

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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



**Infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de
Quilmaná, Cañete – 2022.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y HOTELERÍA**

Carmen Rosa Sánchez Quiquijana

ASESOR(A): Dra. Nieves Elva Baños Chaparro

ORCID: 0000-0003-3632-9708

San Vicente de Cañete, 2023, Perú



Firmado digitalmente por:
ÑAÑEZ SILVA Miriam
Viviana FAU 20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 07/07/2023 12:58:27-0500

Dra. Miriam Viviana Ñañez Silva

Presidente



Firmado digitalmente por:
VALIENTE CAMPOS MARIA
GUADALUPE FIR 42848355 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/07/2023 09:42:44-0500

Mg. Maria Guadalupe Valiente Campos

Secretario



Firmado digitalmente por:
SALINAS LOARTE EDGAR
AUGUSTO FIR 80604138 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 10/07/2023 16:31:42-0500

Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte

Vocal



Firmado digitalmente por:
BAÑOS CHAPARRO Nieves
Elva FIR 41331759 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 10/07/2023 16:29:03-0500

Dra: Nieves Elva Baños Chaparro

Asesora

Dedicatoria

De lo más profundo de mi corazón dedico esta tesis a Dios por haberme dado fortaleza y salud para llevar a cabo mis metas trazadas, también a mis padres y hermanos por su ayuda y apoyo incondicional, por su aliento para esforzarme cada día más apoyándome en cada paso estando siempre pendientes de que concretara mis objetivos.

Agradecimientos

Es un honor resaltar la participación de personajes que han facilitado el desarrollo de la investigación ya que ha sido un arduo trabajo y en ocasiones tuvo dificultades por ello es para mí un verdadero placer expresar mis más sinceros y profundos agradecimientos a mis padres Antonio y Patricia que me apoyaron y han sido mi inspiración para hacer posible el desarrollo del estudio. Asimismo, a mis hermanos Elizabeth, Lourdes y Javier por sus consejos para continuar esforzándome, también es grato agradecer el apoyo de mi docente asesora que día a día me brindó sus enseñanzas, por haberme brindado las pautas necesarias para cada avance, de la misma manera agradezco mucho a mis amistades por su gran apoyo, y a las personas que gustosamente participaron en las entrevistas, extraigo toda enseñanza de cada uno de ustedes y les agradezco infinitamente.

INDICE

Dedicatoria.....	v
Agradecimientos.....	vi
INDICE.....	vii
Lista de tablas.....	xi
Lista de gráficos.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	15
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	18
1.2 Formulación del Problema.....	24
1.2.1 Problema General.....	24
1.2.2 Problemas Específicos.....	24
1.3 Objetivos.....	25
1.3.1 Objetivo General.....	25
1.3.2 Objetivos Específicos.....	25
1.4 Justificación.....	26
1.5 Delimitación de la investigación.....	27
1.5.1 Delimitación teórica.....	27

1.5.2	Delimitación temporal.....	27
1.5.3	Delimitación espacial.....	28
II.	MARCO TEÓRICO Y EMPÍRICO.....	28
2.1	Marco Teórico	28
2.1.1	Categoría 1 INFRAESTRUCTURA	28
A.	Definición.....	28
	Clasificación	29
	Infraestructura turística	31
	Importancia de la infraestructura para el turismo	31
B.	Subcategorías.....	32
C.	Dominios	34
2.1.2	Categoría 2 TURISMO ACCESIBLE.....	36
A.	Definición.....	36
	Historia.....	37
	Importancia del turismo accesible	38
B.	Subcategorías.....	40
C.	Dominios	41
D.	Teoría.....	43
2.2	Antecedentes.....	43
A.	Antecedentes Nacionales.....	43

B.	Antecedentes Internacionales	46
2.3	Definición de términos básicos.....	50
III.	HIPÓTESIS Y CATEGORÍAS	55
3.1	Hipótesis	55
3.1.1	Hipótesis General	55
3.1.2	Hipótesis Específicas.....	55
3.2	Definición conceptual de las categorías	55
3.3	Operacionalización de las categorías.....	56
IV.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	59
4.1	Tipo de investigación.....	59
4.2	Diseño de investigación.....	60
4.3	Método de la investigación.....	60
4.4	Población y muestra.....	60
	Muestra	61
	Criterios de inclusión y de exclusión	61
4.5	Lugar de estudio	64
4.6	Técnica e instrumentos para la recolección de datos.....	64
	Instrumento	64
4.7	Análisis y Procesamiento de datos	65
V.	RESULTADOS.....	66

5.1	Resultados descriptivos e inferenciales	66
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	85
VII.	CONCLUSIONES	93
VIII.	RECOMENDACIONES	96
IX.	REFERENCIAS.....	99
X.	ANEXOS	112

Lista de tablas

Tabla 1: Operacionalización de categoría - Infraestructura	56
Tabla 2: Operacionalización de categoría - Turismo Accesible	58
Tabla 3: Análisis de datos de la subcategoría - Señalética	69
Tabla 4: Análisis de datos de la subcategoría - Senderos	71
Tabla 5: Análisis de datos de la subcategoría - Estacionamiento	72
Tabla 6: Análisis de datos de la subcategoría - Accesibilidad	73
Tabla 7: Análisis de datos de la subcategoría - De Servicios	75
Tabla 8: Análisis de datos de la subcategoría - Accesibilidad	78
Tabla 9: Análisis de datos de la subcategoría - Infraestructura Turística	80
Tabla 10: Análisis de datos de la subcategoría - Servicios Turísticos	82
Tabla 11: Matriz de Categorización.....	112

Lista de gráficos

Figura 1: Bases teóricas	54
Figura 2 Infraestructura - Turismo Accesible	66
Figura 3 Análisis de datos de las categorías Infraestructura - Turismo Accesible	67
Figura 4 Análisis de datos de la categoría Infraestructura	68
Figura 5 Análisis de datos de la subcategoría - Señalética	70
Figura 6 Análisis de datos de la subcategoría - Senderos	71
Figura 7 Análisis de datos de la subcategoría - Estacionamiento	72
Figura 8 Análisis de datos de la subcategoría - Accesibilidad.....	74
Figura 9 Análisis de datos de la subcategoría - De Servicios	75
Figura 10 Análisis de datos de la categoría - Turismo Accesible	77
Figura 11 Análisis de datos de la subcategoría - Accesibilidad.....	79
Figura 12 Análisis de datos de la subcategoría - Infraestructura Turística.....	81
Figura 13 Análisis de datos de la subcategoría - Servicios Turísticos.....	83
Figura 14 Triangulación de datos	84

Resumen

En el mundo existen muchas personas con discapacidad y la cifra de ello va en aumento, pero, tener alguna limitación no es sinónimo de derrota por el contrario aquellos buscan realizar actividades tan igual que las personas que no tienen discapacidad, solo es necesario accesibilidad para poder disfrutar de muchas actividades, tales como el Turismo, inspirada en ello, el objetivo general del estudio es; describir como se presenta la infraestructura para un turismo accesible hacia los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete, abordando un enfoque cualitativo con el diseño estudio de caso, utilizándose como técnica a la entrevista y el instrumento la guía de entrevista, los cuales se aplican mediante ciertos criterios de inclusión y exclusión respecto ello se realiza la aplicación a expertos en el rubro. Se concluyó que el turismo no es una actividad discriminatoria por ende es importante el desarrollo de espacios accesibles en los diferentes destinos turísticos que dentro de ello se encuentra el sector público como privado en los cuales es necesario incentivar la creación de espacios adaptados teniendo en cuenta las diferentes normas y leyes que el país establece sobre la accesibilidad, con ello se podrá desarrollar un turismo accesible en una infraestructura adecuada. Se considera imprescindible a la accesibilidad para que los turistas con discapacidad puedan hacer turismo con mayor frecuencia.

Palabras Clave: turismo accesible, discapacidad, infraestructura.

Abstract

In the world there are many people with disabilities and the number of this is increasing, but having some limitation is not synonymous with defeat, on the contrary, those who seek to carry out activities in the same way as people who do not have disabilities, accessibility is only necessary to be able to enjoy many activities, such as Tourism, inspired by it, the general objective of the study is; describe how the infrastructure for accessible tourism is presented to the visitors of the district of Quilmaná, Cañete, addressing a qualitative approach with the case study design, using the interview as a technique and the interview guide as an instrument, which are applied through certain inclusion and exclusion criteria regarding this, the application is made to experts in the field. It was concluded that tourism is not a discriminatory activity, therefore it is important to develop accessible spaces in the different tourist destinations that include the public and private sectors in which it is necessary to encourage the creation of adapted spaces taking into account the different norms and laws that the country establishes on accessibility, with this it will be possible to develop an accessible tourism in an adequate infrastructure. Accessibility is considered essential so that tourists with disabilities can go sightseeing more frequently.

Keyword: accessibility, tourism, disability, infrastructure

Introducción

El desarrollo de la infraestructura beneficia e involucra a la población, turistas, visitantes, y a todos en general, siendo un factor de avance para el lugar en que se desarrolla, pero es más confortable el vínculo cuando dicha infraestructura va de la mano con las necesidades de los habitantes ya que en todo lugar hay personas con y sin discapacidad, quienes esperan tener accesibilidad para lograr sus objetivos lo cual es una puerta de oportunidades hacia el exterior para poder disfrutar de una vida plena, gozando de muchas actividades como las que engloba el turismo que es una actividad que integra y acoge a todos.

Por consiguiente, en el capítulo I de la investigación se hace la descripción del planteamiento del problema, donde se describe y se hace énfasis a las dificultades que giran en torno a la infraestructura y la accesibilidad en el turismo dirigido hacia las personas con discapacidad siendo un factor que no puede obviarse, porque involucra a autoridades y todos los ciudadanos, por lo tanto, es fundamental que se haga ver la realidad del espacio en que vivimos y de acuerdo a ello nacen los objetivos tanto general que data en describir cómo se presenta la infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, y los objetivos específicos que conciernen en describir cómo se presenta la señalética, senderos, estacionamientos, accesibilidad y servicios en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, luego la justificación que se divide en puntos claves.

Por consiguiente, en el capítulo II se muestra detalladamente el marco teórico, fundamentándose en la primera categoría infraestructura basada en Karl Max y a la segunda categoría turismo accesible basado en el Manual Sobre Turismo Accesible para Todos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), con aportes de diferentes investigadores para conceptualizar a las subcategorías que conciernen a señalética, senderos, estacionamiento,

accesibilidad, de servicios, y en la otra categoría concierne a accesibilidad, infraestructura y servicios turísticos, terminando con un gráfico resumido de todo lo que se ha tratado anteriormente.

En el capítulo III se describen las hipótesis, las cuales no tienen incidencia en la investigación, a continuación en el capítulo VI se muestra el marco metodológico donde se detalla el enfoque de la investigación que es cualitativo ya que se centra en describir e interpretar, siendo estudio de caso, por otro lado, se hace referencia a la técnica que se utilizó siendo la entrevista y con ello el instrumento que fue la guía de entrevista, también se detalla la población que es de Quilmaná y la muestra para recaudar información sobre las categorías en estudio por medio de personajes que conocen mucho del tema, siendo ellos el alcalde del distrito en estudio, la encargada de la gerencia de turismo en la municipalidad, el administrador del Parque Zonal Chavin de Huántar, la representante de la asociación de personas con discapacidad, docente con discapacidad ex representante de CONADIS, un promotor cultural y un empresario dueño de restaurante muy reconocido en el distrito.

En el capítulo V luego de la aplicación del instrumento se muestran los resultados de los datos procesados, que no fueron del todo positivos, siendo una debilidad del distrito, teniendo repercusiones en el turismo que poco a poco ha ido decayendo por las gestiones municipales, que por otro lado afecta a la población con discapacidad que ve opacada su libertad en el entorno turístico; en el siguiente capítulo VI, se muestra la discusión de resultados con otros investigadores que han sido de mucho interés puesto que su problemática es similar a lo que ocurre en este estudio y la triangulación de los datos con otros autores.

Después en el capítulo VII se describen las conclusiones en base a todo lo estudiado conteniendo a los objetivos, aportes y resultados, en el capítulo VIII se encuentran las recomendaciones que luego de todo lo investigado nacen para brindar sutilmente algunas

soluciones a los problemas planteados, por consiguiente, en el capítulo IX se muestran las referencias que son muy importantes ya que se respeta la autoría de otros investigadores por su tiempo y dedicación en sus trabajos, de quienes se ha extraído información a manera de paráfrasis. Por último, en el capítulo X se muestran los anexos.

Por lo anterior, se enfatiza la gran importancia de poseer una infraestructura adecuada para el desarrollo del turismo accesible que busca mejorar la imagen del lugar, hacerlo más visitado y competente donde el turista con discapacidad también tenga opciones de recrearse libremente, ya que nadie se encuentra ajeno a la discapacidad que puede pasar por muchas razones, pero solo tomaremos conciencia cuando nos suceda, por ello, seamos los creadores e impulsores de una nueva ciudadanía solidaria y empática.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

A nivel mundial existe un desequilibrio en la igualdad de derechos de acceso y disfrute de la oferta turística, todo ello a raíz de que se presentan barreras perjudiciales tanto sociales como arquitectónicas hacia el visitante, claramente esto debilita la afluencia turística debido a que muchas veces no se encuentra la oferta adecuada en los destinos para la atención al consumidor con discapacidad, dicho de otra manera el destino no está preparado con señalizaciones adecuadas para la orientación en cuanto al desplazamiento, así mismo los senderos no son aptos para todas las personas es ahí donde se observa una desigualdad en cuanto a trato y oportunidades.

Según el Banco Mundial BIRF AIF (BM, 2021) menciona que existen unos 1000 millones de personas con discapacidad siendo el 15% de la población en el mundo concentrándose principalmente en los países en desarrollo quienes a diario experimentan adversidades teniendo que lidiar con todas las barreras que presenta la sociedad, viéndose afectados en educación, salud, empleo y por consiguiente en la pobreza, ante ello los obstáculos para la inclusión son claramente vistos de acuerdo al entorno físico y la inaccesibilidad que se observa para este grupo de personas para quienes existe deficiencia en la prestación de servicios mediante los espacios pequeños o de tamaño reducido en las calles lo cual genera incomodidad, del mismo modo los servicios se dan en condiciones afectantes puesto que la comunicación muchas veces no es de manera fluida entre el que atiende y el cliente ya que por alguna razón no han sido capacitados para la atención a personas con discapacidad, entre otras.

La Organización Mundial Del Turismo (OMT, 2020) refiere que garantizar la accesibilidad de los turistas manteniendo los estándares y requisitos específicos podría suponer un cambio de paradigma para los destinos turísticos en el mundo, pero si bien el avance ha sido progresivo, aun

las personas con discapacidad y las personas adultas mayores se enfrentan a barreras que le impiden disfrutar de las experiencias turísticas, por lo tanto, es imprescindible que los gobiernos, destinos y empresas se hagan más inclusivos teniendo a la accesibilidad como prioridad pues se destaca que existen posibles beneficios para los destinos más accesibles, ya que para el año 2050 una de cada seis personas en el mundo tendrá 65 años o quizás más quienes serán futuros turistas buscando realizar actividades acorde a su edad, teniendo un gasto medio que podría superar los gastos de las personas sin discapacidad entre los 800 euros, por lo tanto incorporar facilidades turísticas supone garantizar la igualdad de oportunidades y mejora la calidad de vida.

En España Aspace Andalucía (2022) menciona un dato muy importante que sorprende a cualquiera ya que 6 de cada 10 personas con discapacidad descarta vacaciones en diferentes destinos por falta de servicios e instalaciones accesibles; de cierta manera los municipios afirman que son accesibles, pero in situ no es así, ya que tener solo una rampa no es suficiente para cubrir todas las necesidades de la persona con discapacidad puesto que existen diferentes tipos de discapacidades donde cada tipo requiere instalaciones y servicios diferentes en cuanto a hoteles, transporte, vías, etc., también en este país hay casi 6 millones de personas con discapacidad y en Europa casi el 59% de personas con discapacidad quiere hacer turismo pero no pueden porque se encuentran con barreras que impiden disfrutar en óptimas condiciones al destino turístico.

Del mismo modo, Destino Turístico Inteligente (2022) señala que las personas con discapacidad se enfrentan a dificultades a la hora de hacer turismo, por ejemplo, el acceso a los aviones y a los autobuses que no cuentan con espacios adaptados por lo cual no pueden llevarlos a determinados destinos teniendo que contratar taxis costosos que si los puedan trasladar a destinos difíciles de llegar por personas con discapacidad, además el acceso a bares y restaurantes es otra

dificultad y a ello se suma el acceso a los servicios públicos donde no pueden asearse porque no encuentran un lugar adaptado para ellos.

A nivel regional el BBMM (2018) menciona su preocupación al momento de vacacionar ya que los turistas no encuentran señalización apropiada, los autobuses cuentan con escalones demasiado altos, y los restaurantes no están adaptados para personas con discapacidad, y esto afecta a cerca de 66 millones de latinoamericanos, donde según el CEPAL, 12% de la población vive con al menos un tipo de discapacidad enfrentándose a limitaciones y exclusión a diario, dentro de ello también se hace referencia a las personas de la tercera edad, mujeres gestantes, padres con niños pequeños, personas accidentadas y otras.

En México según los datos del censo en el año 2020 indican que el 5,7 % de su población total vive con alguna discapacidad, si bien es cierto el porcentaje representa una minoría al igual que en el resto del mundo, dichas personas suelen enfrentarse a la discriminación, y exclusión social que limitan su participación en la sociedad siendo apartados de disfrutar sus derechos en cuanto a educación, empleo, libre desplazamiento, entre otros, como el derecho al descanso y al ocio, afectando al turismo y la calidad de vida de las personas, puesto que, la participación de las personas con discapacidad en actividades turísticas se ve limitada debido a la falta de bienes y servicios (El Financiero, 2022). Adicional a ello las personas con discapacidad y sus familias se enfrentan a la falta de comunicación, falta de información, actitudes negativas por parte del personal turístico y también de otros turistas que no tienen sensibilización, esto genera frustración y conlleva al rechazo para participar del turismo.

Ecuador es un país que aún le falta mucho por hacer, ya que desde la visión de Sebastian Calle no existe una oferta turística inclusiva en este país, pues no se encuentran tours o programas para personas con discapacidad, además las instalaciones no son adecuadas tampoco accesibles;

los principales problemas para la inclusividad están en la falta de oferta turística, la falta de acogida, inseguridad y poca adecuación en los atractivos turísticos lo cual no pueden ser visitados por alguien con algún tipo de discapacidad omitiendo así la oportunidad de recreación (Escuela Superior Politécnica del Litoral ESPOL, 2021).

A nivel nacional, el diario oficial El Peruano (2021) menciona que mediante la Resolución N°199-2021 del MINCETUR se establecen normas que promueven la accesibilidad en el estado Peruano, con el objetivo de desarrollar buenas prácticas para crear servicios turísticos accesibles en cuanto a hospedaje, restaurantes y agencias de viaje, sin embargo mediante un estudio de Amadeus se identificó cinco problemas que enfrentan las personas con discapacidad en su viaje, figurando la ausencia de información (46%), falta de personal especializado para atención a personas con discapacidad (46%), poca precisión en el destino (37%), infraestructura inadecuada (37%) y falta de conocimiento de las personas en cuanto a la accesibilidad (33%), por tal razón se ve una clara exclusión a dicho segmento; por ende la carencia en instalaciones y servicios, y el poco ofrecimiento de actividades para este sector. Por otro lado, nuestra capital Lima, Ancash, Ica, Arequipa, Cusco y Piura fueron los departamentos más visitados por los turistas con discapacidad donde participaron de diferentes actividades turísticas tales como de naturaleza, urbanas, diversión y entretenimiento, aventura, playa y culturales.

En Lima según lo mencionado en Igualab (2019) por Piero Pascual CEO de Sin Frenos, quien recorrió la ciudad por experiencia propia observa que solo algunos lugares son accesibles debido a que su infraestructura ha sido probablemente diseñada de manera correcta entre ellas destaca Miraflores, San Isidro y Lince siendo estos lugares una pequeña parte a comparación de toda la población limeña, por otro lado, los conos poseen accesibilidad minoritariamente ya que sus rampas y veredas no están bien implementadas además sus pistas se ven sumamente

deterioradas siendo así un peligro para recorrer el espacio, por otro lado, los servicios de transporte turístico tampoco son adecuados y son casi inexistentes para personas con discapacidad.

Según Andina (2019) dice que Machu Picchu, nuestra maravilla mundial es el mayor anhelo turístico para visitar por todos los viajeros, sin embargo, llegar a él y concretar ese anhelo para las personas con discapacidad suele ser casi imposible, es así como se inventó un recorrido turístico accesible de la mano de una silla de ruedas adaptada que puede atravesar algunos senderos desafiantes, ya que en el santuario histórico no se cuenta con rampas para sillas de ruedas; pero, dicha silla no es del todo autónoma porque, no se puede auto propulsar requiriendo así que la persona valla acompañada para no accidentarse en caminos estrechos y poco accesibles, la otra problemática se da cuando las agencias de viajes no especializadas consiguen llevar a personas con discapacidad hacia el santuario pensando que todas las discapacidades son iguales y asumen que todos requieren la misma adaptación.

En el ámbito local como es la provincia de Cañete donde se desarrolla la investigación y donde se desarrollan actividades turísticas principalmente el Turismo de Aventura que consiste en realizar deportes como el canotaje, canopy, trekking, paseo en cuatrimotos o a caballos (Nolazco et al. 2019), el cual es arriesgado y accidentado donde solo lo pueden disfrutar las personas sin discapacidad, ya que no se cuenta con tours o paquetes para personas con discapacidad; entonces entre otras opciones estarían el poder visitar bodegas vitivinícolas, apícolas, atractivos turísticos cercanos y city tours.

De lo anterior, dentro de la provincia de Cañete se encuentran 16 distritos para lo cual este estudio se situará específicamente en el distrito de Quilmaná donde se puede encontrar diferentes atractivos y recursos turísticos pero quien más destaca por su afluencia es el atractivo turístico Parque Zonal Chavín de Huántar que contiene réplicas pequeñas de las maravillas del mundo

además de ser un pintoresco parque que alberga un minizoológico, una laguna artificial, y esculturas de personajes muy reconocidos como futbolistas y la vecindad del chavo, etc. Otro de sus atractivos turísticos es la Plaza de Armas muy hermoso y acogedor donde puede tomar una siesta y descansar tranquilamente acompañado de un clima muy cálido, además se encuentra también en este distrito el Cerro Hueco que es una atracción natural donde los cerros rocosos poseen huecos, también es importante resaltar la parroquia Nuestra Señora del Rosario y el Arco de Recepción que brinda la bienvenida a todos los turistas (Malaperu.com 2022).

