

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICO – HOTELERA



“FACTORES DE INCLUSIÓN EN EL CIRCUITO HISTÓRICO CULTURAL PARA EL
TURISTA CON DISCAPACIDAD EN LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2016”

Tesis para optar por el grado de Licenciado en Administración Turístico-Hotelera

Por:

Bach. Farfán Cussi, PATRICK KEVIN

TACNA – PERU

2016

DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada a Dios, con su gracia y bendiciones he logrado concluir con mi carrera.

A mi padre, Miguel Farfán, quien nunca dudo de mis capacidades, y siempre vio en mí el profesional que hoy está dispuesto a dar todo de sí para tener una mejor sociedad.

A mis profesores, quienes brindaron los conocimientos necesarios para poder desarrollar el verdadero conocimiento erudito que todos poseemos.

A mis amigos de toda la vida, Eduardo M., Alejandro B., Jorge Q. y Stephanie R. por demostrarme que ser profesional es el único camino al éxito.

Claro, a todos mis compañeros de trabajo, Marco Calderón, Yaneth Pérez e Irina Herrera, pues al ser mis líderes me enseñaron que la disciplina y determinación son los pilares fundamentales para conseguir cualquier anhelo.

Almendra Farfán, lo logramos hija mía, es el inicio de nuestro destino. Te amo.

Marina Farfán, lo logramos mamá.

We made it Girl.

RECONOCIMIENTO

La realización de esta investigación de tesis fue posible, en primer lugar a la cooperación brindada por el Mag. Guido Palumbo, quien en su cargo de asesor de Tesis, me guio paso a paso para revelar mis conocimientos a un nivel profesional explícito.

Agradezco a todas las personas que participaron directa e indirectamente en esta investigación, quienes leyendo, opinando, corrigiendo y acompañándome en cada momento fueron claves en momentos de declive.

A mi jurado: Mag. Ascención Flores Flores, Lic. Glenda Ormeño Ticona y Lic. Katya Viacava Parodi, por sus opiniones constructivas, apoyo, ánimo y profesionalismo que logré asimilar de cada uno de ustedes. Gracias.

INDICE

INTRODUCCIÓN	12
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
Identificación y Determinación del Problema:.....	14
Formulación del Problema:	15
Problema General:	15
Problemas Específicos:	16
Objetivos: Generales y Específicos:.....	16
Objetivo General:	16
Objetivos Específicos:.....	16
Importancia y Alcances de la Investigación:	17
Alcances de la Investigación:.....	19
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	21
Antecedentes del Estudio:	22
Bases Teóricas – Científicas:.....	29
Definición de términos básicos:	44
Sistema de Hipótesis:	46
Hipótesis General:	46
Hipótesis específicas	47
Sistema de variables.....	47
Identificación de variables	47
Operacionalización de variables.....	48
CAPITULO III: METODOLOGÍA	50
Tipo de Investigación:	51
Nivel de Investigación:	51
Diseño de Investigación:	52
Población y Muestra:	52
Población:.....	52
Muestra:	53
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:.....	53
Técnicas de Procesamiento de Datos:	53

Selección y validación de los instrumentos de investigación:	54
Instrumento para la recolección de datos:	54
Validación del instrumentos de investigación:	54
CAPITULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	55
Presentación de resultados e interpretación de cuadros:	56
Recursos Turísticos Evaluados:.....	56
Resultados del análisis del factor de inclusión de Accesibilidad:.....	57
Resultados del análisis del factor de inclusión de Señalización:.....	64
Resultados del análisis del factor de inclusión de Personal Capacitado:.....	67
Resultados del análisis del factor de inclusión de Edificaciones Acondicionadas:	73
Resultados del análisis del factor de inclusión de Atención Profesional:	76
CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	82
Resultados del Factor de Accesibilidad:.....	83
Resultados del Factor de Señalización:	85
Resultados del Factor de Personal Capacitado:	87
Resultados del Factor de Edificaciones Acondicionadas:.....	89
Resultados del Factor de Atención Profesional:	91
Comprobación de Hipótesis:	93
Comprobación de Hipótesis Específicas:.....	93
Comprobación de Hipótesis General:	99
Discusión de Resultados:.....	102
Discusión del factor de inclusión de Accesibilidad:.....	102
Discusión del factor de inclusión de Señalización:.....	103
Discusión del factor de inclusión de Personal Capacitado:.....	104
Discusión del factor de inclusión de Edificaciones Acondicionadas:	106
Discusión del factor de inclusión de Atención Profesional:	107
Discusión de la condición del Circuito Histórico Cultural para el turista con discapacidad en la ciudad de Tacna en el año 2016:.....	108
CONCLUSIONES	111
RECOMENDACIONES	114
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	117
ANEXOS	121

