del tramo para llegar a las cataratas del Ahuashiyacu?
	02	¿Qué dificultades tuvo usted al realizar el recorrido en las cataratas del Ahuashiyacu?
	03	¿Cree usted que el acceso hacia las cataratas del Ahuashiyacu están en un buen estado?
		Aseo públicos
	04	¿Usted cree que las instalaciones sanitarias al exterior e interior de las cataratas del Ahuashiyacu son seguras?
		Vestíbulos y salas de espera

	05	¿Considera usted que los vestuarios y sala de espera están ubicados en zonas de fácil acceso para el baby boomers?
SEÑALIZACIÓN		Señaléticas
	06	¿Considera usted que las señaléticas están ubicadas en puntos visibles y son entendibles para el turista baby boomers?
		Rampas, pasillos y pasa manos
	07	¿Considera usted que las rampas, pasillos y pasa manos son seguras para realizar su recorrido dentro de las cataratas del Ahuashiyacu?
CAPACITACIÓN AL PERSONAL		Personal que esté en condiciones de trasportar y guiar al turista baby boomers
	08	¿Percibió usted facilidades de atención preferencial en las cataratas del Ahuashiyacu? ¿Por qué?
		Entrenamiento y capacitación
	09	¿Cree usted que el personal de las cataratas del Ahuashiyacu está capacitado para atenderlo? ¿Por qué?
	10	Según su experiencia ¿Cree usted que el PEHCBM debería invertir en realizar capacitaciones y talleres para los trabajadores de las cataratas del Ahuashiyacu? ¿Por qué?

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

Tarapoto, **23 de noviembre** de 2021

Apellidos y nombres del experto: **GARCIA GARCIA ANCELMO**

DNI: **01146518** Teléfono: **956 410 578**

Título/grados: **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO / MAESTRO EN DIRECCIÓN Y CONSULTORIA TURÍSTICA.**

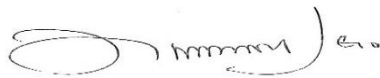
Cargo e institución en que labora: **DOCENTE TIEMPO COMPLETO / UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?									X			El instrumento es aceptable y puede aplicarse en el proceso de investigación
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?									X			El instrumento es aceptable y puede aplicarse en el proceso de investigación
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?									X			El instrumento es aceptable y puede aplicarse en el proceso de investigación
	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?									X			El instrumento es aceptable y puede aplicarse en el proceso de investigación

5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?									X			El instrumento es aceptable y puede aplicarse en el proceso de investigación
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?									X			El instrumento es aceptable y puede aplicarse en el proceso de investigación
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?									X			El instrumento es aceptable y puede aplicarse en el proceso de investigación
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?									X			El instrumento es aceptable y puede aplicarse en el proceso de investigación

Promedio de valoración: 80



FIRMA DEL EXPERTO

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

Tarapoto, **23 de noviembre** de 2021

Apellidos y nombres del experto: **ARÉVALO ZEA FRETZ**

DNI: **43458900** Teléfono: **952607149**

Título/grados: **Licenciado en Administración en Turismo / Maestro en Gestión Pública**

Cargo e institución en que labora: **Docente en la Universidad Cesar Vallejo, Campus Ate.**

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

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?									X			El instrumento es aceptable y puede aplicarse en el proceso de investigación
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										X		El instrumento es aceptable y puede aplicarse en el proceso de investigación
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										X		El instrumento es aceptable y puede aplicarse en el proceso de investigación
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?									X			El instrumento es aceptable y puede aplicarse en el proceso de investigación
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?									X			El instrumento es aceptable y puede aplicarse en el proceso de investigación

6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										X		El instrumento es aceptable y puede aplicarse en el proceso de investigación
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										X		El instrumento es aceptable y puede aplicarse en el proceso de investigación
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										X		El instrumento es aceptable y puede aplicarse en el proceso de investigación

Promedio de valoración: .86



FIRMA DEL EXPERTO

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

Tarapoto, **23 de noviembre** de 2021

Apellidos y nombres del experto: **HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER**

DNI: **42445436** Teléfono: **942675681**

Título/grados: **Licenciado en Administración en Turismo / Maestro en Gestión Pública**