Todos los atractivos turísticos anteriormente mencionados destacan por sus áreas verdes que brinda tranquilidad y acogida a todas las personas, también se encuentran restaurantes y hoteles muy cerca, no obstante, el problema radica en que la infraestructura para un turista con discapacidad no es notablemente óptima. Las personas con discapacidad visitan muy a menudo esta ciudad, pero al recorrer el distrito se topan con caminos donde sus sillas de ruedas no pueden avanzar fácilmente, tampoco pueden orientarse mediante las señalizaciones deterioradas, el servicio turístico se muestra de manera excluyente, se muestra poca conciencia turística lo cual hace más difícil el poder atender al turista, los senderos están desgastados y en general existen barreras para el disfrute del turismo accesible, siendo este lugar un distrito muy grande con espacio suficiente para la implementación de todos los espacios accesibles, por ello los visitantes se llevan anécdotas disconformes y para un siguiente viaje prefieren ir a otras ciudades o simplemente no viajar dado que no encuentran servicios adecuados, no logran sentirse cómodos y seguros.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo se presenta la infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cómo se presenta la señalética en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022?

¿Cómo se presenta los senderos en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022?

¿Cómo se presenta el estacionamiento en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022?

¿Cómo se presenta la accesibilidad en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022?

¿Cómo se presenta los servicios en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Describir cómo se presenta la infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

Describir cómo se presenta la señalética en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022.

Describir como se presenta los senderos en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022.

Describir cómo se presenta el estacionamiento en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022.

Describir cómo se presenta la accesibilidad en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022

Describir cómo se presentan los servicios en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022.

1.4 Justificación

La justificación es importante de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) más aun cuando el estudio requiere la aprobación de otros investigadores, es ahí donde entra a tallar los criterios metodológicos: conveniencia, relevancia social, implicancias prácticas, valor teórico y utilidad metodológica, todo ello se basa en los objetivos y preguntas de investigación donde se explica las razones de importancia y los beneficios del estudio emitiendo las razones de su utilidad positiva y satisfactoria para hacerse sólida.

Conveniencia: La investigación es útil tanto para lectores como para investigadores porque permitirá poner en conocimiento las diferentes barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad, los problemas que aquejan su inclusión en el entorno, todo ello sirve para que la sociedad tome mayor conciencia y sensibilización con respecto a las personas con discapacidad, por otro lado, para que las autoridades puedan mejorar la infraestructura que por normas es indispensable tener espacios accesibles.

Relevancia social: la investigación trasciende en la sociedad beneficiando a toda la población y turistas, pero principalmente a las personas con discapacidad y sus familias, ya que es un grupo excluido claramente sin igualdad de oportunidades, quienes también tienen derechos que deberían ser respetados y mediante los resultados de la presente investigación se podrá conocer la existencia o no de accesibilidad en el distrito de Quilmaná.

Implicancias prácticas: el presente estudio integra la intervención de múltiples factores entre ellos económicos, sociales, políticos, culturales medioambientales debido a que permite la inclusión de toda la sociedad, ayudando a dar a conocer los problemas reales de accesibilidad turística para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad para su integración en la

sociedad, donde no encuentren barreras sociales ni arquitectónicas y esto les permita realizar actividades turísticas en pleno goce.

Utilidad metodológica: La investigación hará uso del método científico por ser de enfoque cualitativo, abordando el estudio de caso donde se utilizarán instrumentos fidedignos como la entrevista para mayor solidez y consistencia, por otro lado, servirá y será de ayuda para que futuras investigaciones puedan basarse, tomarlo como modelo y sustento que les permita tener ideas claras para la formulación de nuevos estudios siendo un apoyo para posibles soluciones donde esto conlleve a tomar decisiones correctas.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación teórica

La investigación se realiza con el propósito de aportar con nuevos conocimientos con la descripción de la infraestructura para un turismo accesible en el distrito de Quilmaná, con el desarrollo del mismo se busca obtener el beneficio de brindar recomendaciones de mejoramiento en cuanto a los espacios turísticos para el libre desplazamiento de todas las personas teniendo en consideración a las personas con discapacidad donde no tengan inconvenientes en su recorrido, reciban un servicio cordial y afectuoso por parte de toda persona involucrada en su atención, para que nazca el deseo de volver a visitar nuestra ciudad porque encontrarán accesibilidad correcta y una infraestructura adecuada.

1.5.2 Delimitación temporal

La realización de la investigación estará delimitada temporalmente mediante su ejecución en parte del año 2022 y parte del año 2023, ya que en un inicio se desarrolla el proyecto y luego la

tesis siendo una secuencia significativa para la realización de la investigación dándose por concluida en la sustentación y aprobación de esta. El periodo de tiempo incide en la recaudación de información conveniente y relevante además de la ejecución y análisis de datos mediante las entrevistas que como finalidad brindarán los resultados y de ello las recomendaciones necesarias.

1.5.3 Delimitación espacial

Para la delimitación Espacial y/o geográfica; la investigación tiene lugar de desarrollo en el Distrito de Quilmaná, Provincia de Cañete, Departamento de Lima, siendo este uno de los 16 distritos de la provincia Cañetana. Además, la investigación se centra estrictamente en el sector turístico conllevando a (plazas, atractivos turísticos, parques), hotelero y restaurantes ya que son la parte investigada destacándose la influencia que este tiene en los visitantes incluyendo principalmente a las personas con discapacidad.

II. MARCO TEÓRICO Y EMPÍRICO

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Categoría 1 INFRAESTRUCTURA

A. Definición

De acuerdo a Ramos (2015) como se citó en Cubas (2018) nos menciona que son elementos que facilitan en su mayor posibilidad a la ciudadanía a tener una vida adecuada y digna, estos son los sistemas de alcantarillado, electricidad, agua potable, medios de comunicación, recojo de residuos además de edificios públicos; la infraestructura ha ido desarrollándose de manera cambiante y progresiva debido a que las urbes de antes influyen en las actuales para su crecimiento

de manera sostenible tanto para el sector privado o público, en diferentes espacios como en el paisaje de la ciudad, aquella se ve claramente involucrada en los aspectos de la modernidad puesto que su influencia es de manera contundente en la construcción de nuevos espacios para la urbanidad generando guías para la configuración y concepción de la ciudad en cuanto a sus componentes y concede diversos recursos para el levantamiento de la misma.

Entonces la infraestructura viene a ser la parte tangible de un determinado espacio siendo un medio para transportar y abastecer de ciertos servicios esenciales para la vida ante ello Mamani (2016) como se citó en Huamali (2020) menciona que es uno de los elementos primordiales para la edificación de una ciudad que consiste en la ocupación de su territorio para la construcción de esta como para edificar sistemas que abastecen de agua, gas, carreteras, y brinda facilidades para el comercio.

Clasificación

La infraestructura es todo un conjunto, estructura física, sistema u organismo inevitable que brinda apoyo utilitario, y eficaz para el buen desenvolvimiento de una determinada ciudad y su economía, puede ser pertenencia del ámbito privado o público dependiendo quien sea su dueño o gestor original, en el mundo y precisamente en los países del Caribe y América Latina, según (Cerón, 2018) puede distribuirse de la siguiente manera:

(i) Infraestructura física: brinda beneficios tangibles y está compuesta por las construcciones para la unión de ciudades, del mismo modo colaboran para suministrar de servicios básicos o esenciales que necesita toda persona, urbes o poblaciones para su mejor desenvolvimiento dentro de ello se hallan las redes ya sea por mar, agua o tierra, como caminos, sistemas aéreos por otro lado están los servicios de electricidad, agua potable, alcantarillado, red de gas y todo lo que concierne para la productividad y rendimiento.

(ii) Infraestructura social: brinda beneficios intangibles cuyas instalaciones cumplen con la finalidad de incrementar la calidad de vida de las personas, aumentando o incrementando la porción de puestos de trabajo e incentiva la productividad y el consumo para una mejora constante de la economía, dentro de este grupo se encuentran los centros hospitalarios, parques, bodegas comerciales, bibliotecas, casas para el recreo, edificios que prestan servicios de educación, etc.

Del mismo modo Cerón (2018) también se puede subdividir de acuerdo al sector ya sea comercial o productivo, entre ello se menciona a los tipos de infraestructura como la de educación compuesta por escuelas, universidades, institutos, etc, también se encuentra el sector vivienda que comprende las casas, departamentos, edificios; en el aspecto de la salud involucra a postas médicas, hospitales, clínicas, en ello también se encuentra el turismo compuesta por el transporte, hoteles, restaurantes, actividades culturales; el sector energética conformada por refinerías, hidroeléctricas, plantas petroleras; y la parte hidráulica relacionado con el uso del agua tales como alcantarillado, pozos, plantas de tratamiento por último el sector de comunicaciones compuesta por redes para la comunicación ya sea directa o indirecta por ejemplo pistas, carreteras, vías para trenes, todo lo que acontece con el transporte y telecomunicación, etc.

De la misma manera El Banco Interamericano de Desarrollo (2000) como se citó en Vega (2019) clasifica a la infraestructura de acuerdo a su función donde establece en primer lugar a la económica englobando a energía, transporte y telecomunicaciones seguido de la infraestructura social donde menciona a los sistemas de agua potable, alcantarillado, sector salud y educación, donde también se encuentra el medio ambiente, recreación y esparcimiento y por último lo relacionado a la información y al conocimiento.

Infraestructura turística

La infraestructura turística según Blanco (2008) como se citó en Zapana & Jiménez (2018) es el conjunto que compromete a bienes y servicios en el que una ciudad sostiene sus organizaciones sociales como productivas por ende es parte fundamental del desarrollo turístico, dentro de ella se encuentran los servicios básicos como el agua, la electricidad, teléfono, recojo de residuos, redes sanitarias, entre otras, así mismo transportes conformado por aeropuertos, puertos, buses, autos, taxis, por otro lado, los caminos que son rutas para el desplazamiento y servicios tanto comercial, de salud, educación, etc.

Importancia de la infraestructura para el turismo

De acuerdo con Rubín (2018) como se citó en Torres (2020) la infraestructura turística es importante dado que posibilita el desarrollo del turismo el cual debe contar con un plan estratégico siendo parte de una gestión clara y óptima donde cada destino turístico en particular pueda darle una ejecución valerosa a sus bienes y así pueda obtener la satisfacción del turista en su mayor exactitud por las comodidades que brinda en sus instalaciones o servicios que ofrece a su entorno.

La infraestructura en el ámbito turístico es importante debido a que es la carta de presentación de un determinado lugar por ende debe estar muy bien estructurado para no presentar problemas hacia los visitantes, por otro lado, genera accesos y mediante ella se da la apertura a las actividades turísticas siendo generadora de economía donde se promueve el aspecto social la cual incentiva al crecimiento de un destino siendo este parte de la atracción de un turista ya que si está bien realizada la persona querrá regresar y consigo traerá a más de ellos (Gaibor, 2019; Román & Moreira, 2020).

B. Subcategorías

- Señalética

Según García (2018) la señalética es una forma de comunicación visual comprende una agrupación de señales y símbolos, su principal objetivo es orientar, guiar y organizar a los individuos en ciertos espacios, cabe resaltar que su diseño es parte de una norma la cual especifica como debe ser hecha y para ser puesta en un determinado lugar primero debe ser estudiada ya que esta genera originalidad en el lugar y ayuda a estabilizar la imagen pública del mismo. El Ministerio de Turismo (2013) como se citó en Canchig (2020) menciona que la señalética considera a los signos gráficos para su estudio, del mismo modo sirve para orientar a las personas hacia un cierto lugar, donde cumple la función de informar los servicios que se prestan, las reconoce y ajusta para brindar una buena y mayor accesibilidad, por otro lado, brinda una mayor seguridad en cuanto al recorrido en el momento del desplazamiento.

- Senderos

Un sendero es parte de la infraestructura de algún lugar por ello está destinado a todo el público, como también al turista que por alguna razón visita una zona sea de naturaleza, espacio rural o espacio urbano, este es un equipamiento que se encarga de educar a las personas en los diferentes espacios por ello también es un camino o huella que le permite a las personas desplazarse con mayor tranquilidad y fijeza en cualquier área, este puede ser recorrido a pie, a caballo o en silla de ruedas, etc (Banchón, 2018).

Por otro lado, Sectur (2005) como se citó en Herrera & Saraguro (2019) refiere que un sendero es un camino por donde los visitantes transitan y recorren un espacio específico, en los senderos se implica tanto a la persona como al lugar donde este busca dar paz y armonía, por otro

lado, no todos los senderos están diseñados iguales por ende se construyen y cumplen diferentes objetivos, se debe tener en consideración como será el acceso, si este se dará a pie o en algún vehículo sea motorizado o no, por consiguiente, debe estar preparado para ello.

- Estacionamiento

Un estacionamiento se comprende por el espacio en el cual un automovilista estaciona su vehículo durante un tiempo determinado ya sea en un lugar público o privado, con el pasar del tiempo estos espacios han cambiado notablemente pasando de un sistema convencional a un lugar específicamente de modo albergue debido a que las personas adquieren un vehículo particular con mayor facilidad por ende la afluencia de automóviles es mayor trayendo consigo limitación o reducción en los espacios públicos (Lucano, 2018).

- Accesibilidad

Rovira & Cuyás (2003) como se citó en Quiroz (2018) define a la accesibilidad como parte de la imagen de la urbanidad, la construcción, el transporte y los medios de comunicación, por medio de ella se permite a las personas utilizarlas, la accesibilidad muchas veces no es considerada por la mayoría de individuos, pero quienes si la toman en cuenta son las personas que poseen alguna dificultad para movilizarse o presentan alguna limitación como las personas con discapacidad, dado esto por diferentes razones.

- De Servicios

De acuerdo con Quinn (1987) como se citó en Mestas (2019) los servicios son hechos y sucesiones direccionadas hacia el cliente, en tal sentido aquellos están constituidos por una serie de procesos o actividades ligadas al aspecto económico, el cual se da como consecuencia de la entrega de un producto o bien a cambio de un dinero, por ello estos hechos deben tener algo que

los diferencie y los haga únicos, con el fin de ser convenientes, cómodos, y satisfactorios para el consumidor quien lo adquiere para múltiples beneficios.

C. Dominios

- Señalética presente y fácil de identificar

Se entiende por señalética a un elemento visual lo cual emite un mensaje al ser visualizada, por otro lado, es un medio de orientación hacia un lugar determinado, sirviendo de ayuda a los visitantes y orientadores de alguna localidad, dentro de ello se puede destacar a la señalética informativa, orientadora e interpretativa (Apaza y Sequeiros, 2020); dicha señalética es importante que se encuentre clara y sea de fácil identificación para mantener informada a las personas porque depende de ella un buen y fácil desplazamiento.

- Senderos accesibles

Es importante enfatizar la accesibilidad en los caminos asegurando la inclusión de los visitantes, por ello los senderos están situados en diferentes zonas de tránsito en los sitios turísticos permitiendo el recorrido de las personas tanto generales como con discapacidad, en su mayoría estos son de tierra y otros asfaltados, pero están adecuados para el desplazamiento por las zonas (Mazo et al., 2022), del mismo modo cuentan con medidas exactas para el recorrido del peatón convirtiéndose en una ruta segura.

- Estacionamiento exclusivo y reservado

OMT (2014) cómo se citó en Villanueva, (2021) indica que existen estacionamientos especiales en diferentes zonas, aquellos se presentan correctamente estructurados y diseñados para

automóviles de personas con discapacidad, además deberían situarse cerca de la puerta de entrada y de salida del recurso turístico, también deberá recibir una supervisión constante para que siempre se encuentre disponible para la persona que lo requiera y solo sea utilizada por aquellos que lo merecen.

- Rampas accesibles y en buen estado

La accesibilidad crea independencia a toda la ciudadanía haciendo que la vida sea más confortable y satisfactoria es decir aumentando la calidad de vida por ello los suelos deben ser antideslizantes, las puertas deben disponer de una entrada lo suficientemente grande para que una persona con movilidad reducida pueda desplazarse así mismo las rampas deben contar con una altura e inclinación adecuada contando con pasamanos en completo buen estado (Salazar, 2021).

- Establecimientos con infraestructura para discapacitados

El número de personas con discapacidad va en constante aumento y al ser notorio también el número de hoteles, restaurantes, etc, accesibles debería ser notorio, garantizando el disfrute del turismo por personas con algún tipo de discapacidad (Melendez y Bojorquez, 2019); mencionados establecimientos para personas con discapacidad cuentan con un reglamento de construcción con medidas adecuadas y originalmente se componen de muebles accesibles, capaces de hacer que una persona con discapacidad realice sus actividades de manera independiente.

D. Teoría marxista

Es en esta teoría donde se plantea eliminar las clases sociales donde los gobernantes utilicen un sistema socialista para dirigir a su sociedad con el único objetivo de convertirla en una

población con equilibrio económico y donde haya igualdad de condiciones para todos conforme a la teoría marxista señala Althusser et al. (1974) que Karl Marx define a la infraestructura como la base siendo los medios físicos o la parte material de la sociedad, que sostiene a la organización en el contexto social, la desarrolla y promueve su cambio, incluye niveles e influye en la superestructura de toda sociedad que está constituida por los elementos sociales de la vida.

De lo anterior se sintetiza que la infraestructura es, para Karl Marx, el cimiento tangible en la que se asienta la sociedad, la cual incluye a la economía siendo esta las fuerzas y las relaciones de producción, desde ese punto se sujeta la estructura que está compuesta por las relaciones sociales y más arriba se encuentra la superestructura que guarda relación con el aspecto político y jurídico, por ello para la teoría marxista, la economía, elemento constituyente de la infraestructura es la que sostiene todo el desarrollo y cambio social posible es por ello que cuando la infraestructura cambia es inevitable que también lo hagan los aspectos de la superestructura (Muñoz, 2018).

2.1.2 Categoría 2 TURISMO ACCESIBLE

A. Definición

Con respecto al turismo accesible existen muchas opiniones en cuanto a su definición, así mismo con el transcurrir de los años ha ido adquiriendo mayor importancia por ende muchos personajes la definen de diferentes maneras dado que aún no se detalla con exactitud el concepto de lo que acontece y su significado, pero es destacable el gran aporte positivo y benéfico para todos, por ello Luque (2020) menciona que aquel aparece para satisfacer las necesidades de las

personas que tienen algún tipo de discapacidad, con la finalidad de que ellos también tengan el derecho y la posibilidad de poder realizar actividades turísticas dado que el turismo accesible se basa principalmente en la eliminación de barreras sean físicas o sociales que acontecen en el entorno turístico, por otro lado, radica en la creación de productos y servicios relativamente accesibles en donde la persona con discapacidad pueda ser independiente y valerse por sí misma.

Por otro lado, Gómez et al. (2004) como se citó en Plasencia (2018) mencionan que el turismo accesible se define por ser un complemento para las actividades que se producen en los ratos libres del turista, es parte de la recreación activa y paciente porque integra en todas sus posibilidades a todas las personas, dándose sin distinguir por ciertas capacidades como físicas, psíquicas o sensoriales, ya sea en un lugar público o privado y en cualquier ámbito sea tradicional o medioambiental.

Por consiguiente Tite et al. (2019) comentan que en el ámbito global el ya mencionado turismo accesible conlleva a la intervención de personas que presentan discapacidad, mujeres embarazadas, individuos que hayan sido parte de algún accidente, etc., en las diferentes actividades que acontecen al turismo, por ello está generando mayor impresión en el ámbito legal de la actualidad por ende origina nuevas políticas públicas para que posteriormente esta actividad se desenvuelva de forma igualitaria en cuanto a condiciones y participación.

Historia

En el año 1980, mediante una asamblea se asocia por primera vez el turismo relacionado a la accesibilidad, este se trataba del derecho a realizar actividades turísticas siendo fundamental para la calidad de vida, por consiguiente en 1981 se declara como el año internacional de la discapacidad conllevando a una mejora en cuanto a la actitud hacia las personas con discapacidad y en 1989 personas expertas en el turismo y discapacidad publicaron un informe que tenía como

finalidad fomentar el turismo hacia todos independientemente de sus condiciones (Melgosa, 2009). Por otro lado, en el año 1991 se destaca un documento muy importante que acontecía a los minusválidos y el turismo accesible, donde se detallaba las barreras y los problemas que se les presenta a las personas con discapacidad al momento de realizar turismo, ya que generalmente las instalaciones son construidas para personas que disfrutan de sus movilidades completas, es decir no poseen ninguna discapacidad (Fernández, 2010).

Por el año 2005 se genera la revisión y actualización del documento dado en el año 1991 que llevaba por título hacia un turismo accesible para todos donde se explicaba los elementos que debe tener cada servicio turístico, en el siguiente año la Convención Internacional de Derechos de personas con discapacidad en el artículo 30 reconoce y ratifica el derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad en cuanto a instalaciones y servicios, y en el 2009 se vuelve a destacar la importancia del aspecto accesible, y en el año 2011 la OMT junto a Fundación ONCE y ENAT firman un acuerdo que en el 2012 como primer resultado se crea un documento de recomendaciones sobre la accesibilidad en el turismo, este fue aprobado por la asamblea general en el 2013 (OMT, 2014).

Importancia del turismo accesible

Taleb Rifai dentro del manual de la OMT (2014) menciona en el módulo I que la accesibilidad es un elemento importante que acontece a la política turística donde engloba a la responsabilidad y sostenibilidad, dado que prevalece los derechos humanos de cada persona siendo parte de una gran oportunidad de negocio ante ello debemos tomar en consideración que el turismo accesible no está destinado solo para personas con discapacidad sino a todas las personas en general siendo bueno en todo su sentido ya que aporta mucho para el buen desempeño de todos.

La accesibilidad en el turismo se considera como un derecho social, que engloba y concierne a todos, viéndose alcanzado como un derecho fundamental enlazado con el desarrollo humano, donde las personas tengan pleno goce de dignidad humana y del mismo modo el acceso a condiciones mínimas en la ciudadanía (Clemente et al. 2018). Por el lado económico del turismo accesible no solo radica en la cantidad elevada de personas que la conforman debido a su participación continua en actividades que se le brindan sino también es un sector potencial que va en constante crecimiento y a medida que lo hace se convierte en una oportunidad de negocio considerablemente rentable para el sector o para las personas que desean trabajarlo (Díaz et al. 2020).

Ante lo mencionado, se considera un reto para la sociedad actual generar espacios accesibles y con ello la mejora de la calidad de los servicios asociados tanto a la infraestructura como al capital humano para que con ello se mejoren las experiencias turísticas, es así como se deben diseñar espacios universales donde las personas tengan las mismas posibilidades y puedan desarrollar una vida digna siendo independientes al momento de realizar sus actividades, teniendo su propio estilo de vida, por lo tanto el eje central concierne en desarrollar un diseño universal para todos dándose cumplimiento a los estándares de accesibilidad donde se busquen soluciones generando un diseño incluyente, independientemente de la edad, género, o diferentes capacidades y con ello puedan utilizar los espacios, productos o servicios que el entorno le ofrece, participando en la construcción de una nueva sociedad (Barrientos, 2019).