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1	49
Tabla N°2	56
Tabla N°3	57
Tabla N°4	58
Tabla N°5	59
Tabla N°6	60
Tabla N°7	61
Tabla N°8	62
Tabla N°9	63
Tabla N°10	64
Tabla N°11	65
Tabla N°12	66
Tabla N°13	67
Tabla N°14	68
Tabla N°15	69
Tabla N°16	70
Tabla N°17	71
Tabla N°18	72
Tabla N°19	73
Tabla N°20	74
Tabla N°21	75
Tabla N°22	76
Tabla N°23	77
Tabla N°24	78
Tabla N°25	79
Tabla N°26	80
Tabla N°27	81
Tabla N°28	83
Tabla N°29	83
Tabla N°30	85

Tabla N°31	85
Tabla N°32	87
Tabla N°33	87
Tabla N°34	89
Tabla N°35	89
Tabla N°36	91
Tabla N°37	91
Tabla N°38	100

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1	57
Gráfico N°2	58
Gráfico N°3	59
Gráfico N°4	60
Gráfico N°5	61
Gráfico N°6	62
Gráfico N°7	63
Gráfico N°8	64
Gráfico N°9	65
Gráfico N°10	66
Gráfico N°11	67
Gráfico N°12	68
Gráfico N°13	69
Gráfico N°14	70
Gráfico N°15	71
Gráfico N°16	72
Gráfico N°17	73
Gráfico N°18	74
Gráfico N°19	75
Gráfico N°20	76
Gráfico N°21	77
Gráfico N°22	78
Gráfico N°23	79
Gráfico N°24	80
Gráfico N°25	81
Gráfico N°26	84
Gráfico N°27	86
Gráfico N°28	88
Gráfico N°29	90
Gráfico N°30	92

Gráfico N°31 101

RESUMEN

La presente tesis realiza la descripción y evaluación de las condiciones en que se encuentra el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna en el año 2016, así mismo, hace énfasis en detallar las condiciones de los sub factores de inclusión, tales como: accesibilidad, señalización, personal capacitado, edificaciones acondicionadas y atención profesional. Y a través de ellos lograr pormenorizar las condiciones de este circuito.

Se usó una lista de cotejo con la siguiente escala: bueno, malo, regular, y no cuenta. Consiguientemente se realizó la ponderación de resultados a través de la prueba Kolmogorov-Smimow y así dar conclusión a la premisa general planteada.

En el primer capítulo se describe el problema en conjunto con su planteamiento. Se establece el objetivo general y los objetivos específicos de la presente tesis, así como la justificación, los alcances y los límites de la misma. El segundo capítulo refiere al marco teórico, y la importancia que tiene el estudio para el campo turístico. Se hace mención a las bases teóricas, identificaciones de variables siguiendo la línea de operacionalización de las mismas, para tener un flujo lógico continuo durante toda la investigación. En el tercer capítulo se explica el tipo de investigación, nivel y diseño son explicados para posteriormente aplicar las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y para finalizar en este capítulo discernir las técnicas de procesamiento de los mismos. En el cuarto capítulo, el epílogo de la serie, se presentan los resultados obtenidos durante toda la investigación, las hipótesis tanto específicas y como general, son verificadas con su contra parte (nula – alterna).

Al finalizar, se relacionan las puntuaciones finales en las conclusiones, donde se explica cómo se logró la obtención de los datos, sus impactos en el rubro turístico, la apreciación personal y se enuncian las recomendaciones para mejorar los resultados obtenidos.

Palabras clave: turismo, inclusión, circuito, discapacidad, condiciones.

ABSTRACT

This thesis is a description and assessment of the Tacna's Cultural Historical Circuit Conditions in 2016; likewise, emphasizes in detail the conditions of the sub factors of inclusion, such as: accessibility, signage, trained personnel, upgraded buildings and professional care. And through them to publicize their current condition.