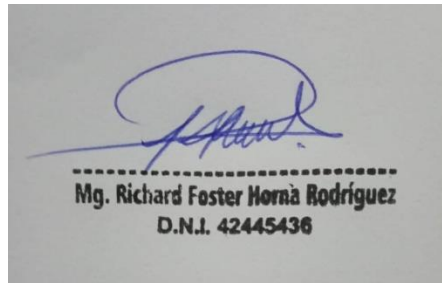
Cargo e institución en que labora: **Docente en la Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto.**

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

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

7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										X		El instrumento es aceptable y puede aplicarse en el proceso de investigación
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										X		El instrumento es aceptable y puede aplicarse en el proceso de investigación

Promedio de valoración: .86



FIRMA DEL EXPERTO

LUZ LINARES - TESIS FINAL- TURNITIN.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	cienciadigital.org Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
5	documentop.com Fuente de Internet	<1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
7	www.eumed.net Fuente de Internet	<1%
8	lugarestarapoto.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
9	www.wipo.int Fuente de Internet	<1%

No	PREGUNTAS	CONSENT.	RENAN USHINAHUA -68	GILBERTO MENDOZA - 70	CARMEN PINEDO - 65	FRANCISCA GOMEZ - 66	ELVA RUIZ - 65
1	¿Podría usted describir el camino del tramo para llegar a las cataratas del Ahuashiyacu?	SI	Si, el camino desde la ciudad de Tarapoto es empistado, aproximadamente unos 45 minutos, conservando la naturaleza, hay partes donde el transporte se para y se puede tomar fotos, no hemos tenido problemas para llegar.	Me gustó mucho el recorrido, a pesar que ha estado lloviendo y nos hemos tenido ningún problema y llegamos a las cataratas sin ningún problema.	Si, son 19 kilómetros desde mi punto de partida, el tramo se encuentra en muy buenas condiciones, hay trimoviles que hacen una ruta placentera como conocer los paisajes llenos de montañas que dan un efecto misterioso a la selva peruana.	El recorrido es accesible, no he tenido ningun inconveniente para llegar a las cataratas.	No hemos tenido ningun inconveniente en llegar a las cataratas, el camino es hermoso y tiene muchos paisajes.
2	¿Qué dificultades tuvo usted al realizar el recorrido en las cataratas del Ahuashiyacu?	SI	Creo que deberían mejorar las condiciones del camino, hay partes que son resbalosas.	Si, hoy día ha estado lloviendo y me resbalé. Deberían buscar la manera de solucionar este	Me gustaría que al llegar a las cataratas nos acompañe un guía durante nuestro recorrido, somos	La única dificultad que tuve, son las piedras resbalosas ha estado lloviznando y el camino no es muy seguro.	Como has visto a estado lloviendo y las piedras resbalan.

				problema, en nuestro caso como adulto mayor es muy peligroso.	personas que nuestra misma condición nos hace que el recorrido sea un poco lenta y a tener más cuidado ante cualquier accidente.		
3	¿Cree usted que el acceso hacia las cataratas del Ahuashiyacu está en un buen estado?	SI	No están en mal estado pero deberían mejorar, hay partes que faltan pasamanos en especial en donde hay subidas.	El atractivo se ve muy bien cuidado, pero hoy en la primera subida me costó mucho subir, no encontré algo de apoyo para poder subir y se me complicó.	Yo considero que deben mejorar las gradas y sobre todo poner barandas como soporte.	Si, está en buen estado, considero que todo el camino debería tener pasamanos.	En la primera subida falta pasamanos, cuando llueve es peligroso.
4	¿Usted cree que las instalaciones sanitarias al exterior e interior de las cataratas del Ahuashiyacu son seguras?	SI	Si, están en lugares seguras, bien señaladas y sobre todo tiene barandas de apoyo, porque el piso para mojado y es peligroso.	Si, me gustan los baños dentro de las cataratas son seguras, pero el personal de limpieza debería estar constante,	Si, va de acorde a las cataratas, pero deberían tener cuidado cuando los niños entran a ocupar los baños,	Si, los baños son seguros y bien implementadas, también cumplen con la normas de seguridad.	Los baños cumplen mis expectativas y considero que si son seguras.