B. Subcategorías

- Accesibilidad

La accesibilidad en el turismo es un derecho primordial que consiste en disfrutar de diferentes actividades donde esto conlleva al pleno desarrollo de toda persona dándose sin distinción ni prejuicios, teniendo siempre claro la prevalencia de la dignidad humana, donde se respeten nuestros derechos y podamos ser parte de una sociedad que no distingue por razones sociales, entre otras, cada espacio debe contener accesos a diferentes lugares dándose en condiciones óptimas para el bien de cada persona Clemente et al. (2018).

- Infraestructura turística

La infraestructura la conforman tanto los servicios como los equipamientos donde estos colaboran en el desenvolvimiento de la socioeconomía en un determinado lugar, donde empujan al desarrollo de la actividad turística por consecuente podemos encontrar diferentes accesos ya sean por tierra, aire o agua, dentro de ello también se encuentran los servicios básicos y las comunicaciones que están ligadas al servicio de internet (Figuroa y Sugizaki, 2019). Así mismo son las instalaciones o equipamientos que se encuentran en las empresas y espacios que se relacionan con la actividad turística entre ellas se encuentran los hoteles, restaurantes, agencias de viaje, vías de acceso, caminos, etc, específicamente para brindar servicios al turista con el objetivo de satisfacer sus necesidades, hacerlo sentir cómodo y estable (Gavilanez, 2019).

- Servicios turísticos

Los servicios turísticos es la combinación de bienes y servicios que se ofrecen al público objetivo, brindándose desde los hoteles, restaurantes, agencias de viajes y otros, este es una variable muy importante del marketing mix, constituido por políticas preferidas de la oferta y la

demanda es decir se estimula a la demanda mediante un producto adecuado desarrollándose y llevándose a cabo acciones comerciales mediante la venta y adquisición hacia el consumidor y posteriormente la salida por medio de una remuneración esperando satisfacer las necesidades de quien lo compra Gonzales (2016) como se citó en Tinco (2021).

OEA (2008) como se citó en Pacheco & López (2019) los servicios turísticos incorporan a la producción, distribución y comercialización refiriéndose a la venta y prestación de los bienes y servicios que se ofrecen de las empresas del rubro hacia el mercado o la demanda, los cuales se dan con la finalidad de satisfacer las necesidades del visitante o turista cuando este realiza un viaje a un determinado destino mediante la compra del servicio a su conveniencia en la empresa que el desee lo cual podría ser de transporte, hotel, restaurante, agencias de viaje, etc.

C. Dominios

- Servicios higiénicos con barandas

Implementar servicios higiénicos accesibles y diferenciados está reglamentado, pero no es muy común verlo incluido en los diferentes establecimientos turísticos, aun siendo muy importantes para el uso no solo de personas con discapacidad sino también personas de la tercera edad, cabe resaltar que ello debe contar con una medida adecuada, contener barandas para cogerse y el piso antideslizante asegurando la integridad de la persona, siendo de fácil acceso y de un material seguro (Arca y Rivas, 2021).

- Pasamanos

Su principal característica es brindar seguridad en las escaleras y las barandas, sirviendo de apoyo para las personas al subir por las escaleras siendo sostén y guía, previniendo alguna caída

repentina, su instalación depende de algunos factores, podría instalarse en solo un lado de las escaleras o en ambos de acuerdo con la posición, también cuentan con una proporción y una distancia establecida, a menudo son cogidas por los usuarios que suben y bajan por las escaleras, ellas debentener un mantenimiento adecuado para no causar daños a las personas que las usan (Kristin, 2021).

- Atractivos turísticos con infraestructura para todos

El turismo es una actividad que acontece a toda la sociedad, por lo tanto también engloba a las personas con discapacidad quienes comparten las mismas ansias de disfrutar al igual que todos, en cuanto al goce de las actividades en su tiempo de descanso, por lo tanto las necesidades en cuanto a la accesibilidad en las infraestructuras, establecimientos y servicios son los mismos por ende el tener una infraestructura accesible es una gran necesidad de las personas que tienen discapacidad y una ventaja para la población (Martínez, 2018).

- Equipo médico cercano

Son las personas que tienen como objetivo mantener con bienestar a las personas también encargadas de socorrer y dar los primeros auxilios ante un accidente o cualquier daño hacia la salud causados por diferentes factores (Sifuentes, 2022); dichas personas contarán con capacitaciones y al menos cursos básicos de atención en primeros auxilios permanentes para brindar una buena atención, además de estar pendientes en todo momento ante algún tipo de eventualidad contando con los equipos necesarios para la atención rápida al paciente.

- Personal capacitado

Un personal capacitado mantiene la calidad del servicio mediante una atención amena y entretenida, brindando un guiado eficiente con actividades especialmente para los segmentos de turistas que atiende (Condori y Zambrano, 2022); por lo tanto debería de estar correctamente

certificado brindando informaciones correctas hacia el turista, además de salvaguardar su integridad ante cualquier eventualidad es decir conocer de primeros auxilios y más aún cuando se trata de atender a turistas con discapacidad.

D. Teoría

La accesibilidad y el turismo toman relación por primera vez en el año 1980 tras una asamblea en Manila donde se hace un reconocimiento del turismo como derecho y gestor de calidad de vida hacia las personas siendo este clave para el desarrollo humano por ello en ese entonces se recomienda a todos los estados colaboradores un reglamento donde hacía hincapié a los servicios turísticos donde se brinden en condiciones correctas teniendo un mejor acceso y erradicando la discriminación en el desarrollo de esta actividad (OMT, 2014).

2.2 Antecedentes

A. Antecedentes Nacionales

Mendoza (2018) en su tesis “La infraestructura para discapacitados motrices en los atractivos turísticos del distrito de pueblo libre y su relación con la promoción turística de la municipalidad, 2018”, tuvo como objetivo conocer la relación entre la infraestructura para personas con discapacidad motriz en los atractivos turísticos de Pueblo Libre y la promoción turística en el año 2018. Fue de enfoque cualitativo básico descriptivo y su población estuvo conformada por 5 atractivos turísticos, muestreo no probabilístico censal y en su muestra 24 personas donde se aplicó el muestreo probabilístico por otro lado se basó en la observación y guía de observación. Concluyó que la infraestructura en los atractivos turísticos del distrito en estudio es inadecuada ya que no cuentan con los servicios básicos exigidos por ley tampoco cuentan con un guía especializado, no se hace publicidad de los eventos a realizar y no se maneja una página

web que en la actualidad es fundamental además los atractivos no cuentan con rampas, servicios higiénicos, estacionamientos y restaurantes aptos para el segmento.

Salas (2018) en su investigación “Turismo accesible y calidad de vida del adulto mayor en Miraflores, 2018”, tuvo como objetivo principal determinar cómo influye el Turismo Accesible en la calidad de vida de la persona adulta mayor en Miraflores en el año 2018. Dicha investigación fue de enfoque cuantitativo, donde utilizó el método hipotético – deductivo, siendo una investigación aplicada de nivel explicativo – causal, teniendo una muestra de 50 mujeres entre los 65 y 75 años de edad utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario llegando a la conclusión que es de gran importancia la accesibilidad para una buena calidad de vida del adulto mayor en el distrito de Miraflores, ya que influye en gran porcentaje y es un factor muy relevante.

Rodríguez (2018) en su investigación “Causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo”, tuvo como propósito determinar las causas del limitado desarrollo de un turismo accesible para personas con discapacidad en el destino Trujillo. Siendo su tesis con un método analítico sintético y etnográfico de enfoque cualitativo nivel descriptivo con una muestra aleatoria de 85 personas con discapacidad además de entrevistas realizadas al Gercetur, Conadis y Subgerencia de Turismo concluyendo que algunas de las causas que no permiten el desarrollo del turismo accesible en la ciudad estudiada son por el poco interés de las autoridades, la mínima accesibilidad y el inadecuado equipamiento de lo que conforma la planta turística para el recibimiento de personas con discapacidad por otro lado en algunos atractivos se presentan elementos accesibles pero no están de acuerdo a la normativa, algunos caminos no son aptos por las piedras, los organismos locales están enfocados en diferentes capacitaciones mas no en el turismo accesible por ello se aprecian tantas limitantes.

Alarcon y Torres (2019) en su investigación “Influencia de la señalización turística en los riesgos que involucran a los visitantes de las cataratas de Capua en el distrito de Yura, Arequipa 2017” Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa – Perú tuvo como finalidad analizar la influencia de la señalización turística en los riesgos que involucran a los visitantes de las cataratas de Capua en el distrito de Yura. Desarrolló el enfoque mixto tipo explicativo de diseño no experimental transversal con una población de 146 visitantes y la muestra de 106 visitantes siendo probabilística concluyendo que señalización turística no influye en los riesgos que puedan acontecer en los turistas, pero las señales informativas si orientan positivamente a los visitantes quienes en su mayoría están prestos a recibir información.

Figueroa y Sugizaki (2019) en su investigación “Evaluación de la infraestructura para la práctica de turismo a personas con discapacidad motriz en plazas, alamedas y parques del Centro Histórico de Lima, 2019”, Universidad Tecnológica del Perú, tuvieron como motivo hacer una evaluación a las características de la infraestructura para promover el turismo a personas que tienen discapacidad motriz en plazas, alamedas y parques del Centro Histórico de Lima. Desarrollaron una investigación tipo descriptivo de enfoque mixto con una población de 9 plazas, no probabilístico donde utilizaron la observación no participante con una guía de observación – bitácora concluyendo que el lugar turístico que presenta mayor accesibilidad es el Parque Universitario ya que cuenta con rampas, señalizaciones y escalones accesibles, así mismo el centro cultural de San Marcos cuenta con servicios higiénicos aptos y lugares adecuados para el recorrido de las personas con discapacidad, en el resto de lugares turísticos no se cuenta con infraestructura adecuado afectando esto a todos los turistas generando una mala impresión por ello se deben hacer cumplir las normas de accesibilidad para así generar inclusión e incrementar el turismo en el Perú.

Trejo (2019) en su tesis “Diagnóstico del turismo accesible en la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores 2019” tuvo como objetivo evaluar las condiciones del turismo accesible que ofrece la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores. El cual fue de enfoque cualitativo, diseño fenomenológico no experimental, en donde utilizó el instrumento de la entrevista y la observación, se empleó el muestro no probabilístico por conveniencia donde la muestra estuvo conformada por 10 personas, concluyeron que la comunicación hacia las personas con discapacidad es inadecuada puesto que existen diferentes factores entre ellos la señalética es escasa por ende los turistas no se orientan así mismo el servicio si es bueno puesto que los guías tienen una muy buena preparación pero las condiciones de infraestructura que se ofrecen no son los adecuados ya que no hay instalaciones que respondan a las necesidades de los turistas con algún tipo de discapacidad.

B. Antecedentes Internacionales

Darcy et al. (2020) en su investigación “Del turismo y la discapacidad al turismo accesible: un artículo en perspectiva” en Revisión de Turismo, año 2020, tuvieron como objetivo examinar el desarrollo de la discapacidad y el turismo a la conceptualización y definición del turismo accesible. Utilizaron una revisión limitada de la literatura, concluyeron que los estudios sobre discapacidad y turismo incluyen a un 10 y 20% de la población, además con el desarrollo de su investigación pudieron prever el surgimiento de los procesos colaborativos en diferentes destinos, como Singapur, Cataluña, Canarias quienes si cuentan con una infraestructura adecuada para ir más allá del turismo y la discapacidad ya que existe segmento y mercado para ello.

Martínez y Boujrouf (2020) en su revista “Turismo accesible para todos Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech”, en Pasos revista de

turismo y patrimonio cultural, tuvo como objetivo conocer la magnitud de accesibilidad de manera general y adecuación de las personas en situación de discapacidad sea física o sensorial, en los parques y jardines de la ciudad de Marrakech. Utilizó diferentes herramientas como un estudio de la legislación vigente relacionada con la accesibilidad y la igualdad de derechos y no discriminación de las personas en condición de discapacidad tanto a nivel internacional como en el ámbito marroquí, también se analizó las diferentes normas ISO así mismo se hizo una observación directa, la muestra fue de cuatro parques y jardines de Marrakech, concluyeron que los parques públicos como privados en estudio presentan accesibilidad, pero no en su totalidad, aquellos están vinculados con las culturas quienes han sido sus creadores y los han visto crecer por ende existe la razón de hacerlos accesibles para el disfrute de todos ya que el turismo accesible es un derecho de todos por ello su promoción no es tarea solo de autoridades sino también de agentes involucradas en el turismo.

Porto y Rucci (2019) en su artículo “Accesibilidad en turismo Diagnóstico, voluntad política y acciones”, revista Estudios y Perspectivas en Turismo, La Plata, Argentina, 2019, tuvieron como propósito aportar con la presentación de una metodología experimental para medir la voluntad política de los gobiernos en materia de accesibilidad en torno al turismo. Desarrollaron una metodología experimental basada en 3 aspectos lo cual interpretaron y describieron detalladamente, concluyen que la accesibilidad en el turismo tiene un fundamento amplio, no es puntual de un determinado atractivo, restaurante, hotel o cualquier otro servicio turístico, sino que va de acuerdo con conceptos, condiciones y situaciones.

Alarcón (2020) en su artículo “Invitaciones por parte del espacio público para el Parque Sendero en Tauramena, Casanare, Colombia”, tuvo como objetivo plantear bases conceptuales para proyectar espacios urbanos adecuados a partir del estudio de interacciones contextuales,

análisis y diagnósticos de las dinámicas urbanas del lugar por medio de una serie de invitaciones desde los enfoques de la identidad, lo físico y lo simbólico, para llevar a cabo un proyecto de renovación del Parque Sendero de la ciudad de Tauramena. Su estudio fue de enfoque cualitativo donde realizó entrevistas y observaciones concluyó que las personas no hacen uso de los senderos estipulados en los parques generando desgaste de los espacios verdes puesto que las personas prefieren hacer su recorrido cruzando los parques, es claro el poco respeto que se tiene por los espacios urbanos, en consecuencia, de ello es necesario la introducción de la normativa para poner en práctica el respeto por los espacios públicos y así estos no se deterioren.

Zapata (2019) en su revista titulada “La accesibilidad en los servicios turísticos, una cuestión de derechos - diseño de evaluación - ciudad de Lujan, provincia de Buenos Aires”, año 2019, tuvo como objetivo evaluar la gestión del programa en cuando al Turismo Accesible de la Provincia ya mencionada en el Municipio de Lujan contemplando la accesibilidad de personas con discapacidad motriz y movilidad reducida en 2017. Desarrolló el enfoque mixto, realizó encuestas, entrevistas y observación directa, concluyó que existe un programa vigente de turismo accesible pero no funciona en su totalidad y eso se refleja en los servicios por otro lado la restauración o cambio de la estructura en los servicios para convertirlos en accesibles tiene un costo elevado por ello los empresarios no lo consideran además no comprenden aún que contar con accesibilidad trae grandes beneficios ya que el visitante con discapacidad multiplica las ganancias porque siempre viaja acompañado, por otro lado, en los hoteles se cumplen algunas normas pero no se tiene en cuenta a la cadena de accesibilidad y los espacios no cumplen con las medidas requeridas.

Avila (2020) en su investigación “La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes con discapacidad, en el G.A.D. Riobamba”, tesis de titulación, Ecuador 2020, tuvo como finalidad determinar cómo la calidad del servicio del G.A.D Municipal de Riobamba incide en la

satisfacción de los clientes con discapacidades. Desarrolló el método hipotético deductivo, diseño no experimental, hizo investigación de campo, exploratoria, descriptiva y explicativa causal, su muestra fue por conveniencia de 255 personas, su técnica fue la entrevista y su instrumento la guía de entrevista concluyendo que a través de la técnica realizada pudo apreciar que aún falta mejorar el servicio ya que no es apropiado hacia las personas con discapacidad porque se carece de conocimientos en cuanto a la atención al cliente por falta de capacitación pero si están dispuestos a recibirlos ya que esto ayudará a mejorar el servicio y el grado de satisfacción será mayor.

Guerrero (2019) en su estudio “Evaluación de la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los servicios turísticos de la ciudad de Tulcán en el año 2019”, tuvo como objetivo evaluar la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los servicios turísticos en la ciudad de Tulcán en el año 2019. Fue de enfoque cualitativo, tipo descriptiva, bibliográfica y de campo, se utilizó la técnica de muestra de casos, recolección de información, tuvo como población a 841 personas de los cuales 65 fue la muestra siendo el muestreo casos-tipos. Concluyó que dicha investigación estuvo bajo la actualización de manuales y libros de la OMT, FUNDACION ONCE y otros lo cual le permitió tener información veraz clara y concisa, por otro lado, que los prestadores de servicio no tienen conocimiento sobre la accesibilidad por ende no saben cómo reaccionar ante la discriminación, falta de respeto, trato injusto, asimismo que los establecimientos investigados presentan accesibilidad con dificultad los cuales abarcan la gran mayoría, ya que existe una baja planificación en cuanto a los criterios de diseño y tampoco hay una buena gestión para la integración total de personas con discapacidad.

2.3 Definición de términos básicos

- Accesibilidad:

Es toda característica de la infraestructura, ello pueden ser las construcciones, la movilidad, así mismo son las conexiones sociales y sistemas de comunicación que permite a la persona disfrutar y ser partícipe del espacio en que se encuentra y todo lo que desea recorrer independientemente de la condición que presente ya sea física, sensorial, cognitiva, mental o presenta alguna dificultad para llevar a cabo sus actividades dado que el acceso no debe limitarse ante ciertas características (Guasca y Osorio, 2020).

- Barreras:

Las barreras o impedimentos en la accesibilidad son causantes de muchas situaciones de incomodidad y esto se acompaña con la desilusión que se da en las personas que a diario ven un límite de aceptación por parte de la sociedad que muchas veces es indiferente y no está dispuesta a realizar un cambio por el bien de los demás, también es considerable resaltar que mayormente la persona se ve afectada por estos tipos de diferencia de acuerdo a la discapacidad que padezca ellos pueden ser barreras sociales, arquitectónicas, entre otras (Díaz, 2018).

- Discriminación:

Es un trato desigual y perjudicial dirigido a las personas por diferentes motivos ya sean de género, discapacidad, sexo, identidad, edad, religión, entre otras, (Igalab, 2022). Esta toma forma y se presenta de diferentes maneras puesto que pueden ser directas como la negación a la oportunidad de estudiar, trabajar y desenvolverse plenamente en la sociedad, hasta otra manera más ingeniosa como la falta de conciencia social y el aislamiento los cuales provocan las barreras físicas y sociales. En cuanto a las personas con discapacidad son ellos quienes mayormente se ven

afectados puesto que la sociedad minimiza sus saberes y no aprovechan su gran potencial, por otro lado, es necesario que todos cambien de actitud empezando por el manejo de los valores ya que esto influye en la percepción y los conceptos en cuanto a la discapacidad, con ello se podría dar una mejor comprensión.

- Discapacidad:

Son limitaciones del desarrollo humano, pueden ser físicas, mentales o sensoriales, los cuales los padece una persona y de acuerdo a la magnitud este no les permite realizar sus actividades de manera normal, ello puede ser dificultad para caminar, hablar, sordos, mudos, se considera como la incapacidad siendo ello un impedimento hacia la capacidad del ser humano el cual tiene influencia en la actitud puesto que la lucidez de sus actos se muestran de manera dificultosa así mismo la situación depende de los factores causales puesto que pueden ser leves o muy graves o avanzados (Pisconte, 2018).

- Inclusión social:

Según la UNESCO, este es un aspecto que corresponde positivamente a los seres humanos y a las diferencias que cada uno pueda poseer, dado que la diversidad no es un problema por el contrario es una oportunidad para el enriquecimiento de la población a través de la participación plena de la familia en diferentes temas como en la educación y en muchas otras actividades sociales que acontecen (Murillo, 2019). Por lo tanto, la inclusión genera unión dejando de lado los prejuicios de discriminación que acontecen en la sociedad.

- Infraestructura:

El término infraestructura nace de raíces latinas, consecuente a ello infra significa debajo y estructura hace referencia a las partes o la columna que sostiene a una edificación, en términos

generales o sociales la infraestructura puede tomar concepto como la base de sustento que requiera como soporte alguna organización. De acuerdo con la RAE Real Academia Española se menciona que la infraestructura aborda el grupo de elementos o servicios que son considerados necesarios los cuales intervienen en la producción y marcha de un grupo (Zambrano et al. 2019).

- Senderos:

OMT (2014) como se citó en Villanueva (2021) indica que los senderos son caminos delimitados por donde se puede recorrer, ello asegura un desplazamiento adecuado de los turistas, su objetivo es hacer que las personas tengan un recorrido formando un circuito que evite que los visitantes vuelvan por el mismo camino en reiteradas veces, este cuenta con una anchura para el paso mínimo de dos sillas de ruedas quedando libres de bloqueos en el tránsito, mediante la circulación por dicho sendero se debe tener presente el cuidado de la flora y fauna que se encuentra alrededor, respetando la delimitación propuesta.

- Señalética:

Organización Mundial del Turismo (2012) como se citó en López (2019) destaca que la señalética turística debe dar respuesta a las necesidades de los turistas o visitantes, este debe servir de guía y orientación donde se dé la seguridad dentro del viaje, además de ello no se debe descuidar la calidad de información que se brinda por otro lado aquellas deben estar muy bien enmarcadas y tener las medidas específicas puesto que cada organización, institución, ministerio o entidad gubernamental en asumo de su rol debe establecer una correcta planificación antes de su instalación.

- Turismo:

OMT (2006) como se citó en Mogollon (2021) define que el turismo es acción de movimiento temporal que realizan las personas fuera de sus lugares habituales es decir viajan o realizan salidas teniendo como estancia un lugar fuera de su residencia estimándose un periodo de tiempo que puede ser consecutivo o no, siendo menor a un año y este se da con fines de ocio o también negocio, entre otras razones, realizando actividades turísticas e instalándose en el destino a conocer satisfaciendo así sus necesidades.

- Turismo accesible:

Tras muchos años este tipo de turismo se ha considerado que contiene actividades recreativas para personas con discapacidad o con capacidades especiales con el propósito de beneficiarlos satisfaciendo sus necesidades de ocio y distracción (Perez, 2021). Dicho de otro modo, este tipo de turismo garantiza el disfrute y goce a las personas con discapacidad, así mismo pretende dar las facilidades de acceso a este grupo de personas hacia actividades y servicios turísticos que se realizan en el tiempo libre relacionados al turismo, también posibilita la integración de aquellos a grupos donde se sientan libres y satisfechos de convivir socialmente con otras personas (Banchón, 2018).

- Turismo sin barreras:

Las barreras pueden definirse como impedimentos que se encuentran al participar o intentar intervenir en una actividad turística pero el turismo sin barreras puede significar o idearse como la práctica del turismo haciendo uso de la libertad plena para ser partícipe de actividades o diferentes experiencias turísticas, esto incluye a todas las personas incluso a las personas con discapacidad ya que según investigaciones este grupo de personas también tienen las mismas necesidades de realizar salidas, viajes, visitas, etc (Arawindha & Fitrianita, 2018).

Figura 1: Bases teóricas



III. HIPÓTESIS Y CATEGORÍAS

3.1 Hipótesis

Según lo mencionado por Hernández y Mendoza (2018), en la investigación de enfoque Cualitativo las hipótesis se establecen en raras ocasiones, además son emergentes, flexibles y contextuales, se van generando en el proceso es decir dentro del campo de estudio, y estas se van afinando conforme se recaba la información en la recolección de datos mediante la aplicación del instrumento, tienden a adaptarse a los resultados y por consiguiente la hipótesis puede ser un resultado en la investigación, y finalmente no se prueban estadísticamente.

Por lo anterior mencionado en la presente investigación no se formulan hipótesis tanto general como específicas, puesto que podrían nacer en el proceso o de otro modo no aplicarían.

3.1.1 Hipótesis General

No aplica

3.1.2 Hipótesis Específicas

No aplica

3.2 Definición conceptual de las categorías

Categoría 1: Infraestructura

Definición Operacional: Son los medios físicos o la parte material de la sociedad siendo esenciales para la edificación de una ciudad que consiste en la ocupación de su territorio para la construcción de esta, facilitando en su mayor posibilidad a la ciudadanía a tener una vida adecuada y digna, en cuanto al turismo la infraestructura es la carta de presentación de un determinado lugar.

Categoría 2: Turismo Accesible

Definición Operacional: Busca principalmente la eliminación de barreras sean físicas o sociales en el entorno turístico para que sea disfrutado en igualdad de condiciones, es parte de la recreación activa y paciente porque integra y garantiza la participación de todas las personas, dándose sin distinguir por ciertas discapacidades como físicas, psíquicas o sensoriales, ya sea en un lugar público o privado.

3.3 Operacionalización de las categorías

Categoría 1 infraestructura

Tabla 1: Operacionalización de categoría - Infraestructura

Subcategorías	Dominios	Preguntas	Respuestas
Señalética	Señaléticas presentes, informativas y orientadoras	¿Qué opina de la señalética ubicada en el distrito de Quilmaná? ¿Considera usted que cualquier turista podría identificar las señalizaciones, informarse y orientarse fácilmente en el distrito?	
Senderos	Senderos accesibles	¿Qué sabe usted de los senderos, cree que son adecuados y accesibles para los turistas con discapacidad en Quilmaná?	Parcialmente dirigidas

Estacionamiento	Espacios exclusivos y reservados	¿Cómo describiría a los estacionamientos reservados del distrito de Quilmaná, considera que existen los suficientes, así mismo piensa que se respetan y son fáciles de identificar?
Accesibilidad	Rampas accesibles y en buen estado	¿Cuál es su apreciación sobre la accesibilidad en los espacios turísticos del distrito de Quilmaná? ¿Considera que las rampas ubicadas en el distrito quilmaneño se encuentran en buen estado, limpias y pintadas?
De servicios	Establecimientos con infraestructura para personas con discapacidad	¿Considera que la infraestructura de restaurantes y hoteles de Quilmaná son accesibles? ¿Qué medidas se están tomando para impulsar la accesibilidad en el distrito de Quilmaná?

Fuente: elaboración propia de la autora

Categoría 2: Turismo Accesible

Tabla 2: Operacionalización de categoría - Turismo Accesible

Subcategorías	Dominios	Preguntas	Respuestas
Accesibilidad	Servicios higiénicos	¿Cuándo recorre el distrito de Quilmaná, en las diferentes áreas turísticas ha presenciado servicios higiénicos para personas con discapacidad, incluyen barandas?	
	Barandas		
	Pasamanos	¿Existen pasamanos en los diferentes lugares relacionados al turismo en Quilmaná, considera que son importantes?	
Infraestructura turística	Atractivos turísticos con infraestructura para todos	¿Ha observado que los atractivos turísticos de Quilmaná son aptos para todos?	Parcialmente dirigidas
	Espacios amplios	¿Cree que los espacios de recreación de Quilmaná son relativamente amplios para el desplazamiento de los turistas con discapacidad?	
		Desde su punto de vista, en el distrito de Quilmaná ¿Existe equipo médico cercano y	

	Equipo médico cercano	dispuesto a atender las emergencias de los turistas?
Servicios turísticos	Personal capacitado	¿Qué piensa de la atención brindada en los establecimientos turísticos hacia los turistas con discapacidad que visitan Quilmaná? ¿Se brindan capacitaciones hacia los empresarios del sector turístico en Quilmaná para la buena atención a los visitantes considerando a las personas con discapacidad?

Fuente: elaboración propia de la autora

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de investigación

La investigación se realizó con un enfoque cualitativo debido a que describe las características de la parte estudiada para ser codificada y desarrollada, de acuerdo con Hernández et al. (2014) mencionaron que este enfoque emplea el recojo y análisis de los datos para pulir las preguntas de investigación o descubrir nuevas incógnitas en el transcurso de la interpretación, por otro lado, se orienta en temas significativos y puede formular sus hipótesis antes, durante o después del recojo de datos, se basa en describir y explorar para luego comprenderlo y generar conclusiones, fundamentalmente es interpretativo, flexible y no cuantificable.

4.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación tiene motivo de ser Estudio de caso ya que su contexto y metodología lo permite, tal cual Katayama (2014) menciona que por su naturaleza data del estudio de un fenómeno en particular donde se realiza una exploración extenuante del objeto a quien se estudia, y a partir de ello se restaura el contexto social destruyente en él, dicho de otra manera se explora en gran medida al caso para obtener conocimientos y comprenderlos, estos pueden ser simples (solo se estudia un caso) o múltiples (se estudian y comparan varios casos siendo ellos similares).

4.3 Método de la investigación

El estudio utilizó el método inductivo que es una estrategia de razonamiento, según Hernández et al (2014) mencionan que este método se encuentra dentro del enfoque cualitativo el cual aplica la lógica inductiva yendo de lo particular a lo general, todo ello mediante un proceso en el cual se analizan y se describen los casos, por consiguiente, se genera una teoría y a partir de ello los resultados y conclusiones que se dan mediante la aplicación del instrumento, por otro lado, no se utiliza la estadística sino la interpretación.

4.4 Población y muestra

Dentro de los estudios científicos es el grupo de elementos quienes son de nuestro interés para la obtención de resultados, conclusiones y también para la toma de decisiones, los cuales pueden ser, objetos, personas, animales, árboles, entre otras, por consiguiente es normal que el tamaño de la población sea extremadamente grande lo cual no permite ser estudiada en su totalidad por parte del investigador por ello se toman las medidas necesarias y pertinentes para solo estudiar una parte pequeña y razonable de ella (Gamboa, 2017). Por lo tanto, la población fue tomada del distrito de Quilmaná siendo el espacio donde se desarrolló la investigación.

Muestra

De acuerdo a la muestra, este es considerado como una parte pequeña de la población siendo un conjunto representativo para el estudio, de acuerdo a ello fue no probabilística porque permitió elegir entre ciertas características con el muestreo por conveniencia ante ello Hernández & Mendoza (2018) alegan que “en la ruta cualitativa, es el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia” (p.428), por ello la cantidad de la muestra fue de siete personas entre personajes públicos y empresarios del distrito de Quilmaná.

Criterios de inclusión y de exclusión

Por otro lado, para que la muestra seleccionada tenga validez metodológica se deben considerar ciertos criterios al momento de elegir a los participantes por ello los puntos a considerar de acuerdo con (Katayama, 2014) serían los siguientes:

- (i) Considerar los niveles socio estructurales:

De acuerdo con las características, estas las poseen las personas que se mencionan a continuación:

Alcalde de la Municipalidad Distrital de Quilmaná periodo 2019-2022, respecto al cargo y nivel profesional que ostenta y ha sido merecedor de acuerdo a sus logros, siendo máximo representante a nivel del distrito, quien participa de múltiples actividades para la mejora y el crecimiento del sector encontrándose pendiente de los acontecimientos que surgen en cuanto a las actividades y proyectos para el distrito para un mejor desenvolvimiento tanto del turismo y la economía por ende, conoce mucho del tema en estudio.

Encargado de la gerencia de Turismo en la Municipalidad Distrital de Quilmaná, este personaje tiene conocimientos sobre los avances del turismo en dicho lugar, además conoce las políticas que se establecen en cuanto a la accesibilidad para las personas con discapacidad, por ende es importante sus conocimientos para la presente investigación, siendo su papel muy importante para el desarrollo del turismo en el distrito, es mediante este personaje que se podrá conocer la relación que tienen el turismo y las personas con discapacidad ya sean de Quilmaná como de otros lugares que visitan el distrito.

Actual administrador del Parque Zonal Chavín de Huántar, se elige a este personaje debido a su destacado cargo en el mencionado parque, es quien conoce y sabe que segmentos mayormente visitan el lugar y cuán importante es la accesibilidad para ellos, debido a que el parque es muy reconocido y es el principal atractivo turístico del distrito beneficiando económicamente a muchas personas y establecimientos que reciben ganancias de los turistas que lo visitan desde los más pequeños hasta los más adultos incluyendo a personas con discapacidad, también, porque posee una extensa infraestructura.

Representante de la Asociación de Personas con Discapacidad de Quilmaná, dicho personaje es muy importante para la presente investigación ya que representa a las personas con discapacidad, quien apuesta por el valor de las mismas, promueve, coordina, dirige, supervisa, fiscaliza diferentes programas y planes a favor de las personas con discapacidad además tiene mayor conocimiento sobre lo que las personas con discapacidad requieren, dando a conocer sus necesidades y fundamentalmente los avances que hay en el distrito de Quilmaná para este grupo de personas.

Docente con habilidades diferentes ex representante del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis) teniendo un nivel académico apropiado para

la resolución de la entrevista quien es docente es elegida debido a su experiencia que desarrolla en el día a día dentro del distrito de Quilmaná, es quien puede brindar más detalles de lo que vive y de lo que se requiere para hacer del distrito en mención un destino apto para el turismo accesible beneficiando a todas las personas considerando a personas con discapacidad que a diario tienen que lidiar con las barreras que se manifiestan de manera negativa.

Promotor cultural muy reconocido en el distrito de Quilmaná, quien desarrolla eventos folclóricos, siempre mostrando las costumbres que representan al distrito mediante las danzas típicas e inculcando a la población a no olvidar la cultura y la identidad que poseen, enseñando a diferentes grupos de personas desde los más pequeños hasta los más adultos a difundir las costumbres mediante las danzas, cantos y otros, haciendo que la cultura no se pierda y perdure en el tiempo.

Dueño de un restaurante debido a que su establecimiento es muy reconocido en el distrito de Quilmaná, el cual recibe gran cantidad de comensales incluyendo a personas con discapacidad conociendo así la perspectiva y las necesidades que ellos requieren por el contacto frecuente que tiene dentro de su local, por otro lado, cuenta con una infraestructura apreciable, y siempre apuesta por el beneficio de la población creando un sentimiento de alegría hacia ellos siendo participe de muchas campañas de solidaridad en diferentes ocasiones por el que se hace reconocido.

(ii) Que los sujetos sean casos representativos:

Todos los personajes mencionados en la parte anterior se incluyen y se eligen debido a que poseen una trayectoria peculiar en el distrito siendo ellos colaboradores para el buen desenvolvimiento del turismo y de otras actividades económicas, quienes también poseen un nivel educativo particular lo cual permitió tener respuestas concretas e ideas claras que ayudaron a la

investigación a ser solida en contenidos e información lo cual es requisito básico y fundamental para conllevar a que un estudio sea confiable.

4.5 Lugar de estudio

La investigación se llevó a cabo en el distrito de Quilmaná a quien se le atribuye el nombre de Capital de la cordialidad y la Amistad es uno de los dieciséis distritos de la provincia de Cañete, perteneciente al departamento de Lima, se encuentra ubicado en la parte central de dicha provincia, entre sus límites, por el norte se encuentran los distritos de Coayllo y Tauripampa (Yauyos), por el sur se encuentra con el distrito de Imperial y San Luis; y por el este con el distrito de Nuevo Imperial.

4.6 Técnica e instrumentos para la recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la Entrevista, con ella fue factible el recojo de información sobre las categorías en estudio, la cual mostró datos de cada uno de los siete participantes, por ello, López & Sandoval (s.f) sintetizaron que la entrevista se da mediante el diálogo entre dos o más personas, donde el interesado es quien hace las preguntas por ende se llama entrevistador así mismo las personas que se encuentran involucradas dialogan de acuerdo a un modelo o esquema de un problema establecido teniendo un punto de vista profesional por otro lado se requiere la existencia de personas donde la interacción sea dinámica y recíproca.

Instrumento

El instrumento que se aplicó en la investigación fue la Guía de entrevista compuesta por quince preguntas de acuerdo a las categorías, sub categorías y dominios presentados en la matriz de categorización los cuales se centraron en recopilar información significativa de los entrevistados que van de acuerdo a los parámetros del estudio, que consistió en una lista con las

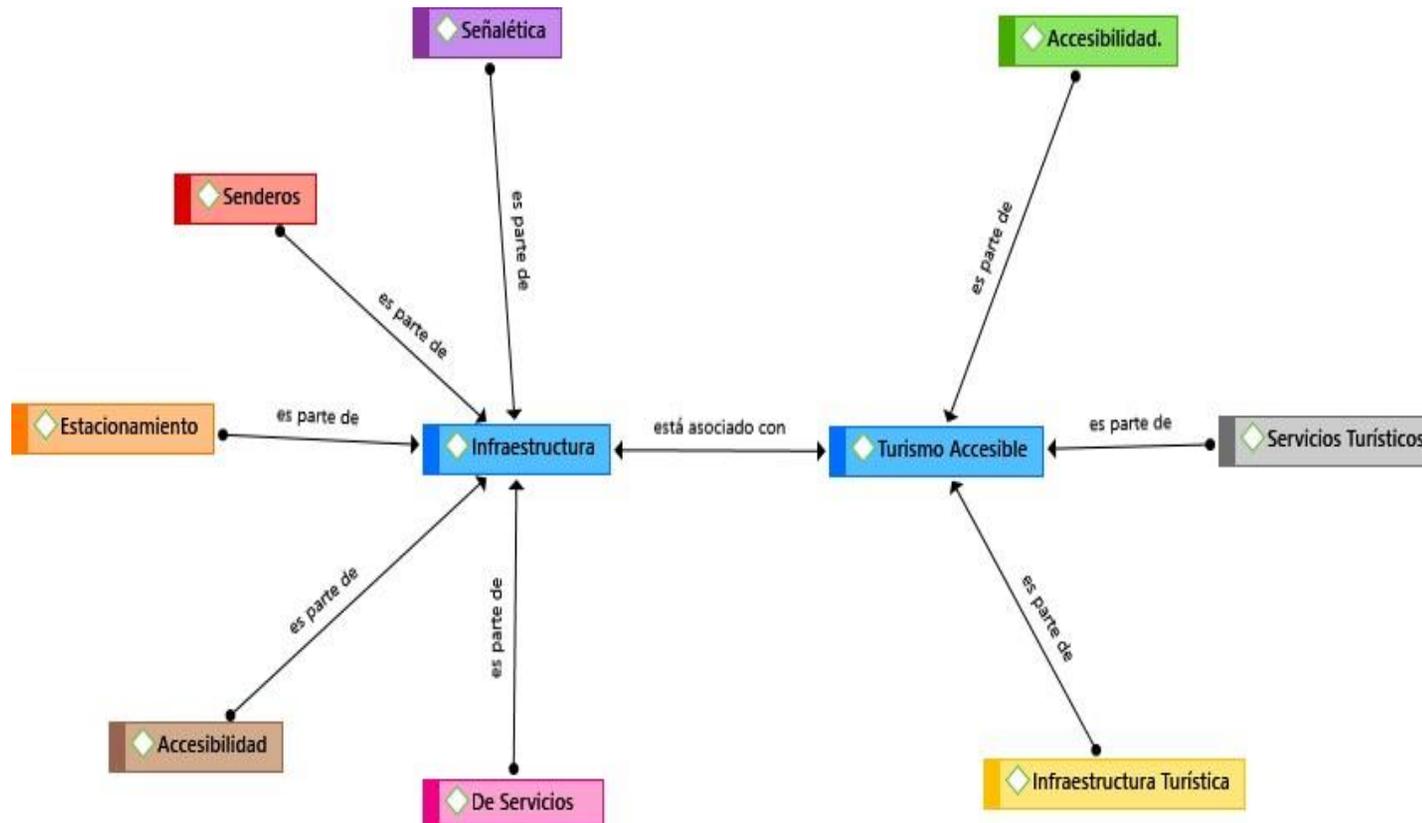
interrogantes que permite dar orden y seguimiento al momento de realizarlas, sirvió para recordar que preguntas hacer sobre el tema en desarrollo.

4.7 Análisis y Procesamiento de datos

De acuerdo al contexto y el tiempo, se permitió la aplicación del instrumento constituida por la guía de entrevista de manera presencial y virtual, siendo ello un factor aceptable debido a la pandemia Covid-19, que mediante el mismo se realizó la entrevista haciendo uso de la plataforma Google Meet y de manera presencial teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad, todo ello mediante coordinación previa, por lo tanto luego de haber recabado la información se realizó la transcripción de las grabaciones y apuntes haciendo uso del programa Microsoft Word para un mejor orden, por consiguiente para el análisis y para el procesamiento de la información se aplicó el programa Atlas. Ti versión 9 que de acuerdo con los avances tecnológicos fue el más apropiado pues permitió agrupar y organizar las ideas para luego crear codificaciones y redes en cuanto a los resultados de las categorías y subcategorías en estudio.

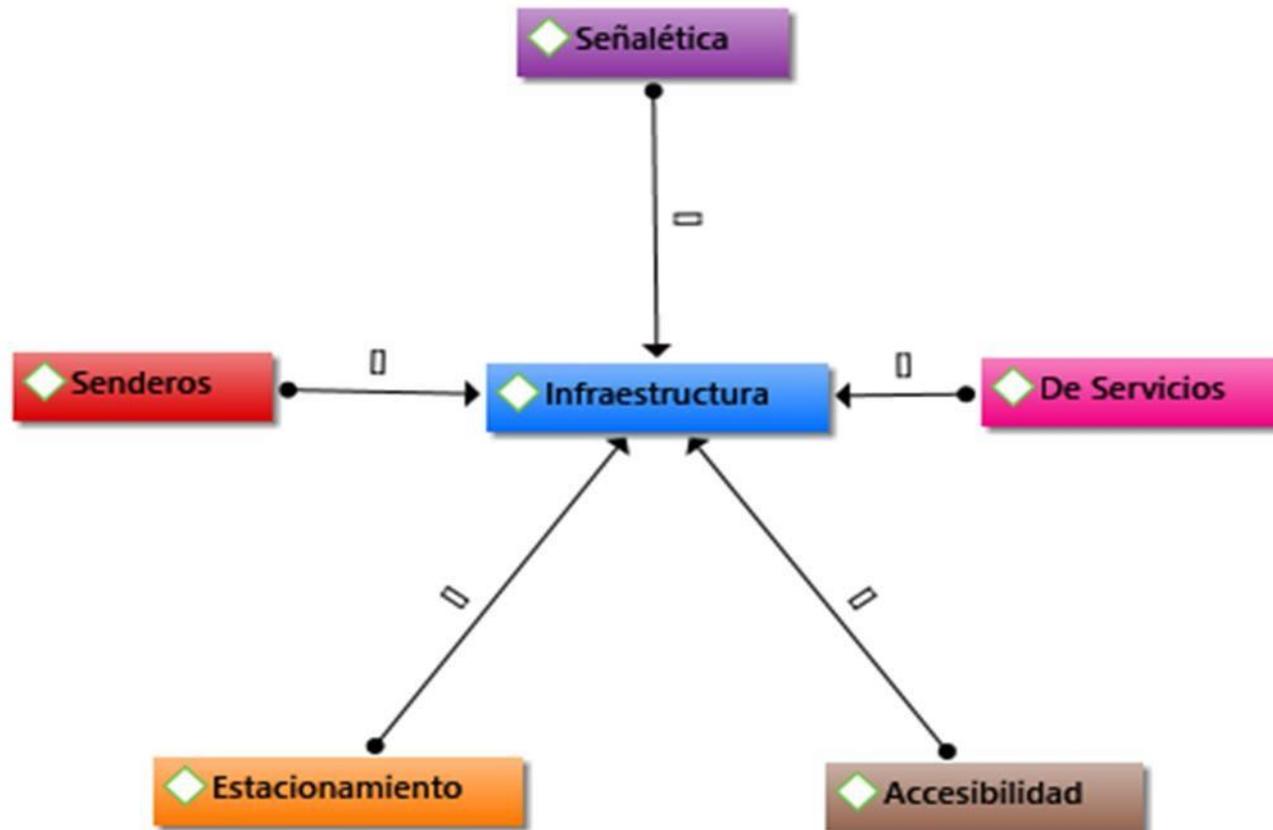
Análisis de los datos de las categorías Infraestructura y Turismo Accesible con respecto a sus subcategorías.

Figura 3 Análisis de datos de las categorías Infraestructura - Turismo Accesible



Fuente: Elaboración propia de la autora.

Figura 4 Análisis de datos de la categoría Infraestructura



Fuente: Elaboración propia de la autora.

Análisis de los datos de la subcategoría Señalética

Tabla 3: Análisis de datos de la subcategoría - Señalética

Dominio	Interpretación
Señaléticas presentes, informativas y orientadoras	De acuerdo a los entrevistados la señalética está mal diseñada y mal ubicada, en mal estado y es poco visible, solo se encuentran instaladas en las avenidas principales como la Avenida Lima, Iquitos y el Parque Zonal Chavin de Huantar, no se le realiza el mantenimiento correspondiente por ello es deficiente para los turistas quienes visitan el distrito de Quilmaná debido a que no identifican las señalizaciones tampoco lograron informarse puesto que están desorganizadas a tal modo que no concuerdan con las calles ya que al deteriorarse o romperse tienden a cambiar de posición y brindan una información errónea, por ello no pueden orientarse y buscan hacerlo por medio de los pobladores del distrito mediante preguntas, por lo tanto, se requiere tomar las medidas necesarias donde se realice un rediseño para instalar la señalética de manera correcta y sean más visuales hacia el turista y poblador del distrito.