				<p>muchas personas utilizan como vestidores los baños y dejan mojado y todos sabemos que el piso mojado es peligroso.</p>	<p>muchos van mojados y pueden causar accidentes.</p>		
5	<p>¿Considera usted que los vestuarios y sala de espera están ubicados en zonas de fácil acceso para el baby boomers?</p>	SI	<p>La entrada del vestuario más grande es pedregosa, deberían poner gradas o darle una solución, siempre va ser complicado en nuestra condición.</p>	<p>Si están en zonas estrategias y son grandes, el único detalle que la entrada hay piedras sueltas, entiendo que no deben modificar lo natural, pero el adulto mayor busca este tipo de atractivo por conocer, también pensarían en</p>	<p>Para ingresar a los vestuarios las personas que ya se metieron a las cataratas vienen mojadas y en la entrada hay piedras sueltas creo que eso deberían mejorar.</p>	<p>Si, se encuentran en zonas de fácil acceso para el adulto mayor.</p>	<p>El vestuario principal es el que más me gusta, solo deberían cambiar las piedras que están en la entrada.</p>

				nuestra seguridad.			
6	¿Considera usted que las señaléticas están ubicadas en puntos visibles y son entendibles para el turista baby boomers?	SI	Si, gracias a las señaléticas pude ubicarme durante mi recorrido y lo que también me gustó mucho, la descripción de la historia que están ubicados en puntos estratégicos.	Si, las señales están en puntos visibles que nos ayudan a ubicarnos.	Si están ubicados correctamente, pero considero que deberían ampliar un poco más, para los cortas de vista es un poco complicado.	Si, al no tener guía turística las señalizaciones me ayudaron a llegar con facilidad a las cataratas.	Si, están ubicados correctamente.
7	¿Considera usted que los puentes, caminos y pasa manos son seguros para realizar su recorrido dentro de las cataratas del Ahuashiyacu?	SI	Considero que son seguras, un poco rusticas que se acople mucho al atractivo, pero si me gustaría que implementen más pasamanos en todas las subidas.	Si, los puentes me encantaron tiene techos y como estaba lloviendo nos ayudó para no seguir mojándonos, considero que deberían poner pasamanos en todo el recorrido cuando llueve es un poco	Deberían mejorar los caminos, hay piedras que resbalan y para nuestra edad no son seguras.	No, a opinión propia deberían cambiar los pasa manos de madera por metal y de esa manera serán más seguras.	Me encantan los puentes, lo malo son las piedras resbalan cuando llueve, mira mis zapatillas no son las adecuadas para este camino con lluvia.

				tedioso realizar el recorrido.			
8	¿Percibió usted facilidades de atención preferencial en las cataratas del Ahuahiyacu? ¿Cuales?	SI	Había mucha gente y teníamos que esperar nuestro turno para poder subir, la cual no hay problema pero al menos al adulto mayor nos deberían dar un espacio o habilitar un ambiente para esperar tranquilos.	Como has visto a estado lloviendo, no hemos tenido que esperar pasamos de frente.	No, falta preferencia para el adulto mayor, se respeta que sea por orden de llegada pero el sol y la bastante acogida en nuestra condición no es nada agradable.	No, deberían dar preferencia al adulto mayor.	Cuando el clima es lluvioso las personas no quieren subir, entonces no tenemos que hacer cola.
9	¿Cree usted que el personal de las cataratas del Ahuashiyacu está capacitado para atenderlo? ¿Por qué?	SI	Para ser sincero no contamos con alguien que nos acompañe en el recorrido, en recepción todo bien pero después para subir hasta las cataratas no.	En recepción nos atendieron bien, pero durante el recorrido nadie nos acompañó.	No, deberían capacitar a su personal, no son muchos les sería más fácil y no les tomaría mucho tiempo. A demás le recomendaría tener preferencia por nosotros.	No, deberían contar con más personal que nos guie durante nuestra visita a las cataratas.	Falta personal que nos ayude a subir las zonas empinadas, a nuestra edad nada es fácil.