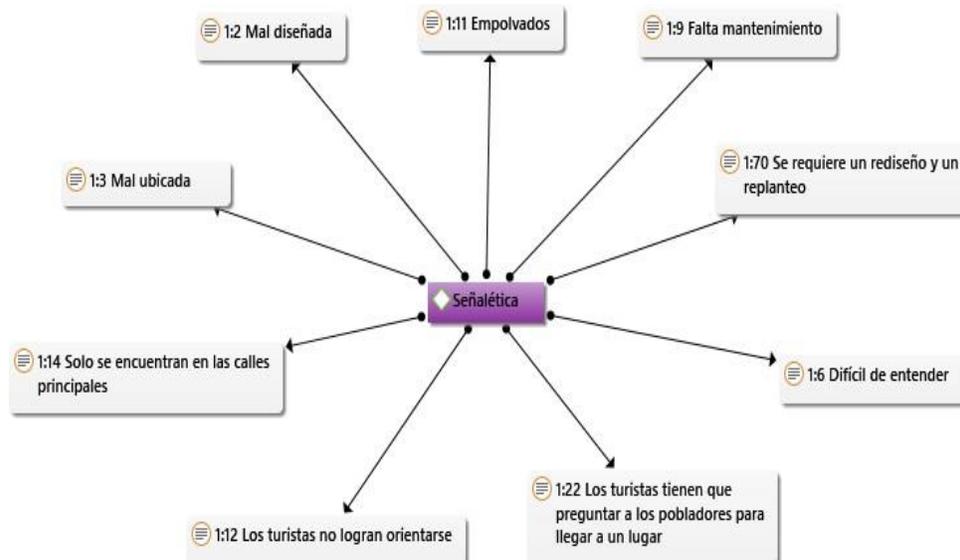


Figura 5 Análisis de datos de la subcategoría - Señalética

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Triangulación de autores por definición:

En la investigación de Figueroa & Sugizaki (2020) se halló que el espacio en estudio no cuenta con señalización informativa, la señalización fue mínima, puesto que, solo existen dos o tres señalizaciones básicas. Según lo observado, la plaza San Martín no posee señalización informativa, porque al no contar con suficientes atractivos turísticos no es del todo necesario su implementación, mientras que en la Alameda Chabuca Granda su señalización resultó ser muy vaga, siendo ello una clara evidencia que fundamenta y es de apoyo hacia la investigación presentando una información similar donde la señalética es deficiente y no cumple con su papel tan importante que es el de informar correctamente a los turistas.

Tabla 4: Análisis de datos de la subcategoría - Senderos

Dominio	Interpretación
Senderos accesibles	<p>Los senderos no son adecuados visualmente están deteriorados conteniendo perforaciones en algunos tramos lo cual es accidentalmente poeligroso a ello se suma que existen en pocas cantidades, se han construido en las calles principales del distrito de Quilmaná debido a que ese espacio cuenta con asfalto, entonces falta mayor inversión pública, incentivo u/o propuesta para la creación de más espacios accesibles y adecuados en todo el distrito en estudio.</p>

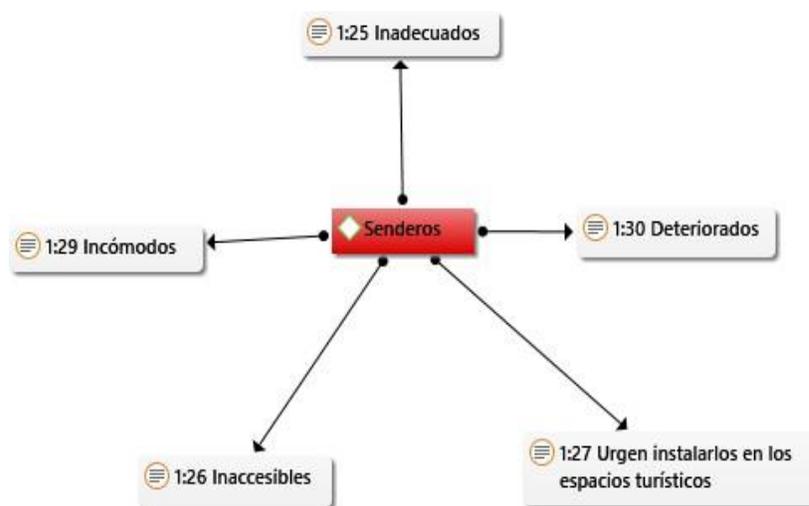


Figura 6 Análisis de datos de la subcategoría - Senderos

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Triangulación de autores por definición:

Como se observó en los lugares turísticos, la plaza San Martín de Lima no cuenta con un ingreso plano, siendo ello tedioso e incómodo para el turista con discapacidad puesto que tendría que dar toda una vuelta para acceder o ingresar a la plaza (Figueroa & Sugizaki, 2020) y de acuerdo

a la Norma A. 120 Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores, considera que se deberán crear ambientes y espacios accesibles, ello debe permitir el desplazamiento y atención de las personas con discapacidad, en las mismas condiciones que el público en general; en ello se asemejan los resultados del estudio dado que en Quilmaná los senderos son inadecuados y no son suficientes haciendo caso omiso a la norma mencionada.

Análisis de los datos de la subcategoría Estacionamiento

Tabla 5: Análisis de datos de la subcategoría - Estacionamiento

Dominio	Interpretación
Espacios exclusivos y reservados	Existe un estacionamiento reservado que está señalizado y que se encuentra frente a la municipalidad de Quilmaná, pero no es suficiente puesto que es el único, además de ello no se brinda el mantenimiento correspondiente para que no se desgaste la pintura y su señalización, así mismo los ciudadanos no lo respetan, por otro lado, faltan diseñarlos tanto en atractivos turísticos, hoteles y restaurantes.

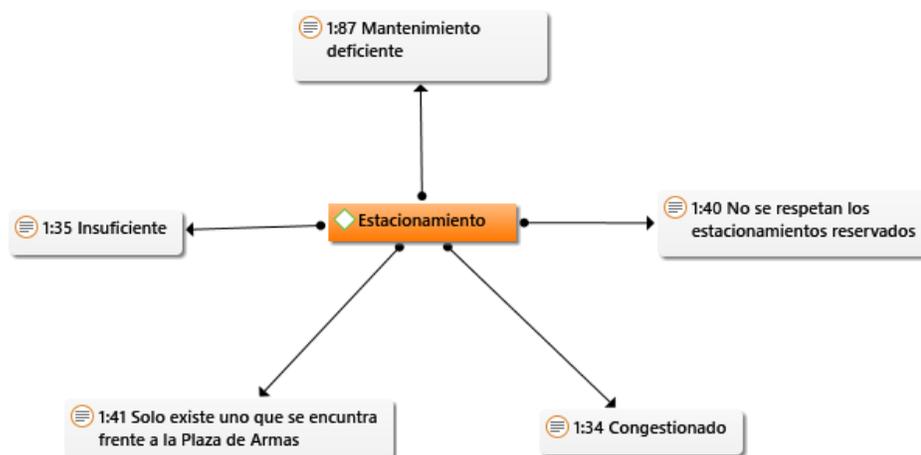


Figura 7 Análisis de datos de la subcategoría - Estacionamiento

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Triangulación de autores por definición:

Es recomendable la creación de un espacio acondicionado para las personas con discapacidad, de acuerdo a las dimensiones mínimas establecidas para ser accesibles, así mismo ellos deben estar correctamente señalizados, no siendo este el caso de los restaurantes en estudio, puesto que los estacionamientos de Trujillo no tienen señalizaciones siendo espacios simples (Rodriguez, 2018), y de acuerdo con la ley General de la Persona con Discapacidad N°29973 se deben crear estacionamientos o zonas reservadas para personas con discapacidad, siendo señalizadas correctamente, fiscalizadas y supervisadas por la municipalidad para darse cumplimiento, ante ello esto se muestra de manera deficiente el distrito de Quilmaná puesto que los estacionamientos reservados no se respetan y existen en pocas cantidades.

Análisis de los datos de la subcategoría accesibilidad

Tabla 6: Análisis de datos de la subcategoría - Accesibilidad

Dominio	Interpretación
Rampas accesibles y en buen estado	La accesibilidad es limitada ya que no se cuenta con lo básico para un turista con discapacidad es decir faltan señalizaciones y comodidad al momento de que el turista se desplaza de un lugar a otro debido a que el camino no es asfaltado en algunos lugares.

Las rampas no se encontraron en buen estado de conservación encontrándose deterioradas, no se realiza mantenimiento, por ello, tiene la pintura desgastada, siendo poco óptima para los turistas quienes podrían accidentarse, pero de acuerdo con el entrevistado número seis comenta que según su percepción si se

hace un mantenimiento constante y si se encuentran en buen estado siendo ello contradictorio a la realidad, quien también reconoce que faltan instalarlos en muchos lugares.

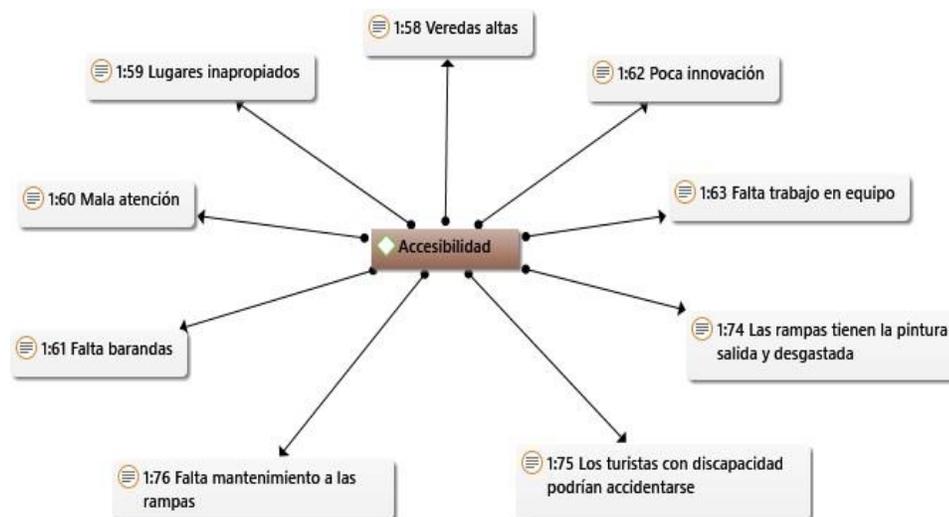


Figura 8 Análisis de datos de la subcategoría - Accesibilidad

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Triangulación de autores por definición:

De acuerdo con lo observado los lugares turísticos, la plaza San Martín no cuenta con rampas para el público objetivo siendo inadecuado, en especial para aquellos visitantes que utilizan sillas de ruedas por otro lado en la Alameda Chabuca Granda existe solo una rampa de entrada y en la principal afectando a la infraestructura turística la cual no es apta totalmente (Figuroa & Sugizaki, 2020). Siendo ello un aspecto fundamental a mejorar se corrobora que en el presente estudio las rampas tampoco son las suficientes al no estar instalados en todos los lugares turísticos del distrito de Quilmaná afectando la seguridad del turista al momento de transitar por las diferentes calles y lugares que en este acontece, así también afecta la accesibilidad reflejándose inadecuado.

Tabla 7: Análisis de datos de la subcategoría - De Servicios

Dominio	Interpretación
Establecimientos con infraestructura para discapacitados	Los restaurantes y hoteles son poco accesibles puesto que su construcción no tiene un diseño apropiado de acuerdo con las necesidades de los turistas, las veredas están deterioradas y son muy altas, algunos de los establecimientos cuentan con escaleras, pero no tienen barandas; dentro de sus instalaciones no cuentan con lo básico que se requiere para la atención a un visitante con discapacidad.

Años atrás se trató de tomar medidas mediante una asociación para el bienestar de personas con discapacidad lo cual no se concretó por descuido de las autoridades correspondientes, por otro lado, en el distrito de Quilmaná se tiene como primer punto dotar de servicios básicos a la población es decir a los anexos por lo tanto falta inversión pública en torno al turismo para el buen desenvolvimiento de este y por consiguiente se trabaje en accesibilidad.

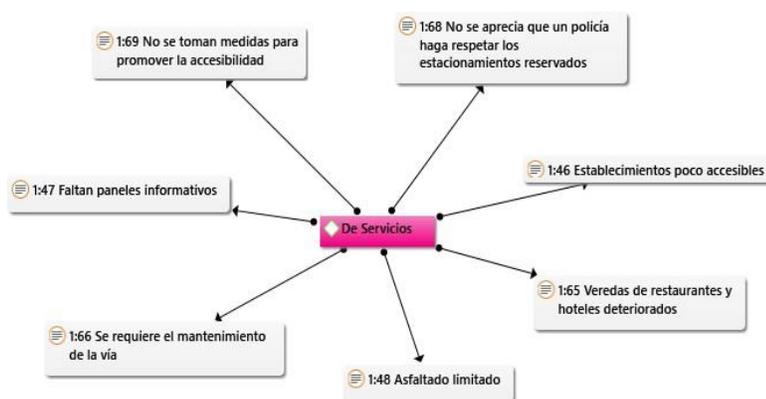


Figura 9 Análisis de datos de la subcategoría - De Servicios

Fuente: Elaboración propia de la autora.

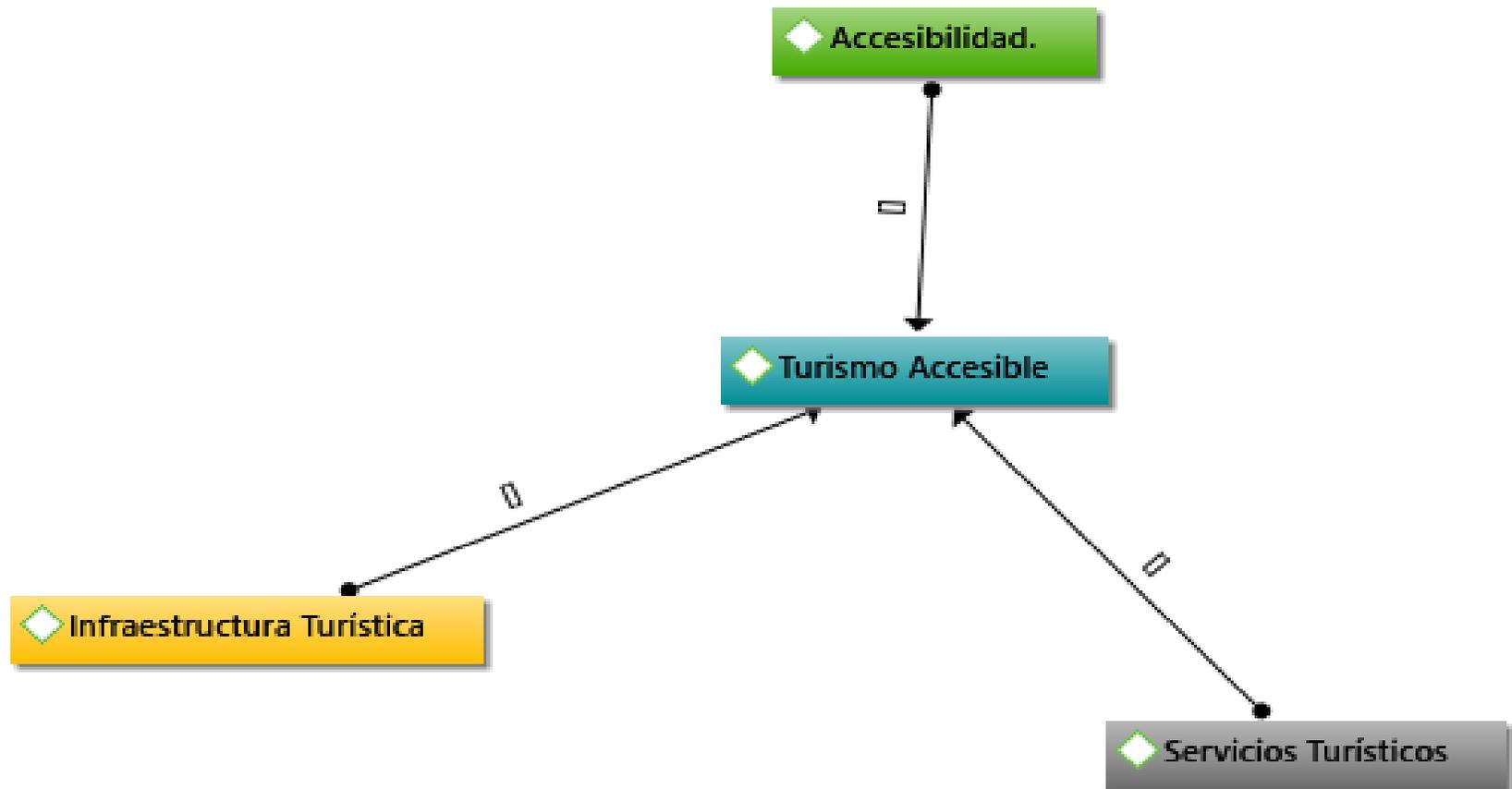
Triangulación de autores por definición:

En los hoteles de Trujillo se pudo encontrar dificultades para las personas con discapacidad es así como los espacios son estrechos y reducidos, los anchos de los pasillos, mostradores, armarios no están situados a la altura adecuada, por otro lado no se supervisa a menudo los establecimientos y no se toma en consideración a la normativa sobre la accesibilidad y en cuanto a los restaurantes según la normativa menciona que se debe contar con el 5% de espacios accesibles incluyendo equipamientos pero esto no se refleja en los restaurantes más reconocidos de Trujillo siendo ello materia de investigación (Rodríguez, 2018).

De acuerdo con la ley N° 29408 Ley General del Turismo menciona que dentro de la actividad turística se debe establecer un turismo que promueva la inclusión permitiendo a grupos sociales exclusivos y vulnerables como las personas con discapacidad participar de las actividades concernientes al turismo además de obligaciones importantes para prestadores turísticos donde dispongan de un turismo seguro y de fácil acceso para personas con discapacidad teniendo concordancia con lo escrito líneas arriba puesto que la infraestructura de restaurantes y hoteles del distrito de Quilmaná no muestran accesibilidad a lo cual la municipalidad y las autoridades ediles tampoco muestran interés por el mismo haciendo caso omiso a la ley dispuesta.

Análisis de los datos de la categoría Turismo Accesible

Figura 10 Análisis de datos de la categoría - Turismo Accesible



Fuente: Elaboración propia de la autora.

Análisis de los datos de la subcategoría Accesibilidad

Tabla 8: Análisis de datos de la subcategoría - Accesibilidad

Dominio	Interpretación
Servicios higiénicos Barandas	<p>En el distrito de Quilmaná solo existen servicios higiénicos para la población en general, no existen servicios higiénicos para personas con discapacidad siendo ello una deficiencia y una dificultad en cuanto a la accesibilidad es por ello que los visitantes tienen que adecuarse a lo que encuentren en el distrito, cabe resaltar que este equipo no solo es necesario para los turistas sino también para la población.</p>
Pasamanos	<p>Existe un pasamanos dentro de la municipalidad lo cual está instalado en la escalera que conlleva al segundo nivel, pero no existen en los espacios turísticos debido a que su diseño ha sido realizado obviando este equipo, pero se resalta que los entrevistados coinciden que, si es de gran importancia la instalación de pasamanos porque ello es un apoyo para los adultos mayores, mujeres embarazadas, personas discapacitadas, entre otros porque de ello podrían sostenerse.</p>

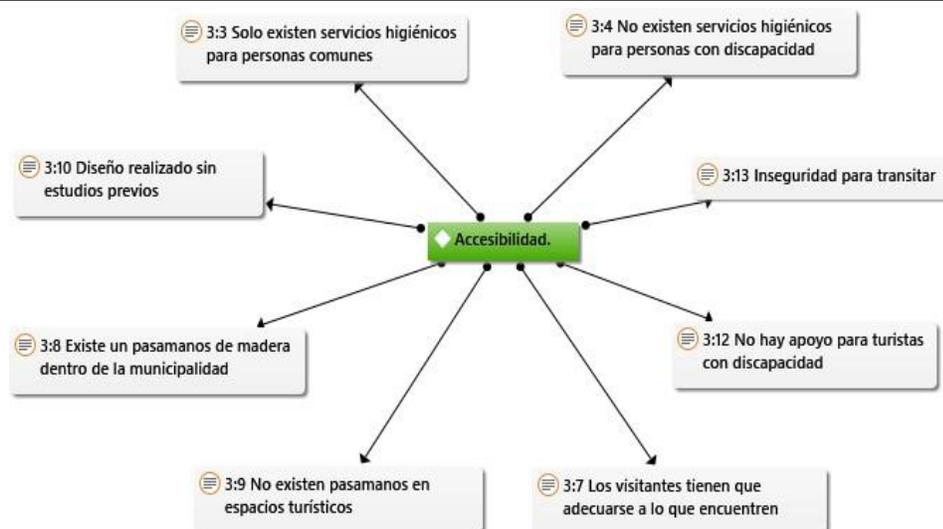


Figura 11 Análisis de datos de la subcategoría - Accesibilidad

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Triangulación de autores por definición:

Los servicios higiénicos de los establecimientos en estudio no han sido instalados considerando a personas con discapacidad puesto que no existen, ya que los servicios higiénicos solo están diseñados para el público en general y tampoco cuenta con la medida adecuada por lo tanto no cuenta con la baranda de apoyo, es más el espacio es inapropiado por ser angosto (Rodríguez, 2018) y de acuerdo con la Norma A. 120 Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores, las escaleras deberán tener barandas para que se permita un recorrido fácil y seguro, estando en completo acuerdo puesto que en el distrito de Quilmaná tampoco existen servicios higiénicos adaptados para personas con discapacidad y ante ello los turistas deben adaptarse a la realidad generándose incomodidad ya que tampoco encuentran pasamanos en su recorrido.