10	<p>Según su experiencia ¿Cree usted que el PEHCBM debería invertir en realizar capacitaciones y talleres para los trabajadores de las cataratas del Ahuashiyacu? ¿Por qué?</p>	SI	<p>Deberían contratar a más personas para que nos ayuden en el recorrido, me pongo a pensar como hacen las personas adulto mayor cuando no van acompañados de un familiar joven.</p>	<p>Considero que deberían invertir en el personal y dar preferencia en atención personalizada al adulto mayor.</p>	<p>Si, es muy importante que reciban capacitación cada tres meses, también considero que deben contratar a más personal y así garantizar la atención adecuada a los baby boormes.</p>	<p>Deberían invertir en contratar más personal como guías para lograr que los baby boomers realicen con mayor seguridad su recorrido dentro de las cataratas.</p>	<p>De todas maneras, señorita, falta personal, guías que nos acompañen en nuestro paseo dentro de las cataratas.</p>
----	--	----	--	--	---	---	--

TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD

PREGUNTAS:

1. ¿Podría usted describir el camino del tramo para llegar a las cataratas del Ahuashiyacu?

RENAN USHIÑAHUA – 68: Si, el camino desde la ciudad de Tarapoto es empistado, aproximadamente unos 45 minutos, conservando la naturaleza, hay partes donde el transporte se para y se puede tomar fotos, no hemos tenido problemas para llegar.

GILBERTO MENDOZA – 70: Me gustó mucho el recorrido, a pesar que ha estado lloviendo no hemos tenido ningún problema y llegamos a las cataratas sin ningún problema.

CARMEN PINEDO – 65: Si, son 19 kilómetros desde mi punto de partida, el tramo se encuentra en muy buenas condiciones, hay trimoviles que hacen una ruta placentera como conocer los paisajes llenos de montañas que dan un efecto misterioso a la selva peruana.

FRANCISCA GOMEZ – 66: El recorrido es accesible, no he tenido ningún inconveniente para llegar a las cataratas.

ELVA RUIZ – 65: No hemos tenido ningún inconveniente en llegar a las cataratas, el camino es hermoso y tiene muchos paisajes.

GROTER PINEDO – 67: El tramo a las cataratas del Ahuashiyacu partiendo desde el distrito de la banda de shilcayo, está en perfectas condiciones, señalizados por tramos que nos ayudan a llegar al destino.

LUIS SAAVEDRA -70: El camino hacia las cataratas, por motivos climáticos hemos tenido un percance en la carretera, hemos encontrado un pequeño derrumbe, pero hemos podido pasa.

2. ¿Qué dificultades tuvo usted al realizar el recorrido en las cataratas del Ahuashiyacu?

RENAN USHIÑAHUA – 68: Creo que deberían mejorar las condiciones del camino, hay partes que son resbalosas.

GILBERTO MENDOZA – 70: Si, hoy día a estado lloviendo y me resbalé. Deberían buscar la manera de solucionar este problema, en nuestro caso como adulto mayor es muy peligroso.

CARMEN PINEDO – 65: Me gustaría que al llegar a las cataratas nos acompañe un guía durante nuestro recorrido, somos personas que nuestra misma condición nos hace que el recorrido sea un poco lento y a tener más cuidado ante cualquier accidente.

FRANCISCA GOMEZ – 66: La única dificultad que tuve, son las piedras resbalosas a estado lloviznando y el camino no es muy seguro.

ELVA RUIZ – 65: Como has visto a estado lloviendo y las piedras resbalan.

GROTER PINEDO – 67: encontré algunas piedras mojadas, la cual resbalan mucho, tuve que caminar despacio para no caerme.

LUIS SAAVEDRA -70: La entrada es accidentada y las piedras resbalan, más si llueve.

3. ¿Cree usted que el acceso hacia las cataratas del Ahuashiyacu están en un buen estado?

RENAN USHIÑAHUA – 68: No están en mal estado, pero deberían mejorar, hay partes que faltan pasa manos en especial en donde hay subidas.

GILBERTO MENDOZA – 70: El atractivo se ve muy bien cuidado, pero hoy en la primera subida me costó mucho subir, no encontré algo de apoyo para poder subir y se me complico.

CARMEN PINEDO – 65: Yo considero que deben mejorar las gradas y sobre todo poner barandas como soporte.

FRANCISCA GOMEZ – 66: Si, está en buen estado, considero que todo el camino debería tener pasamanos.

ELVA RUIZ – 65: En la primera subida falta pasamanos, cuando llueve es peligroso.

GROTER PINEDO – 67: considero que deberían cambiar las barandas de las subidas, no son muy seguras porque son de un material rustico.