Análisis de los datos de la subcategoría infraestructura turística

Tabla 9: Análisis de datos de la subcategoría - Infraestructura Turística

Dominios	Interpretación
Atractivos turísticos con infraestructura para todos	<p>Uno de los atractivos turísticos más conocidos en Quilmaná es el Parque Zonal Chavín de Huántar, pero este es inaccesible para las personas con discapacidad, dicho parque pintoresco cuenta con réplicas de las maravillas del mundo que abarcan parte del cerro donde han sido construidos siendo accesibles solo para personas que no tienen discapacidad por otro lado según los entrevistados el cobro del ingreso al lugar es inapropiado a pesar de que se cobra una tarifa menor a las personas con discapacidad mostrando su carnet de CONADIS.</p>
Espacios amplios	<p>Los espacios de recreación son muy amplios al igual que las calles, pero dentro de su infraestructura no se ha considerado la construcción de áreas para el disfrute de las personas con discapacidad, por otro lado hay espacios donde el camino no se encuentra asfaltado teniendo hoyos que dificulta el desplazamiento de los turistas, cabe resaltar que por la gran extensión de terreno a largo plazo si se podría insertar y construir espacios para este grupo de personas y así se daría un buen desarrollo del turismo accesible en el distrito de Quilmaná.</p>

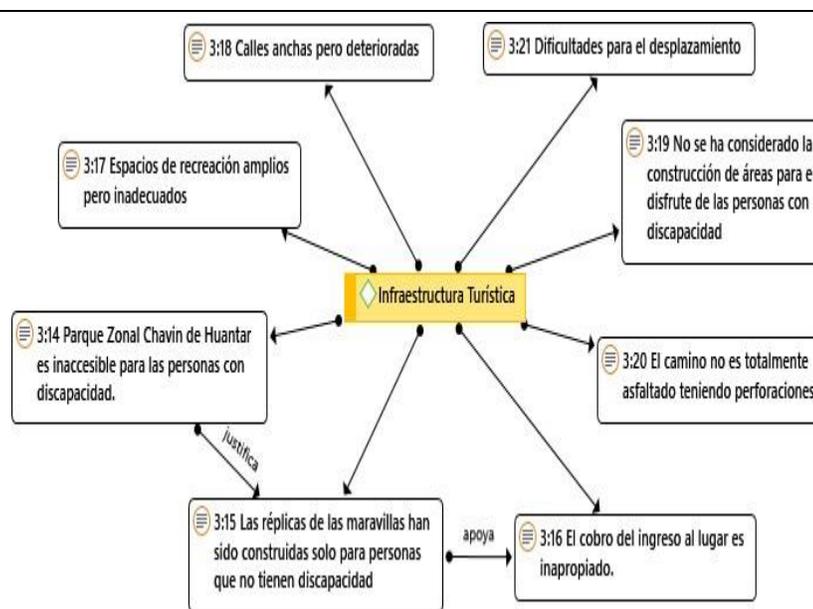


Figura 12 Análisis de datos de la subcategoría - Infraestructura Turística

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Triangulación de autores por definición:

Los órganos locales son una limitante para el desarrollo del turismo accesible en Trujillo ya que desde la subgerencia de turismo de la municipalidad nacional de Trujillo y Gercetur no incluyen al sector de discapacidad en su planes estratégicos al impulsar un destino turístico, puesto que no tienen conocimiento sobre la Ley N°29973 donde la municipalidad debe verificar el cumplimiento de las normas de accesibilidad en espacios públicos y privados como restaurantes, hoteles y atractivos turísticos que se adapten hacia las personas con discapacidad (Rodríguez, 2018), ante ello, se precisa que tampoco se está dando cumplimiento en el distrito de Quilmaná porque los espacios no cuentan con las medidas requeridas mediante la ley antes mencionada no teniendo espacios accesibles para visitantes con discapacidad, lo cual es inapropiado.

Análisis de los datos de la subcategoría servicios turísticos

Tabla 10: Análisis de datos de la subcategoría - Servicios Turísticos

Dominios	Interpretación
Equipo médico cercano	<p>Existe equipo médico dispuesto a atender las emergencias de los turistas puesto que en el Parque Zonal Chavín de Huántar hay un tópico con los implementos necesarios como paramédicos, enfermera, camillas y equipos de primeros auxilios, pero dicho personal a cargo no siempre está en el lugar ello conlleva a no responder ante una emergencia por otro lado en el centro de la ciudad existe una posta médica lo cual brinda la atención tanto a los pobladores o turistas que lo requieran pero dicho establecimiento ha colapsado en atención por la cantidad de ciudadanos que requieren atenderse, lo cual ralentiza la atención.</p> <p>De acuerdo con la atención, esta se brinda en malas condiciones al no haber equipos para el recibimiento a los turistas con discapacidad como silla de ruedas, entre otros, tampoco existe un trato igualitario, no hay una atención especializada por ello resulta ser incómodo e ineficiente; los empresarios no capacitan a su personal para que la atención se brinde de una manera mejorada y óptima así mismo existe un complejo de expresar amabilidad al momento de la atención.</p> <p>Las capacitaciones son vistas como pérdida de tiempo, para ello se requiere un proyecto donde trabaje la municipalidad y los empresarios del sector turístico para que el turismo se desarrolle de la mejor manera y se brinde comodidad hacia el turista no solo con discapacidad sino a todo lo que involucra esta actividad.</p>
Personal capacitado	

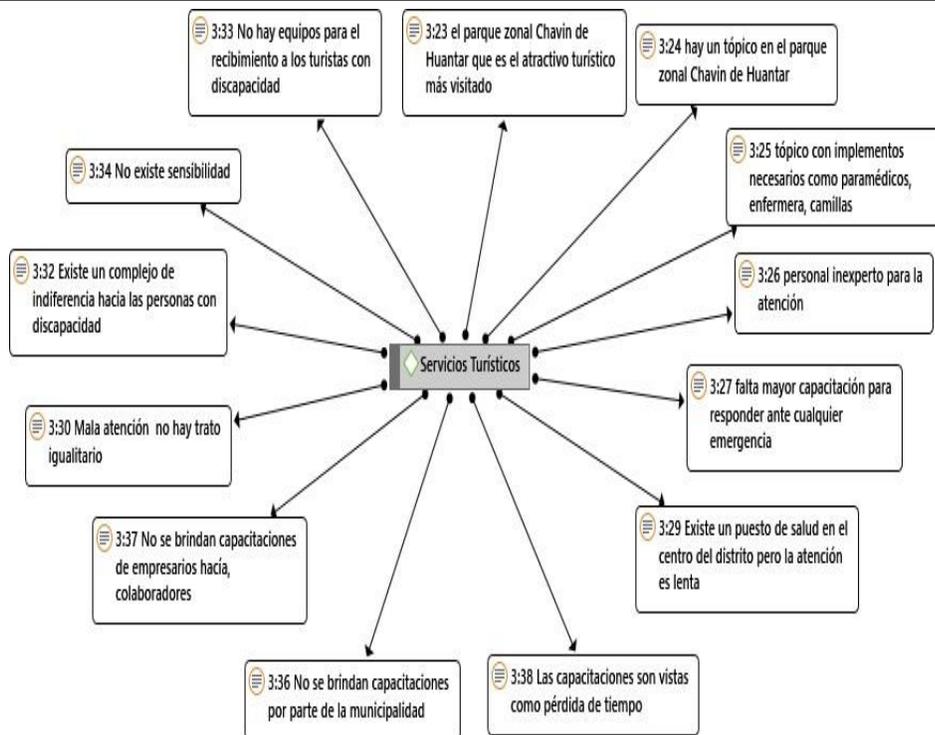


Figura 13 Análisis de datos de la subcategoría - Servicios Turísticos

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Triangulación de autores por definición:

De parte de la entidad de gestión de destinos turísticos los programas y capacitaciones para impulsar el turismo accesible en Trujillo son inexistentes por ello se demuestra la poca importancia hacia este sector, así mismo de parte de la municipalidad solo se brindan capacitaciones sobre la seguridad ciudadana y servicio de calidad, pero este no va enfocado hacia las personas con discapacidad demostrándose el poco interés por el turismo accesible (Rodríguez, 2018) tal cual en la investigación se refleja que tampoco se brindan capacitaciones a las personas involucradas en el desarrollo del turismo es por ello que la atención es deficiente no solo en restaurantes, hoteles o atractivos turísticos sino también en centros médicos dificultándose el desarrollo del turismo accesible en todo su sentido.

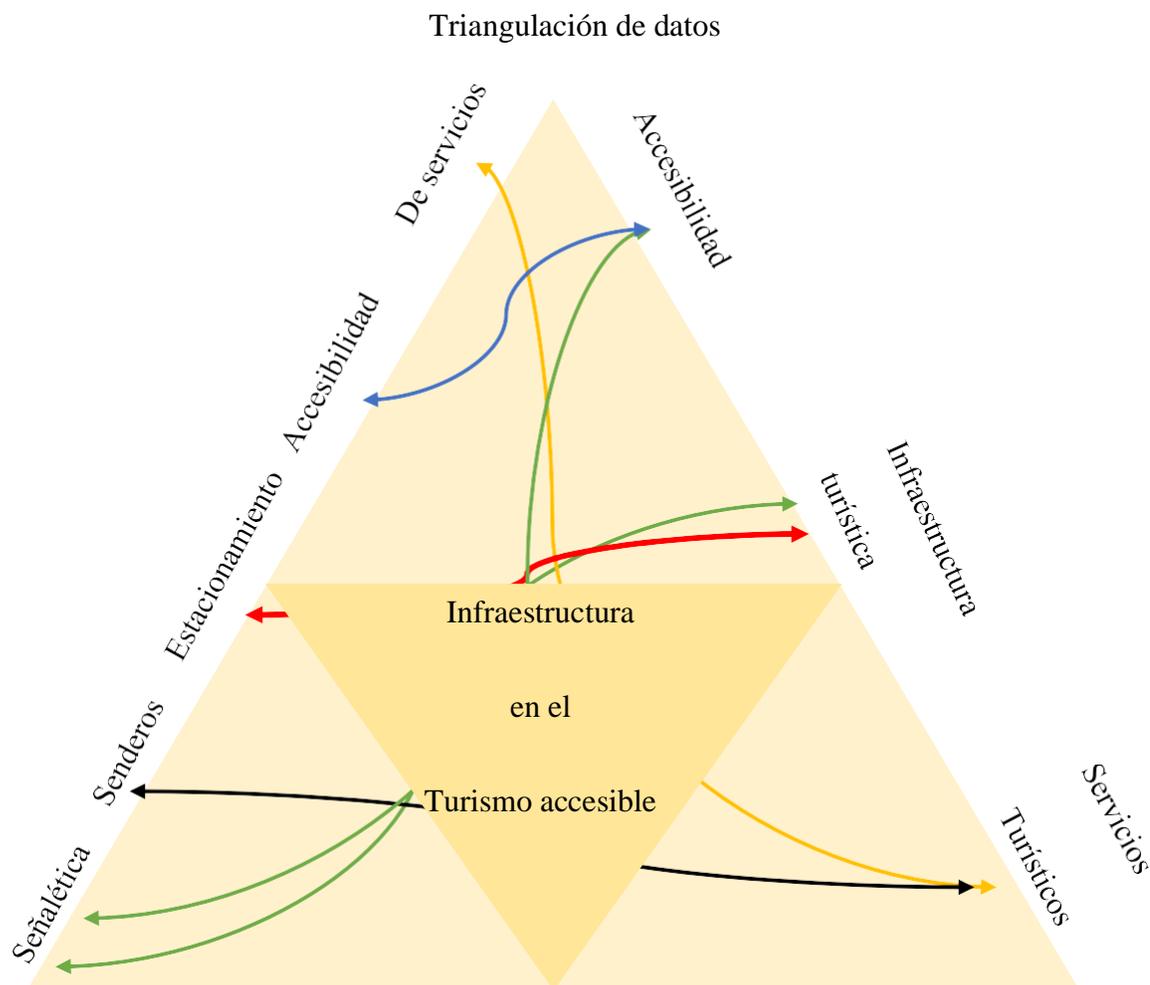


Figura 14 Triangulación de datos

Fuente: Elaboración propia de la autora.

El gráfico que se encuentra en la parte superior contiene ambas categorías, así como las sub categorías en estudio, ya que para un buen desarrollo del turismo accesible es necesario tener una infraestructura adecuada, siendo imprescindible la señalética, los senderos, los estacionamientos, la accesibilidad y los servicios puesto que son parte de la accesibilidad, la infraestructura turística y los servicios turísticos, siendo ellos importantes existiendo una concordancia mutua, una categoría no podría desarrollarse sin el otro es decir se complementan.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

OG. De acuerdo con el objetivo general describir como se presenta la infraestructura en el turismo accesible hacia los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022, donde se aplicó el instrumento de la guía de entrevista arrojó como resultado que ambos aspectos se encuentran en mal estado puesto que no se da cumplimiento a los servicios básicos exigidos por ley N°29973 Ley General de la persona con discapacidad, para el buen desenvolvimiento de la accesibilidad que de acuerdo a la investigación se encuentra ligado al estado de la señalética, senderos, estacionamiento, accesibilidad y servicios lo cual es muy importante para pobladores y turistas con discapacidad.

Para la actividad turística y los personajes que lo conforman es importante la accesibilidad, sin ello los problemas y dificultades serian barreras perjudiciales para el desarrollo del turismo, por lo tanto, la investigación aporta en el sentido de dar a conocer cómo se encuentran ciertos aspectos que son fundamentales para el buen desenvolvimiento del turismo accesible, cabe resaltar que en el Perú tales investigaciones son escasas siendo ello una clara demostración de que no se toma en cuenta a las personas con discapacidad al momento de realizarse gestiones con respecto al turismo, además el buen desarrollo de ellas beneficia al distrito, población y a turistas.

Según lo percibido en el campo de estudio, no se hallaron espacios públicos accesibles, correctos y adecuados, lo cual incapacita aún más el disfrute del turismo por personas con discapacidad siendo esto parcialmente similar a la investigación de Figueroa & Sugizaki (2019) teniendo como resultados que de acuerdo a la observación realizada en su muestra conformada por lugares turísticos del centro Histórico de Lima – Perú, no se encontró accesibilidad en gran porcentaje ya que hay aspectos que se han encontrado en buen estado como señalética y rampas en algunos espacios turísticos mientras que en otros es deficiente, de igual manera esto pasa con

los servicios básicos y esenciales como el de hallar un servicio higiénico para discapacitados que tampoco fue del todo bueno.

Por otro lado tiene semejanza significativa con la investigación de Rodríguez (2018) ya que en Trujillo – Perú, existen espacios accesibles pero no en su totalidad; el lugar cuenta con servicios para personas con discapacidad pero no tienen las medidas correctas que se exigen por ley puesto que el entorno que se ha construido para este tipo de segmento cuenta con desniveles, también las señalizaciones son confusas en algunos casos lo cual desorientan al visitante y en otros no se encuentran instaladas, tampoco se encuentran servicios higiénicos para personas con discapacidad, siendo ellos factores limitantes para el buen desenvolvimiento del turismo accesible.

OEi. De acuerdo con el objetivo, describir como se presenta la señalética en el turismo accesible hacia los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022, se encontró que dicho aspecto es deficiente por su estado, poca visibilidad e inadecuado mantenimiento siendo ello un factor que imposibilita su identificación correcta mediante el desorden en que se encuentran estos no logran orientar a los visitantes.

El espacio es muy importante para los turistas que no conocen el lugar y para ello buscan la señalética ya que ella puede guiarlos y hacer más fácil su recorrido, ante ello juega un papel muy importante su mantenimiento, estado, letras y colores, con la descripción de los mismos en la investigación se llegó a conocer el estado en que se encontraban, además de la apreciación de las personas entrevistadas quienes vieron las dificultades de su instalación con el único fin de hacer de Quilmaná un distrito accesible y digno para todos.

De acuerdo a la investigación realizada por Alarcon & Torres (2019) en las cataratas de Capua – Yura, Arequipa, obtuvo como resultado que en su espacio de estudio no se cuenta con

señalizaciones en su totalidad siendo casi inexistentes, ello es un aspecto a tratar puesto que las mencionadas son un tipo de advertencia para los turistas, pero aquello no influye en los riesgos accidentales que puedan tener los visitantes dado que el camino es óptimo, cabe resaltar que se considera muy importante su instalación.

Para Martínez y Boujrout (2020) la accesibilidad es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios para ser utilizables y practicables por todas las personas teniendo las condiciones necesarias de seguridad y comodidad sin embargo es frecuente encontrar barreras arquitectónicas tanto en el sector urbano, transporte, comunicación además de las barreras psicosociales que emanan comportamientos incívicos, mediante su investigación a parques y jardines el resultado fue que encontró señalética pero en pequeños carteles y en otros no han sido instalados lo cual en ningún caso es accesible para las personas con discapacidad visual.

OEii. Teniendo como objetivo describir como se presentan los senderos en el turismo accesible hacia los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022, se obtuvo como resultado luego de la aplicación del instrumento que los senderos son inadecuados, de igual forma existen en pocas cantidades siendo ello incómodo para los turistas puesto que algunos tienen perforaciones, especialmente para quienes utilizan silla de ruedas porque al no encontrar un espacio plano corren el riesgo de sufrir un accidente poniendo en peligro su vida.

Tener espacios accesibles es parte de la empatía que se tiene hacia las personas con discapacidad por ello los senderos ayudan al tránsito y movilidad correcta de aquellos, ya que si el espacio es idóneo entonces el desplazamiento será adecuado, por otro lado, las facilidades que se le dan al turista son importantes para que el destino se haga conocido y visitado siendo fundamental la instalación de espacios accesibles teniendo en cuenta a toda persona evitando disgustos y accidentes en el lugar al momento de la visita.

Es similar lo encontrado en la investigación de Alarcón (2020) quien argumenta que los senderos son espacios para el tránsito de las personas los cuales sirven para llegar al trabajo, colegio, turismo entre otros pero, en su lugar de estudio, parque sendero en Tauramena, Casanare – Colombia, se da en malas condiciones ya que los espacios que se utilizan de camino por los peatones no tienen el tamaño correcto asimismo en el trayecto encontró caminos informales ya que los senderos han sido mal diseñados no siendo utilizados por las personas, entonces para su implementación correcta se debe realizar el proceso de escuchar a quienes transitan por los senderos para desarrollar una infraestructura de acuerdo a las necesidades de las personas teniendo en cuenta el interés público como privado y trabajar en colaboración con todos los habitantes.

Tal cual para Mendoza (2018) menciona que los lugares turísticos más visitados de la ciudad de Pueblo Libre – Lima, respecto a sus servicios turísticos y otros; estos deberían de contar con toda la accesibilidad posible para las personas con discapacidad, incluyendo rampas, senderos, señalética y otros, pero no los cuentan, por lo tanto, se hacen inapropiados; además OMAPED y la Municipalidad deberían promover iniciativas de turismo accesible mediante tours para turistas nacionales y extranjeros con ellos este distrito serviría de ejemplo para otras municipalidades.

OEiii. De acuerdo al objetivo, describir como se presenta el estacionamiento en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022, se obtuvo como resultado que los estacionamientos reservados presentan condiciones poco óptimas, puesto que solo existe uno en todo el distrito de Quilmaná siendo insuficiente, por otro lado el mantenimiento no es adecuado ya que con el pasar del tiempo se ha hecho notorio el desgaste de la pintura que incluye su señalización, también recalcar que las personas no respetan este estacionamiento.

Las personas con discapacidad son tan importantes al igual que las demás personas, de cierta forma solo requieren de mayores atenciones por ello es fundamental tomar en cuenta los

espacios reservados que han sido designados hacia ellos, respetarlos y considerar su mantenimiento adecuado, por ello la investigación hace reflexionar sobre aquel espacio para que tanto autoridades como empresarios y demás personas lo tengan en cuenta al momento de realizar la construcción de su infraestructura ya que es parte del turismo y la solidaridad así también del cumplimiento de las normas existentes como la Norma A. 120 Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores, los cuales respaldan sus derechos de tener accesibilidad en la ciudad.

Ante ello en la investigación de Trejo (2019) destaca que en su lugar de estudio no encontró existencia de un lugar o estacionamiento reservado para personas con discapacidad lo cual tampoco estaba señalado por algún letrero. Por otro lado, durante la visita que el investigador tuvo hacia el lugar de estudio encontró que los estacionamientos existentes se encontraban lleno de autos particulares y buses turísticos, además para ingresar al estacionamiento existe incomodidad ya que el piso presenta perforaciones siendo ello una dificultad para la movilización de una persona con discapacidad por la irregularidad que existe.

De igual manera Martínez y Boujrourf (2020) comentan que la accesibilidad asegura el acceso al entorno, transporte, servicios turísticos, además garantiza el derecho a las personas con discapacidad y todas aquellas que tienen limitada su movilidad a disfrutar de una sociedad inclusiva ya que todos en algún momento seremos beneficiados por la accesibilidad además rescata que no tener accesibilidad en los recursos y atractivos turísticos es una forma de discriminación, por lo tanto, en su investigación en los parques y jardines de Marrakech encontró como resultado que existen pocas plazas de estacionamiento reservados en algunos parques está muy bien señalado y cuenta con el metraje estipulado por ley, pero, en otros ni siquiera existe, por lo tanto, el tránsito para personas con movilidad reducida esta inconcluso.

OEiv. De acuerdo con el objetivo, describir como se presenta la accesibilidad en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022, que de acuerdo con los resultados se encontraron limitaciones ya que la comodidad para un turista con discapacidad es muy baja, por otro lado, las rampas no se encuentran en buen estado porque no se realiza el mantenimiento adecuado siendo ello un factor de riesgo presentándose accidentalmente.

El entorno o el medio que nos rodea es fundamental para el desarrollo de nuestras actividades por ende, la accesibilidad es un factor importante de realizar, en ella se centran las facilidades hacia las personas independientemente de sus discapacidades puesto que todos en algún momento vamos a requerir de la misma para acceder hacia algo, tal cual esta investigación pone en conocimiento el estado de accesibilidad que existe en el distrito de Quilmaná concerniente a los espacios y rampas ya que si ellos se encuentran en mal estado entonces las personas que requieren hacer uso de los mismos para movilizarse se encontrarían con barreras, por otro lado este tema es importante tratar puesto que mejora la estética de una ciudad y la imagen hacia los turistas.

De lo anterior Avila (2020) concuerda que el trato hacia las personas con discapacidad se debe brindar de manera prioritaria en todas las estancias porque ellos son vulnerables, y de acuerdo a sus resultados se observó que en Riobamba – Chimborazo, la calidad del servicio no es apropiado, ya que falta compromiso por parte de los agentes involucrados en el turismo, ello se demuestra con la poca concientización ya que no se dan charlas o capacitaciones sobre el buen trato, entonces falta fortalecer ciertos puntos de mejora en atención hacia el cliente y este se debe trabajar a mediano o largo plazo.

Así también Guerrero (2019) en Tulcán – Ecuador, encontró que dentro de las dificultades para el desarrollo de la accesibilidad se encuentran las rampas que no ha sido considerado por los empresarios al momento de la construcción de sus establecimientos de restauración, encontrándose

dificultades, pero dentro de toda su muestra en estudio no se ha encontrado a un servicio que se presente totalmente inaccesible dado que hay aspectos a mejorar, pero si existe potencial para ser accesibles solo falta trabajar en ello.

OEv. De acuerdo con el objetivo, describir como se presentan los servicios en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022, en ello se encontró que los establecimientos no son apropiados puesto que no cuentan con espacios accesibles, además, existía dejadez por parte de autoridades entonces ello conllevó a que la accesibilidad se torne deficiente en cuanto a los servicios que se ofrecen y la infraestructura con la que cuenta cada empresario.

Los servicios son importantes cuando un turista viaja hacia algún destino, por ello se deben brindar de manera correcta, no solo se trata de atención sino también de poseer una infraestructura adecuada, todo se hace una cadena puesto que si hay un buen ambiente entonces el servicio también será bueno, para ello la investigación se centró en revisar cómo se muestran los servicios hacia las personas con discapacidad ya que muchas veces son víctimas de discriminación, malos tratos, entre otros, cabe resaltar que los empresarios muchas veces no consideran este segmento y lo descuidan enfocándose solo en los turistas sin discapacidad entonces es importante generar servicios inclusivos para que el turismo sea disfrutado por todos.