LUIS SAAVEDRA -70: No, pude ser testigo de una caída de un joven que se resbalo en la primera subida.

4. ¿Usted cree que las instalaciones sanitarias al exterior e interior de las cataratas del Ahuashiyacu son seguras?

RENAN USHIÑAHUA – 68: Si, están en lugares seguras, bien señaladas y sobre todo tiene barandas de apoyo, porque el piso para mojado y es peligroso.

GILBERTO MENDOZA – 70: Si, me gustan los baños dentro de las cataratas son seguras, pero el personal de limpieza debería estar constante, muchas personas utilizan como vestidores los baños y dejan mojado y todos sabemos que el piso mojado es peligroso.

CARMEN PINEDO – 65: Si, va de acorde a las cataratas, pero deberían tener cuidado cuando los niños entras a ocupar los baños, muchos van mojados y pueden causar accidentes.

FRANCISCA GOMEZ – 66: Si, los baños son seguros y bien implementadas, también cumplen con las normas de seguridad.

ELVA RUIZ – 65: Los baños cumplen mis expectativas y considero que si son seguras.

GROTER PINEDO – 67: Si, son seguras. Solo deberían estar en constante limpieza.

LUIS SAAVEDRA -70: No son seguras, muchas personas entran mojados, el personal debería estar atentos para que limpien y así evitar accidentes.

5. ¿Considera usted que los vestuarios y sala de espera están ubicados en zonas de fácil acceso para el baby boomers?

RENAN USHÑAHUA – 68: La entrada del vestuario más grande es pedregosa, deberían poner gradas o darle una solución, siempre va ser complicado en nuestra condición.

GILBERTO MENDOZA – 70: Si están en zonas estratégicas y son grandes, el único detalle que la entrada hay piedras sueltas, entiendo que no deben modificar lo natural, pero el adulto mayor busca este tipo de atractivo por conocer, también pensarían en nuestra seguridad.

CARMEN PINEDO – 65: Para ingresar a los vestuarios las personas que ya se metieron a las cataratas vienen mojadas y en la entrada hay piedras sueltas creo que eso deberían mejorar.

FRANCISCA GOMEZ – 66: Si, se encuentran en zonas de fácil acceso para el adulto mayor.

ELVA RUIZ – 65: El vestuario principal es el que más me gusta, solo deberían cambiar las piedras que están en la entrada.

GROTER PINEDO – 67: Están ubicadas en zonas estratégicas, lo que si consideran que deberían cambiar son las piedras de la entrada al vestuario.

LUIS SAAVEDRA -70: en la entrada del vestuario, las piedras se mueven, deberían ser fijas.

6. ¿Considera usted que las señaléticas están ubicadas en puntos visibles y son entendibles para el turista baby boomers?

RENAN USHÑAHUA – 68: Si, gracias a las señaléticas pude ubicarme durante mi recorrido y lo que también me gustó mucho, la descripción de la historia que están ubicados en puntos estratégicos.

GILBERTO MENDOZA – 70: Si, las señales están en puntos visibles que nos ayudan a ubicarnos.

CARMEN PINEDO – 65: Si están ubicados correctamente, pero considero que deberían ampliar un poco más, para los cortas de vista es un poco complicado.

FRANCISCA GOMEZ – 66: Si, al no tener guía turística las señalizaciones me ayudaron a llegar con facilidad a las cataratas.

ELVA RUIZ – 65: Si, están ubicados correctamente.

GROTER PINEDO – 67: Me ayudaron a ubicarme y si están en los puntos estratégicos.

LUIS SAAVEDRA -70: Si, me gustaron esos letreros donde están descrita la historia del nombre de las cataratas.

7. ¿Considera usted que los puentes, caminos y pasa manos son seguros para realizar su recorrido dentro de las cataratas del Ahuashiyacu?

RENAN USHIÑAHUA – 68: Considero que son seguras, un poco rusticas que se acople mucho al atractivo, pero si me gustaría que implementen más pasamanos en todas las subidas.

GILBERTO MENDOZA – 70: Si, los puentes me encantaron tiene techos y como estaba lloviendo nos ayudó para no seguir mojándonos, considero que deberían poner pasamanos en todo el recorrido cuando llueve es un poco tedioso realizar el recorrido.