De lo anterior Porto y Rucci (2019) reconocen que los derechos de las personas con discapacidad es uno de los logros más importantes de la sociedad en los últimos tiempos, ya que incluye el disfrute de actividades recreativas, culturales, y de esparcimiento pero existen países como Brasil y Argentina que incorpora a las personas con discapacidad desde hace muchos años teniendo gran consideración contando con mayores sitios y patrimonios con accesibilidad total, parcial, e iniciativas de accesibilidad a diferencia de Chile, Paraguay, Uruguay y Venezuela que

se unieron a una convención sobre derechos para las personas con discapacidad, pero no cuentan con suficientes atractivos turísticos accesibles.

Por otro lado, Zapata (2019) en su investigación encontró que Lujan, Buenos Aires – Argentina, es una ciudad que presenta dificultades en cuanto a la accesibilidad, en los servicios de alojamiento falta comunicación y los prestadores de servicios no crean ofertas hacia los turistas con discapacidad, asimismo el porcentaje de servicios adaptados es muy bajo puesto que existen muchas barreras arquitectónicas, también en el lugar de estudio existen certificaciones hacia los establecimientos que trabajen por la accesibilidad pero son pocos los prestadores de servicios que toman estas oportunidades dejando de lado la empatía por ende el servicio no es bueno.

VII. CONCLUSIONES

Lo expuesto a lo largo del trabajo permite arribar a las siguientes conclusiones:

Primera:

En cuanto al objetivo general arraigado a la descripción de la infraestructura en el turismo accesible hacia los visitantes del distrito de Quilmaná - Cañete, se percibió que ambos aspectos en materia de investigación son inapropiados para los turistas con discapacidad, por el estado en que se encuentran se determina que el gobierno local no ha considerado a aquellas personas al momento de la construcción de espacios turísticos desatendiendo sus necesidades y los servicios básicos que se requieren para el buen desarrollo del turismo accesible además es fundamental contar con una infraestructura de acuerdo a las necesidades de la población para hacer del distrito una ciudad turísticamente accesible.

Segunda:

De acuerdo con el objetivo específico concerniente a la descripción de la señalética en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná - Cañete, se concluye que la señalética no cumple con su rol de informar y orientar a los turistas además de encontrarse en mal estado, para ello, es indispensable tomar las medidas necesarias para instalarlas correctamente ya que tiene un alto grado de importancia para los turistas quienes visitan por primera vez al distrito, entonces, a partir de lo hallado se enfatiza al gobierno local a realizar gestiones correctas para la buena instalación de señalizaciones.

Tercera:

De acuerdo con el objetivo específico concerniente a la descripción de los senderos en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná - Cañete, se concluye que están en

mal estado entonces se puede admitir que no son accesibles pero se deberían realizar gestiones para la reconstrucción de los mismos, por el bienestar de las personas con discapacidad, donde puedan gozar del buen tránsito en el distrito reconociéndolo como un lugar solidario y empático puesto que es importante brindar seguridad peatonal para que el turismo se desenvuelva de manera incluyente.

Cuarta:

De acuerdo con el objetivo específico concerniente a la descripción de los estacionamientos en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná - Cañete, se concluye que faltan instalar muchos de ellos dentro del distrito además este espacio se halló de manera inapropiada, por ello es crucial que tanto empresarios como autoridades tomen las medidas correspondientes para brindar accesibilidad a las personas con discapacidad quienes necesitan de espacios exclusivos para poder realizar actividades turísticas además existe una Ordenanza Municipal N° 2273 la cual debe darse a conocer desde el municipio hacia la población con motivos de desarrollar accesibilidad en el distrito en estudio.

Quinta:

De acuerdo con el objetivo específico concerniente a la descripción de la accesibilidad en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete, se concluye que se presenció demasiadas limitaciones hacia las personas con discapacidad por ello el desenvolvimiento de los mismos se ve opacado, ya que, al no existir accesibilidad, aquellas personas no pueden realizar actividades como viajar, ir a un restaurante, hotel y disfrutar del turismo de manera satisfactoria, para ello, es fundamental considerar ciertos aspectos al momento

de pensar en edificar una infraestructura, aquella debe ser construida pensando en los requerimientos que hay en la sociedad para hacerla compatible con toda la ciudadanía.

Sexta:

De acuerdo con el objetivo específico concerniente a la descripción de los servicios en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná - Cañete, se concluye que los prestadores de servicios no han considerado la construcción de espacios accesibles dentro de sus establecimientos siendo parte de la discriminación quizás sin saberlo, dejando de lado a las personas con discapacidad ante ello es necesario que los personajes involucrados en la actividad turística como autoridades, empresarios y ciudadanía reconozcan que al construir ambientes apropiados brindaran mejores oportunidades de desarrollo hacia las demás personas teniendo en cuenta la ley N° 29973 y la Norma técnica A120, concerniente a ello se destaca que el turismo es integrador, por lo tanto, el entorno y el servicio deben ir de la mano.

VIII. RECOMENDACIONES

El curso de esta investigación ha generado las siguientes recomendaciones:

Primera:

Es necesario que se realicen más estudios de enfoque cualitativos donde le den importancia y consideración a las personas con discapacidad porque ello permite conocer a profundidad la problemática que enfrentan día a día, también es importante que el gobierno local considere a dichas personas en la proyección de nuevos espacios turísticos, teniendo en cuenta la accesibilidad en la infraestructura del distrito, forjando la integración y respetando sus derechos para lograr que el turismo sea accesible y se pueda disfrutar en igualdad de condiciones. Poner en práctica la ley N° 29973, la normativa A120, y la Guía de Accesibilidad emitido por el MINCETUR.

Segunda:

Es necesario que se realicen cambios en la señalética ubicada en Quilmaná, porque son importantes para todas las personas, esencialmente para los turistas con discapacidad pues aquella los informa y guía en su recorrido, además se hace un llamado a la reflexión a las autoridades correspondientes quienes influyen directamente en las gestiones para que se logre desarrollar un turismo accesible, de esta manera se generará inclusión social dentro del distrito.

Tercera:

Los senderos forman parte de la seguridad del tránsito, por ello, es indispensable que el gobierno local y empresarios del entorno turístico tomen en cuenta las expectativas de las personas con discapacidad al momento de desarrollar nuevos proyectos en función al turismo, teniendo en cuenta la comodidad de aquellas personas para un desplazamiento adecuado, ello es una

oportunidad para que el distrito se convierta en un destino accesible y solidario y así el turismo se desarrolle con mayor frecuencia.

Cuarta:

Se recomienda al gobierno local crear más estacionamientos para personas con discapacidad en el distrito de Quilmaná, para el desarrollo de un turismo accesible, brindándose espacios exclusivos y adecuados donde puedan estacionar su automóvil sin incomodidades, además de concientizar a la población donde tengan conocimiento de dicho estacionamiento reservado y dar prioridad a aquellas personas con el apoyo de la inspector municipal de transporte para que hagan respetar este lugar, con ello se mejorará el número de llegadas de turistas.

Quinta:

La accesibilidad hace posible acceder a algo, por ende, es importante que se generen lugares y establecimientos turísticos accesibles ante ello la autoridad edil tiene alto grado de significancia por ser el encargado de realizar la infraestructura para su comunidad, por ello es necesario que realicen nuevos proyectos en función al turismo y las necesidades de toda su población considerándose a las personas con discapacidad, del mismo modo capacitar a los empresarios para que contemplen a dicho aspecto en sus empresas, lo cual hará que el distrito se vea reflejado como un lugar empático y ello también mejorará su imagen.

Sexta:

Es indispensable que los servicios se brinden con calidad, para ello, es necesario que las autoridades capaciten a los empresarios del sector turismo para que se brinde buena atención a todas las personas, también es considerable agruparlos mediante una asociación y trabajar junto a ellos para que innoven y dejen de lado el egoísmo por el contrario formen alianzas que los

fortaleza, con ello se generarán más posibilidades de hacer crecer sus negocios y tengan ese valor agregado para que el turista se sienta satisfecho y contento de visitar el distrito de Quilmaná.

IX. REFERENCIAS

- Alarcón, J. A (2020). Invitaciones por parte del espacio público para el Parque Sendero en Tauramena, Casanare, Colombia. *revistas.unal.edu.co*, 7(3). doi: <https://doi.org/10.15446/cep.v7n3.86639>
- Alarcon, F. & Torres, R. (2019). *Influencia de la señalización turística en los riesgos que involucran a los visitantes de las cataratas de Capua en el distrito de Yura, Arequipa 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9951>
- Althusser, L., Gruppi, L., & Paredes, A. (1974). Ideología y aparatos ideológicos de Estado. Buenos Aires: Nueva visión [Archivo PDF]. <http://www.sanfelipe.edu.uy/wp-content/uploads/2016/03/Repartido-4-SF-Louis-Althusser-Ideolog%C3%ADa-y-AIE.pdf>
- Andina. (7 de Febrero de 2019). *Inauguran recorrido en silla de ruedas en Machu Picchu*. <https://andina.pe/agencia/noticia-implementan-primer-recorrido-silla-ruedas-machu-picchu-741766.aspx>
- Apaza, E., y Sequeiros, G. A. (2020). *Señalética turística para la protección en las Lomas del Paraíso Villa María del Triunfo 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93428>
- Arawindha, U., & Fitrianita, T. (2018). The Accesibility of People with Disabilities to the Tourism Activities in Batu City. *International Journal of Social Science Studies* , 6(2), 47-57. <https://doi.org/10.11114/ijsss.v6i2.2827>

- Arca, G. J. y Rivas, K. S. (2021). *Condiciones para un Turismo Accesible dirigido a personas con discapacidad motriz en la Casa Museo Almirante Grau, Piura - 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Cesae Vallejo]. Repositorio Institucional Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79882>
- Aspace Andalucía. (25 de Abril de 2022). *6 de cada 10 personas con discapacidad descarta destino de vacaciones por falta de servicio e instalaciones accesibles*. <https://aspaceandalucia.org/6-de-cada-10-personas-con-discapacidad-descarta-destino-de-vacaciones-por-falta-de-servicios-e-instalaciones-accesibles/>
- Avila, M. (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes con discapacidad en el G.A.D. Riobamba* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Institucional UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6527>
- Banchón, A. (2018). *Análisis de los recursos ecoturísticos para el diseño de un guión interpretativo ambiental en el sendero las siete cascadas en Naranjal* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil] Repositorio Institucional UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/35008>
- Banco Mundial BIRF AIF. (19 de Febrero de 2018). *La minoría más grande del mundo busca destino turístico*. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2018/02/19/turismo-accesible-destinos>
- Banco Mundial BIRF AIF. (19 de Marzo de 2021). *Discapacidad*. <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability>
- Barrientos, T. (2019). El turismo accesible en Chile: articulación y pertinencia de la oferta. *Revista Cartográfica*(99), 125-145. doi:<https://doi.org/10.35424/rcarto.i99.589>

- Canchig, J. M. (2020). *Diseño de señalética turística para el sendero Rompe Pechos, en la hostería Tiopullo, parroquia Pastocalle, provincia de Cotopaxi, 2019, para fines de interpretación Ambiental* [Tesis de pregrado. Universidad Iberoamericana del Ecuador]. Repositorio Institucional UNIBE.
<http://repositorio.unibe.edu.ec/xmlui/handle/123456789/303>
- Cerón, M. U. (2018). *La infraestructura y su relación con el desarrollo económico de un país: caso de América Latina y El Caribe* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio Institucional UNAM.
https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000780311
- Clemente, J. A., Bote, M. y Sanchez, P. (2018). El turismo social accesible como nuevo modelo turístico. *Cuadernos de Turismo*(41). doi:<https://doi.org/10.6018/turismo.41.326981>
- Condori, A. E. y Zambrano, M. A. (2022). *Turismo inclusivo para la accesibilidad de personas con movilidad reducida en la Reserva Nacional de Paracas, Ica, 2022* [tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/104088>
- Cubas, D. V. (2018). *Acondicionamiento de infraestructura terapéutica en el Complejo Turístico Baños del Inca para incrementar el turismo de salud en la Provincia de Cajamarca, 2017* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11772>
- Darcy, S., Mckercher, B. & Schweinsberg, S. (2020). From Tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 140-144.
<http://dx.doi.org/10.1108/TR-07-2019-0323>

- Destino Turístico Inteligente. (1 de Marzo de 2022). *Principales obstáculos y reto del turismo accesible 2022*. <https://www.destinosinteligentes.es/principales-obstaculos-y-retos-del-turismo-accesible-en-2022/>
- Díaz, C. M (2018). *Condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad física en los atractivos turísticos patrimoniales del centro histórico de la ciudad de Ibarra* [tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Institucional <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8348>
- Díaz, N., Carranza, D., Carranza, S. y Mora, L. (2020). Dimensión económica del turismo accesible: Lecturas para Ecuador. *Ciencia Digital*, 4(1), 334-348.
doi:<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v4i1.1108>
- El Financiero. (14 de Julio de 2022). *Flor Morton: La Accesibilidad es solo un primer paso hacia un turismo inclusivo de personas con discapacidad*.
<https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/2022/07/14/flor-morton-la-accesibilidad-es-solo-un-primer-paso-hacia-un-turismo-inclusivo-de-personas-con-discapacidad/>
- El Peruano. (25 de Noviembre de 2021). *Mincetur publica guía para impulsar mejoras*.
<https://elperuano.pe/noticia/134083-turismo-accesible-al-servicio-de-las-personas-con-discapacidad>
- ESPOL Escuela Superior Politécnica del Litoral. (27 de Setiembre de 2021). *Desafíos que plantea planificar un turismo accesible para todos*.
<https://www.espol.edu.ec/noticias/desaf%C3%ADos-que-plantea-planificar-un-turismo-accesible>

- Fernández, M. T. (2010). Turismo Accesible y Turismo para todos en España: Antecedentes, estado de la cuestion y futuras lineas de investigacion. *Estudios Turísticos*(180), 141-143.
- Figueroa, J. y Sugizaki, J. (2019). *Evaluación de la infraestructura para la práctica de turismo a personas con discapacidad motriz en plazas, alamedas y parques del Centro Histórico de Lima, 2019* [tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/2633h>
- García, M. (2018). *Propuesta de diseño de mobiliario y señalética de Guápulo que fortalecerá la información y organización del barrio ayudando a incrementar el turismo*. [tesis de pregrado, Universidad de las Americas]. Repositorio Institucional <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/9798>
- Gavilanez, G. (2019). *Infraestructura hotelera y su proyección en la demanda turística del cantón yaguachi* [tesis de pregrado, Universidad Tecnica de Babahoyo]. Repositorio Institucional <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/6223>
- Guasca, B. S y Osorio, S. M. (2020). *Evaluación de estrategias de implementación sobre turismo accesible en el centro histórico de la Candelaria para turistas con discapacidad auditiva* [tesis de pregrado , Universitaria Agustiniiana]. Repositorio Institucional <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co//handle/123456789/1238>
- Guerrero, E. S. (2019). Evaluación de la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los servicios turísticos de la ciudad de Tulcán en el año 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Estatal del Carchi]. Repositorio Institucional UPEC. <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/839>

- Gamboa, M. E. (2017). Estadística aplicada a la investigación científica. *Apropiación, generación y uso solidario del conocimiento*, 59-76.
<http://roa.ult.edu.cu/handle/123456789/3667>
- Hernández, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de Mexico: Mc Graw Hill. ISBN: 978-1-4562-6096-5
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). México: McGRAW-HILL. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Herrera, J. F. y Saraguro, D. A. (2019). *Plan para la operación del ecoturismo en el sendero Jumandy, Reserva Ecológica Antisana, provincia de Napo* [tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/21348>
- Huamali, O. J. (2020). *La administracion turísrtrica y la satisfaccion turistica en la casa de la Perricholi Tomoykichwa - Huánuno - 2019*. [tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2348>
- Igualab. (2 de Marzo de 2019). *Turismo Accesible en Perú Lima Miraflores para silla de ruedas*.
<https://www.igualab.org/2019/03/02/turismo-accesible-en-peru-para-personas-en-silla-de-ruedas/>
- Igualab. (22 de Enero de 2022). *Día Internacional de la Cero Discriminación 2022 – 1 de marzo*. <https://www.igualab.org/2021/01/22/dia-internacional-de-la-cero-discriminacion-1-de-marzo-peru/>

- Katayama, R. (2014). *Introducción a la investigación cualitativa: Fundamentos, métodos, estrategias y técnicas*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV. ISBN: 978-612-4050-75-6
- Kristin, B. (8 de Enero de 2021). *NFPA Journal en Español*. La comunidad NFPA Latinoamericana Online. Recuperado el 09 de mayo de <https://www.nfpajla.org/pt/blog/1787-cuales-son-las-diferencias-entre-barandas-y-pasamanos-y-cuando-se-requieren>
- López, N., & Sandoval, I. (s.f). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. *Publicaciones UDGVirtual*, 1-23.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/176>
- López, K. N. (2019). *Estudio de los atractivos turísticos existentes en los senderos del parque Los Samanes para el diseño de señaléticas turísticas* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46114>
- Lucano, D. (2018). *Evaluación de los estacionamientos subterráneos en Rivera Navarrete*. [tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/11731>
- Luque, B. (2020). *Plan de empresa: Agencias de viajes especializada en turismo accesible*. [tesis de pregrado, Universidad de Jaén]. Reporio Institucional
<https://hdl.handle.net/10953.1/11222>
- Malaperu.com . (14 de Febrero de 2022). *Qué visitar en Quilmana Cañete*.
<https://turismoalperu.com/conoce-los-principales-atractivos-turisticos-de-quilmana-y-su-peculiar-parque-de-maravillas/>

- Martínez, M. (2018). Turismo accesible. Accesibilidad en los establecimientos de alojamiento turístico de Andalucía. *Revista Científica sobre Accesibilidad Universal La Ciudad Accesible*, 7(5), 69-85. <http://hdl.handle.net/11181/5492>
- 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.*, 57-81. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.004>
- Mazo, M. L., Sosa, R. G. y Olivia de los Santos de Dios, R. (2022). Turismo Accesible, el caso de las Haciendas Chocolateras de Tabasco, Mexico. *Revista Publicando*, 9(35), 77-97. doi:<https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2325>
- Melendez, J. y Bojorquez, A. R. (2019). Valoración de la infraestructura hotelera para el desarrollo del turismo accesible en la ciudad de Valles, S.L.P. *IV Congreso Virtual Internacional Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica*, 60 - 69. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/6-valoracion-de-la-infraestructura-hotelera.pdf>
- Melgosa, F. (2009). Turismo accesible, turismo para todos en una ciudad patrimonio de la humanidad: el caso de Ávila. *Turismo & Desemvolvimiento* (11), 73-79. <https://proa.ua.pt/index.php/rtd/article/view/13491>
- Mendoza, V. (2018). *La infraestructura para discapacitados motrices en los atractivos turísticos del distrito de Pueblo Libre y su relación con la promoción turística de la municipalidad, 2018* [tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4342>

- Mestas, M. (2019). *Evaluación de la calidad de servicios proporcionado por los restaurantes ubicados en el complejo turístico el puerto, Puno 2016* [tesis de pregrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. Repositorio Institucional <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/2120>
- Mogollon, F. S. (2021). *Condiciones para un Turismo Accesible Dirigido a Personas con Discapacidad Motriz en la Casa Museo Almirante Miguel Grau, Piura - 2021* [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79882>
- Muñoz, D. (2018). *Diseño de un centro de salud para mejorar la infraestructura en el distrito de San Roque, Lamas, San Martín, 2018* [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27407>
- Murillo, S. A. (2019). *Análisis de la accesibilidad de la parroquia Rocafuere para el diseño de un recorrido turístico direccionado a discapacitados visuales, Cantón Guayaquil*. Universidad de Guayaquil . Guayaquil : Universidad de Guayaquil, Facultad de Comunicación Social. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/39431>
- Nolazco, F. A., Sandoval, J. A. y Salvador, C. R. (2019). Percepción y fomento del turismo alternativo en el distrito de Lunahuaná – Cañete, Lima -Perú. 4(3.1), 208-222. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.1.2019.1107>
- Organizacion Mundial de Turismo. (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas-Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto OMT Madrid. *UNWTO Publicaciones*. doi: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416486>

- Organizacion Mundial Del Turismo. (22 de Diciembre de 2020). *El turismo accesible identificado como "Cambio de Paradigma" para los destinos turisticos*.
<https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-accesible-identificado-como-cambio-de-paradigma-para-los-destinos-turisticos>
- Pacheco, H. y López, G. (2019). *La calidad y servicios turísticos en la Parroquia de Salinas de Guaranda, Provincia de Bolívar* [tesis de postgrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Institucional <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5905>
- Pérez, L. J. (2021). *Productos turísticos y el desarrollo de turismo accesible para personas parapléjicas* [tesis de postgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32245>
- Pisconte, T. (2018). *Infraestructura Física en los restaurantes turísticos para la inclusion de los turistas con Discapacidad Motriz en la provincia de Trujillo en el año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26724>
- Plasencia del Águila, C. D. P. (2018). *El turismo accesible para niños con Síndrome de Down en las agencias de viajes y turismo del centro histórico de Trujillo - 2016* [tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/11537/13189>
- Porto, N. y Rucci, A. C. (2019). Accesibilidad en turismo Diagnóstico, voluntad política y acciones. *Estudios y Perspectivas en Turismo* , 28(4), 1032-1062.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7070073>

- Quiroz, T. (2018). *Conocimiento de las guías de turismo de la ciudad de Cajamarca en relación al turismo accesible* [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3738>
- Rodríguez, S. (2018). *Causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo* [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10747>
- Salas, I. S. (2018). *Turismo accesible y calidad de vida del adulto mayor en Miraflores, 2018*. [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31149>
- Salazar, J. A. (2021). *Turismo Accesible: Integración de las personas con discapacidad a las actividades turísticas*. [tesis de postgrado, Universidad de Costa Rica]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/10669/83350>
- Sifuentes, A. d. J. (2022). *Gestión de riesgos laborales en la Empresa de Turismo Vicma Adventures SAC, Cusco - 2021* [tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12394/12166>
- Tinco, J. L. (2021). *Evaluación de la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en el parque arqueológico de Chinchero-Cusco 2021* [tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12557/4269>
- Tite, G., Ochoa, M., Batista, O. y Carrillo, D. A. (2019). Turismo accesible en Ecuador: Caso bienestar ambiental Pelileo. *Ciencias Holguín*, 25(3), 54-70. <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1136>

- Torres, Y. (2020). *Creación de un parque acuático para el mejoramiento de la infraestructura turística- hotelera en el sector Las Palmiras, ciudad de Quevedo, año 2019* [tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo]. Repositorio Institucional <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/8195>
- Trejo, V. A. (2019). Diagnóstico del turismo accesible en la Huaca Pucllana para el turista con discapacidad en el distrito de Miraflores 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46596>
- Vega, D. (2019). *Inversión público y privada en infraestructura y su impacto en el crecimiento económico peruano en el período 2000:I – 2005:IV* [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1477>
- Villanueva, E. F. (2021). *Evaluación de la infraestructura e instalaciones turísticas para el turista con discapacidad motriz en el santuario histórico Bosque de Pómac* [tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8341>
- Zambrano, F. N., Chang, B. O. y Moreira, M. E. (2019). *Infraestructura Turística. Caso de estudio: Malecón del sector Don Juan Cantón Jama, Provincia de Manabí* [tesis de pregrado, Universidad San Gregorio de Portoviejo]. Repositorio Institucional <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/1368>
- <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/1368>
- Zapana, E. K. y Jiménez, I. E. (2018). *Evaluación del destino turístico y su influencia en la satisfacción del turista que visita la ciudad de Puerto Maldonado, Distrito de*

Tambopata, Región de Madre de Dios 2017 [tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios]. Repositorio Institucional
<http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/421>

Zapata, A. E. (2019). La Accesibilidad en los Servicios - Diseño de Evaluación - Ciudad de Lujan, provincia de Buenos Aires. *XIII Jornadas de Sociología*.
<https://www.aacademica.org/000-023/501>

X. ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Categorización

Tabla 11: Matriz de Categorización

Título de la investigación: Infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete – 2022.

Ámbito temático	Problema de investigación	Pregunta de investigación	Objetivo general	Objetivos Específicos	Categorías	Dominios	Preguntas orientadoras	Metodología
Gestión Empresarial Turística Gestión de Riesgos	¿Cómo se presenta la infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022? ¿Cómo se presenta el estacionamiento en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022? ¿Cómo se presenta la accesibilidad en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022? ¿Cómo se presentan los servicios en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022?	¿Cómo se presenta la señalética en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022? ¿Cómo se presenta los senderos en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022? ¿Cómo se presenta el estacionamiento en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022? ¿Cómo se presenta la accesibilidad en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022? ¿Cómo se presentan los servicios en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022?	Describir cómo se presenta la infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022.	Describir cómo se presenta la señalética en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022. Describir como se presenta los senderos en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022. Describir cómo se presenta el estacionamiento en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022. Describir cómo se presenta la accesibilidad en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022. Describir cómo se presentan los servicios en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022.	Infraestructura	Señalética presente y fácil de identificar Senderos accesibles Estacionamiento exclusivo y reservado Rampas accesibles y en buen estado Establecimientos con infraestructura para discapacitados Servicios higiénicos con barandas Pasamanos Atractivos turísticos con infraestructura para todos	1. Conoce el término infraestructura turística ¿A qué se refiere? 2. ¿Qué es para ud, el turismo accesible? 3 ¿Qué es la señalética, las identifica y se orienta fácilmente? 4. ¿Por qué los senderos deben ser adecuados y accesibles para un turista con discapacidad? 5. ¿Conoce y respeta los estacionamientos para discapacitados? 6. ¿Son necesarias las rampas, estas se encuentran en buen estado, limpias y pintadas? 7. ¿Con qué debe contar un establecimiento en su infraestructura para los discapacitados? 8. ¿Por qué son importantes las barandas en los servicios higiénicos para el turista con discapacidad? 9. ¿Por qué son importantes los pasamanos cuando visita un lugar? 10. ¿Qué atractivo turístico considera que es apto para el turista con discapacidad? 11. ¿Por qué debe existir un equipo médico cercano? 12. ¿Cómo debe atender el personal al turista con discapacidad?	Método Inductivo Enfoque cualitativo Diseño Estudio de caso Técnica Entrevista (personas públicas y empresarios) Instrumento Guía de entrevista Población participante 7 personas con o sin discapacidad no probabilístico - intencional, por conveniencia
					Turismo accesible	Equipo médico	con discapacidad?	participante
					Accesibilidad	cercano	9. ¿Por qué son importantes los pasamanos cuando visita un lugar?	7 personas con o sin discapacidad
					Infraestructura turística	Personal capacitado	10. ¿Qué atractivo turístico considera que es apto para el turista con discapacidad?	no probabilístico - intencional, por conveniencia
					Servicios turísticos		11. ¿Por qué debe existir un equipo médico cercano?	
							12. ¿Cómo debe atender el personal al turista con discapacidad?	

Anexo N° 02: Instrumento

GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

“Infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete – 2022.”

Por medio de la presente yo Sanchez Quiquijana Carmen Rosa me dirijo a usted para ofrecerle mi más sincero y cordial saludo a la vez solicitar respetuosamente su colaboración debido a su experiencia lo cual consiste en participar de una entrevista enfocada en el tema de estudio que estoy desarrollando, de acuerdo con ello agradezco de antemano su participación en calidad de entrevistado.

Objetivo de la entrevista: Recopilar información referente a la presencia de la infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete en el año 2022.

Datos Generales del entrevistado

Nombres y apellidos: _____

Lugar de nacimiento: _____

Edad y género: _____

Centro de labores: _____

Cargo que ostenta: _____

Grado académico: _____

Fecha de aplicación de la entrevista: _____

Hora de inicio _____ Hora de término: _____

Instrucciones

Sírvase usted a leer con mucha atención y detalladamente así mismo por favor responda todas las preguntas, considerando que no hay respuestas correctas ni incorrectas, conteste en base a su conocimiento en cuanto a la infraestructura en el turismo accesible dado en el distrito de Quilmaná.

Preguntas o ítems de la variable Infraestructura

- (i) ¿Qué opina de la señalética ubicada en el distrito de Quilmaná?
- (ii) ¿Considera usted que cualquier turista podría identificar las señalizaciones, informarse y orientarse fácilmente en el distrito?
- (iii) ¿Qué sabe usted de los senderos, cree que son adecuados y accesibles para los turistas con discapacidad en Quilmaná?
- (iv) ¿Cómo describiría a los estacionamientos reservados del distrito de Quilmaná, considera que existen los suficientes?
- (v) ¿Cuál es su apreciación sobre la accesibilidad en los espacios turísticos del distrito de Quilmaná?
- (vi) ¿Considera que las rampas ubicadas en el distrito de Quilmaná se encuentran en buen estado de conservación?
- (vii) ¿Considera que la infraestructura de restaurantes y hoteles de Quilmaná son accesibles?
- (viii) ¿Qué medidas se están tomando para impulsar la accesibilidad en el distrito de Quilmaná?

Preguntas o ítems de la variable Turismo Accesible

- (i) ¿Cuándo recorre el distrito de Quilmaná, en las diferentes áreas turísticas ha presenciado servicios higiénicos para personas con discapacidad, incluyen barandas?
- (ii) ¿Existen pasamanos en los diferentes lugares relacionados al turismo en Quilmaná, considera que son importantes?
- (iii) ¿Ha observado que los atractivos turísticos de Quilmaná son aptos para todos?
- (iv) ¿Cree que los espacios de recreación de Quilmaná son relativamente amplios para el desplazamiento de los turistas con discapacidad?
- (v) Desde su punto de vista, en el distrito de Quilmaná ¿Existe equipo médico cercano y dispuesto a atender las emergencias de los turistas?
- (vi) ¿Qué piensa de la atención brindada en los establecimientos turísticos hacia los turistas con discapacidad que visitan Quilmaná?
- (vii) ¿Se brindan capacitaciones hacia los empresarios del sector turístico en Quilmaná para la buena atención a los visitantes considerando a las personas con discapacidad?

Me despido con todo el respeto agradeciendo su tiempo y colaboración.

Anexo N° 03: Revisión de instrumentos

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombre y apellidos del experto: Ruth Escarlen Gordon Meza

1.2 Nombre del instrumento: Guía de entrevista semi estructurada

1.3 Autor del instrumento: Sanchez Quiquijana Carmen Rosa

1.4 Especialidad: Turismo y Hotelería

Número de colegio profesional: No. 075

1.5 Título de Tesis:

“Infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete – 2022”.

2 ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

Se presentan los aspectos considerados para la validación del instrumento de este proyecto de investigación de “Infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete – 2022.”

Aspecto de validación	Descripción
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.
Consistencia	Basado en aspectos teóricos, científicos de pedagogía
Coherencia	Entre las variables, categorías y dominios.
Pertinencia	Adecuado para tratar el tema de la Investigación

Así mismo, los aspectos de validación serán calificadas considerando los siguientes criterios a continuación: Luego, se muestra a continuación los ítems y aspectos de validación para la entrevista a utilizar en la investigación: “Infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete – 2022.”

VALIDACIÓN DE PREGUNTAS DE ENTREVISTA INFRAESTRUCTURA

N°	Preguntas	CRITERIO				Conformidad	Observación
		Claridad	Consistencia	Coherencia	Pertinencia		
1	¿Qué opina de la señalética ubicada en el distrito de Quilmaná?	✓	✓	✓	✓	✓	
2	¿Considera usted que cualquier turista podría identificar las señalizaciones, informarse y orientarse fácilmente en el distrito?	✓	✓	✓	✓	✓	
3	¿Qué sabe usted de los senderos, cree que son adecuados y accesibles para los turistas con discapacidad en Quilmaná?	✓	✓	✓	✓	✓	
4	¿Cómo describiría a los estacionamientos reservados del distrito de Quilmaná, considera que existen los suficientes?	✓	✓	✓	✓	✓	
5	¿Cuál es su apreciación sobre la accesibilidad en los espacios turísticos del distrito de Quilmaná?	✓	✓	✓	✓	✓	
6	¿Considera que las rampas ubicadas en el distrito de Quilmaná se encuentran en buen estado de conservación?	✓	✓	✓	✓	✓	
7	¿Considera que la infraestructura de restaurantes y hoteles de Quilmaná son accesibles?	✓	✓	✓	✓	✓	
8	¿Qué medidas se están tomando para impulsar la accesibilidad en el distrito de Quilmaná?	✓	✓	✓	✓	✓	

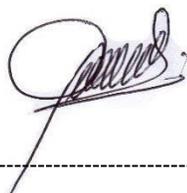
VALIDACIÓN DE PREGUNTAS DE ENTREVISTA TURISMO ACCESIBLE

N°	Preguntas	CRITERIO				Conformidad	Observación
		Claridad	Consistencia	Coherencia	Pertinencia		
1	¿Cuándo recorre el distrito de Quilmaná, en las diferentes áreas turísticas ha presenciado servicios higiénicos para personas con discapacidad, incluyen barandas?	✓	✓	✓	✓	✓	
2	¿Existen pasamanos en los diferentes lugares relacionados al turismo en Quilmaná, considera que son importantes?	✓	✓	✓	✓	✓	
3	¿Ha observado que los atractivos turísticos de Quilmaná son accesibles para todos?	✓	✓	✓	✓	✓	
4	¿Cree que los espacios de recreación de Quilmaná son relativamente amplios para el desplazamiento de los turistas con discapacidad?	✓	✓	✓	✓	✓	
5	Desde su punto de vista, en el distrito de Quilmaná ¿Existe equipo médico cercano y dispuesto a atender las emergencias de los turistas?	✓	✓	✓	✓	✓	
6	¿Qué piensa de la atención brindada en los establecimientos turísticos hacia los turistas con discapacidad que visitan Quilmaná?	✓	✓	✓	✓	✓	
7	¿Se brindan capacitaciones hacia los empresarios del sector turístico en Quilmaná para la buena atención a los visitantes considerando a las personas con discapacidad?	✓	✓	✓	✓	✓	

3 RESULTADOS

A.- Valoración de preguntas de Entrevista Infraestructura y Turismo Accesible

B.- Opinión de aplicabilidad: Aplica



Firma

Fecha: 16-11-2020

Nombres y Apellidos: Gordon Meza, Ruth Escarlen

Carrera Profesional: Licenciada Turismo y Hotelería

Grado Académico: Magister en Marketing Turístico y Hotelero

Colegiatura: No. 075

D.N.I: 09917155

Telf: 996896321

Anexo N° 04: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN

Por medio de la presente yo: Sanchez Quiquijana Carmen Rosa alumna de la Universidad Nacional de Cañete, encontrándome en el X ciclo de la carrera de Administración de Turismo y Hotelería, me dirijo a usted para ofrecerle mi más sincero y cordial saludo a la vez mencionarle respetuosamente que me encuentro realizando un proyecto de investigación denominada “Infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete – 2022.”, desarrollándose de acuerdo al código de ética de la universidad antes mencionada para lo cual el estudio implica la aplicación de entrevistas de acuerdo a la infraestructura y el turismo accesible, cabe resaltar que su participación es libre y voluntaria y por medio de ella será factible elaborar nuevas propuestas y estrategias para el buen desenvolvimiento del turismo en el ámbito de estudio.

Recordarle que no habría ninguna consecuencia por su negativa a participar, así mismo su identidad y datos personales serán protegidos y reservados por otro lado podrá salir del proyecto sin previo aviso no teniendo efecto negativo por el acto, resaltando que su participación no le generará costo alguno y podrá ser informado de los resultados del estudio.

Usted no debe dar su consentimiento hasta que no se sienta seguro y todas sus dudas hayan sido resueltas por ello ante cualquier consulta podrá comunicarse al número 918280470 o al correo 1676675349@undc.edu.pe

Anexo N° 05: Galería de fotos



Entrevista con el encargado del Parque Zonal Chavín de Huántar



Entrevista con la docente Maria Elena Vega Dulanto



Entrevista con dueña de restaurante.



Entrevista con el alcalde Pedro Revilla



Entrevista con la encargada de la oficina de turismo.

Anexo N° 06: Resolución de aprobación de Proyecto de Tesis



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

RESOLUCIÓN VICEPRESIDENCIA ACADÉMICA N° 397-2022-UNDC

San Vicente de Cañete, 11 de octubre de 2022

VISTO: F.U.T. de fecha 16 de setiembre de 2022, Resolución Vicepresidencia Académica N° 149-2022-UNDC de fecha 23 de mayo de 2022, INFORME N°001-2022-UNDC/JEDT de fecha 12 de setiembre de 2022 y OFICIO N°221-2022-UNDC/DEP/ATH/SWRR de fecha 18 de setiembre de 2022.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo estipulado en el artículo 18 de la Constitución Política del Estado Peruano y artículo 8 de la Ley N° 30220 – Ley Universitario, la Universidad Nacional de Cañete es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Se rige por su estatuto, instrumento que ha sido elaborado bajo el respeto irrestricto de la Constitución, Ley Universitaria y demás normas concordantes.

De conformidad con la Resolución de Comisión Organizadora N° 180-2021- UNDC de fecha 03 de diciembre del 2021, se aprobó el Reglamento para otorgarel Grado Académico de Bachiller y Título profesional en la Universidad Nacionalde Cañete.

Que, mediante F.U.T. de fecha 16 de setiembre de 2022, la estudiante Carmen Rosa Sánchez Quiquijana, solicita la aprobación de su Proyecto de Tesis titulado: “Infraestructura en el Turismo Accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete – 2022”; con la finalidad de optar el título profesional de Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería.

Que, mediante Resolución Vicepresidencia Académica N° 149-2022-UNDC de fecha 23 de mayo de 2022, se aprobó la designación del Jurado Evaluador del Proyecto de Tesis titulado: “Infraestructura en el Turismo Accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete – 2022”; presentado por la estudiante Carmen Rosa Sánchez Quiquijana, aspirante el título profesional de Licenciada en Administración de Turismo y Hotelería.

- | | |
|-------------------------------------|------------|
| ➤ Dr. Nestor Cuba Carbajal | Presidente |
| ➤ Mg. Laura Vanessa Zamudio Ramírez | Secretaria |
| ➤ Mg. Delia López Cuadros | Vocal |

Que, mediante INFORME N°001-2022-UNDC/JEDT de fecha 12 de setiembre de 2022, el Jurado Evaluador, designado a través de la RESOLUCIÓN VICEPRESIDENCIA ACADÉMICA N° 149-2022-UNDC, emite su opinión favorable para la aprobación del Proyecto de Tesis titulado: “Infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete - 2022”.



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

RESOLUCIÓN VICEPRESIDENCIA ACADÉMICA N° 397-2022-UNDC

San Vicente de Cañete, 11 de octubre de 2022

Que, mediante OFICIO N°221-2022-UNDC/DEP/ATH/SWRR de fecha 18 de setiembre de 2022, el Dr. Segundo Waldemar Rios Rios, Director de la Escuela Profesional de Administración de Turismo y Hotelería, solicita la aprobación del Proyecto de Tesis titulado: “Infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete - 2022”, presentado por la estudiante Carmen Rosa Sanchez Quiquijana, aspirante al título profesional de Administración de Turismo y Hotelería.

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 097-2019-UNDC de fecha 13 de junio de 2019, aprueba otorgar las facultades a la Vicepresidencia Académica de la Universidad Nacional de Cañete para emitir resoluciones propias de su competencia como son: autorización de viajes, convalidación y homologación de cursos, reserva de matrícula, reincorporaciones, y reactualizaciones, y otros señalados en los Reglamentos y Directivas Académicas de la Universidad Nacional de Cañete.

Estando las consideraciones expuestas en cada considerando de la presente resolución; y en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución, Ley Universitaria N° 30220, Resolución Viceministerial N° 244-2021- MINEDU, Estatuto de la UNDC.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR el Proyecto de Tesis titulado: “Infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete - 2022”, presentado por la estudiante Carmen Rosa Sanchez Quiquijana, aspirante al título profesional de Administración de Turismo y Hotelería.

ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR a la Escuela Profesional de Administración de Turismo y Hotelería adoptar las acciones correspondientes para el cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Dr. Roger Hernando Peña Huaman
Vicepresidente Académico de la UNDC

Distribución

- Presidencia
- Escuela Profesional de Administración de Turismo y Hotelería
- Oficina de Comunicación
- Interesado
- Archivo
- RHPHyma

Anexo N° 07: Informe de Conformidad de Asesor de Tesis



INFORME FAVORABLE N°01-2023-UNDC /AT

Señor:

Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte

Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales

Presente. -

Me es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez informar que se ha procedido con la revisión detallada del Contenido de la Tesis señalado en el Anexo 6 de la normativa institucional vigente.

Tesis:

Infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete – 2022.

Presentado por:

Bach. Carmen Rosa Sanchez Quiquijana

En tal sentido, dejo constancia que el trabajo cumple con lo señalado en el Reglamento de Grados y Título, Reglamento General de Investigación de la Universidad Nacional de Cañete y la Guía Básica para la presentación de proyectos, Informes de Investigación y Artículos Científicos en la Universidad Nacional de Cañete, por lo tanto, emito el **Informe Favorable** para que continúe con los trámites correspondientes.

Cañete, Viernes 26 de mayo de 2023

Dra. Nieves Elva Baños Chaparro
Docente Ordinario
Escuela Profesional de Administración de Turismo y Hotelería



Firmado digitalmente por:
BAÑOS CHAPARRO Nieves
Eva FIR 41331759 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26/05/2023 22:58:06-0500

Anexo N^o 08: Acta de sustentación de tesis

UNIVERSIDAD NACIONAL
DE CAÑETE

Código: F-M01.03.04-GT-003 / Rev. 3
Fecha de Aprobación: 13-12-2022

Revisión: 03

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y HOTELERÍA

En la ciudad de Cañete, en la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales., siendo las 12:00 pm horas, del día 28 de junio del 2023, se reunió el Jurado Evaluador conformado por:

Presidente(a): Dra. Miriam Viviana Ñañez Silva
Secretario (a): Mg. María Guadalupe Valiente Campos
Vocal: Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte

Para el acto de sustentación de la tesis titulada: **“Infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete – 2022”**; para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería por el graduado: Br. **Carmen Rosa Sánchez Quiquijana**. Tomando en cuenta los siguientes criterios:

Criterio	Malo (0)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)	Puntaje
Claridad de la exposición			X			17
Dominio del tema			X			17
Visión holística del trabajo			X			17
Uso de recursos audiovisuales			X			17
					Total	17

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el mencionado dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador, declara:

1. () Aprobado, con mención honrosa.
2. (X) Aprobado, por unanimidad
3. () Aprobado, por mayoría
4. () Desaprobado

Con una calificación promedio de 17 (..... Diecisiete)

Nota del Informe	Nota de Sustentación	Nota Final
17	17	17

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) (X), impedidos () para realizar los trámites correspondientes para la obtención del Título Profesional de Administración de Turismo y Hotelería

Siendo las 13:35 Horas se dio por terminado el acto de sustentación.

Mg. María Guadalupe Valiente Campos Secretario Jurado Evaluador Facultad de Ciencias Empresariales 	Dra. Miriam Viviana Ñañez Silva Presidente Jurado Evaluador Facultad de Ciencias Empresariales 	Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte Vocal Jurado Evaluador Facultad de Ciencias Empresariales
---	---	---

F-M01.03.04-GT-003 / Rev. 3

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada"

Anexo N° 09: Constancia de antiplagio del software TURNITIN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE
Ley de Creación N° 29488
UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Vicente, 15 de Junio del 2023

VICEPRESIDENCIA ACADEMICA

CONSTANCIA ANTIPLAGIO DEL SOFTWARE TURNITIN - UNDC

DATOS DEL ALUMNO:

Apellidos y Nombres : Sánchez Quiquijana Carmen Rosa.

Código de Alumno : 1676675349

Escuela Profesional : Administración Turismo y Hotelería.

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION:

"Infraestructura en el turismo accesible para los visitantes del distrito de Quilmaná, Cañete - 2022".

HACE CONSTAR:

El presente documento acredita que el Trabajo de Investigación presentado por el estudiante **"NO SE CONSIDERA PLAGIO INTENCIONAL AL TENER UN GRADO DE SIMILITUD DEL 5% Y NO SOBREPASAR EL MAXIMO DEL 20% DE SIMILITUD, CONSIDERADO EN EL REGLAMENTO PARA OTORGAR EL GRADO ACADEMICO DE BACHILLER Y TITULO PROFESIONAL EN LA UNDC;** por lo tanto, se considera originalidad del trabajo de Investigación presentado a *Unidad de Biblioteca Central - Universidad Nacional de Cañete.*



Firmado digitalmente por:
HUAMAN OJEDA PEDRO VICTOR
FIR 15430085 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/06/2023 09:54:56-0500

Prof. Pedro V. Huamán Ojeda
Asistente de Biblioteca

FIRMA DIGITAL DE CONFORMIDAD

Se expide este documento para los fines pertinente.

ADJ. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO, CON LAS CORRECCIONES Y ESTADÍSTICA EN PDF.

Sede Académica: Casa de la Cultura Av. Mariscal Benavides 1370
San Vicente de Cañete – Lima - Perú