CARMEN PINEDO – 65: Deberían mejorar los caminos, hay piedras que resbalan y para nuestra edad no son seguras.

FRANCISCA GOMEZ – 66: No, a opinión propia deberían cambiar los pasa manos de madera por metal y de esa manera serán más seguras.

ELVA RUIZ – 65: Me encantan los puentes, lo malo son las piedras resbalan cuando llueve, mira mis zapatillas no son las adecuadas para este camino con lluvia.

GROTER PINEDO – 67: todo en las cataratas en de material rustico, deberían innovar con materiales seguras sin perder lo rustico.

LUIS SAAVEDRA -70: No son seguras, deberían ser de otro material que sean más resistentes.

8. ¿Percibió usted facilidades de atención preferencial en las cataratas del Ahuashiyacu? ¿Cuales?

RENAN USHIÑAHUA – 68: Había mucha gente y teníamos que esperar nuestro turno para poder subir, la cual no hay problema, pero al menos al adulto mayor nos deberían dar un espacio o habilitar un ambiente para esperar tranquilos.

GILBERTO MENDOZA – 70: Como has visto a estado lloviendo, no hemos tenido que esperar pasamos de frente.

CARMEN PINEDO – 65: No, falta preferencia para el adulto mayor, se respeta que sea por orden de llegada, pero el sol y la bastante acogida en nuestra condición no es nada agradable.

FRANCISCA GOMEZ – 66: No, deberían dar preferencia al adulto mayor.

ELVA RUIZ – 65: Cuando el clima es lluvioso las personas no quieren subir, entonces no tenemos que hacer cola.

GROTER PINEDO – 67: Ninguno, considero que el adulto mayor siempre debería tener preferencia.

LUIS SAAVEDRA -70: No, no tienen consideración al adulto mayor.

9. ¿Cree usted que el personal de las cataratas del Ahuashiyacu está capacitado para atenderlo? ¿Por qué?

RENAN USHIÑAHUA – 68: Para ser sincero no contamos con alguien que nos acompañe en el recorrido, en recepción todo bien pero después para subir hasta las cataratas no.

GILBERTO MENDOZA – 70: En recepción nos atendieron bien, pero durante el recorrido nadie nos acompañó.

CARMEN PINEDO – 65: No, deberían capacitar a su personal, no son muchos les sería más fácil y no les tomaría mucho tiempo. A demás les recomendaría tener preferencia por nosotros.

FRANCISCA GOMEZ – 66: No, deberían contar con más personal que nos guie durante nuestra visita a las cataratas.

ELVA RUIZ – 65: Falta personal que nos ayude a subir las zonas empinadas, a nuestra edad nada es fácil.

GROTER PINEDO – 67: definitivamente más personal, son muy pocos para la cantidad de turistas que recibe las cataratas.

LUIS SAAVEDRA -70: No, yo gracias a mi hijo que también vino con nosotros pude subir y llegar a las cataratas.

10.Según su experiencia ¿Cree usted que el PEHCBM debería invertir en realizar capacitaciones y talleres para los trabajadores de las cataratas del Ahuashiyacu? ¿Por qué?

RENAN USHIÑAHUA – 68: Deberían contratar a más personas para que nos ayuden en el recorrido, me pongo a pensar como hacen las personas adulto mayor cuando no van acompañados de un familiar joven.

GILBERTO MENDOZA – 70: Considero que deberían invertir en el personal y dar preferencia en atención personalizada al adulto mayor.

CARMEN PINEDO – 65: Si, es muy importante que reciban capacitación cada tres meses, también considero que deben contratar a más personal y así garantizar la atención adecuada a los baby boormes.

FRANCISCA GOMEZ – 66: Deberían invertir en contratar más personal como guías para lograr que los baby boomers realicen con mayor seguridad su recorrido dentro de las cataratas.

ELVA RUIZ – 65: De todas maneras, señorita, falta personal, guías que nos acompañen en nuestro paseo dentro de las cataratas.

GROTER PINEDO – 67: Si, en contratar más recursos humanos que garantice una buena visita del adulto mayor a las cataratas.

LUIS SAAVEDRA -70: Si, porque no tienen preferencia al adulto mayor y sobre todo deberían contratar a más personal.