A list of comparison was used with the following scale: good, bad, regular, and not has. Consequently the weighting of results was made through the Kolmogorov-Smimow test and thus give conclusion to the proposed general premise.

The first chapter describes the problem in conjunction with his approach. Is sets the target general and them specific objectives of the present thesis, as well as the justification, them reaches and the limits of it same. The second chapter concerns the theoretical framework, and the importance that has for the tourist field study. Referred to the theoretical basis, identification of variables following the operationalization of the same line, to have a logical flow during the entire investigation. In the third chapter is explains the type of research, level and design are explained to subsequently apply them technical and instruments of collection data, and to end in this chapter discern them technical of processing of them themselves. In the fourth chapter, the epilogue of the series, is presented them results obtained during all the research, them hypothesis both specific and as general, are verified with your against part (null-alternate).

At the end of the final scores, in the conclusions, which explains how managed to obtain data, its impacts in the tourist business, personal appreciation and outlining recommendations to improve the results relate.

Key words: tourism, inclusion, circuit, disability, conditions.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación que tiene por objetivo general identificar en qué condiciones se encuentran los factores de inclusión en el Circuito Histórico Cultural para el turista con discapacidad en la ciudad de Tacna en el año 2016.

Para poder concluir este proyecto de investigación fue necesario realizar el Circuito Histórico Cultural de Tacna en su totalidad, evaluar, observar y explorar cada uno de ellos sin modificar su entorno y obtener información detallada del estado actual de los factores de inclusión que fueran a ser encontrados.

A la fecha no se tiene un informe claro del estado actual de tal circuito, es más, los informes creados solo conceptualizan y brindan cantidades generalizadas por región y no detalla con nombres exactos de qué atractivos turísticos se están tomando datos. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), es el organismo nacional encargado de planear, dirigir, coordinar, evaluar y supervisar las actividades estadísticas e informáticas oficiales del país, dentro de éstas se enmarcan las estadísticas de los atractivos turísticos inclusivos, pero sus informes no son exactos, ni están actualizados. Es por ello que considero puntual y necesario conocer el estado actual de los factores de inclusión que se encuentren en tal circuito, desde un punto social beneficiaría a personas con cualquier tipo de discapacidad que tienen el derecho constitucional y mundial de ocio y esparcimiento; más allá de eso, nos ayudará a buscar mejorar los mismos, puesto que de esta manera los siguientes trabajos de investigación tendrán una base actualizada.

1. CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y Determinación del Problema:

Perú, siendo un crisol de flora, fauna, clima, geografía; es considerado hoy en día como un potenciador de turismo que resalta en Latinoamérica.

La pluralidad de nuestra gente se ve reflejada en sus diferentes capacidades, aptitudes, actitudes y limitaciones. Esto se consolida para brindarnos un claro panorama de cómo se encuentra nuestra sociedad; la cual no es ajena a conflictos sociales pasivos, a problemáticas latentes que necesitan ser analizadas, contrastadas, solucionadas de manera íntegra y eficientemente por los profesionales en todas sus formas y campos.

El turismo no es un agente ajeno a esta problemática; es un agente activo, ya que la pluralidad de sus acciones, de sus retribuciones, tanto económicas, políticas, ecológicas, de salud y esparcimiento son brindadas para la preservación y desarrollo del país. De esta manera partimos cuestionándonos si en realidad el impacto del turismo es favorable al mismo, o si por el contrario fecunda más diferencias. Cabe mencionar que en el turismo, existen puntualmente diferencias, deficiencias y exclusión, con respecto a personas con algún tipo de discapacidad.

Evidentemente si nos ponemos a analizar si alguna vez se vio un comercial televisivo que fuera dirigido para el público de discapacitados en pro de viajar o visitar un destino turístico, llegamos a una rotunda respuesta negativa, ya que todos los esfuerzos publicitarios, de marketing, estrategias, instalaciones, capacitación al personal, no están dirigidas de manera armónica, inclusiva para TODOS, al contrario de manera indirecta posiblemente afianza la brecha entre la sociedad y personas con discapacidad.

Expuestas, de manera semántica y no aplicada empíricamente, existen leyes que han sido designadas para este grupo particular de personas con limitaciones, que actualmente en el Perú suman 1 millón 575 mil 402 personas (Instituto Nacional de

Enfermedades Neoplásicas. Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad, 2012).

A estas circunstancias debemos sumar el hecho que los sindicatos laborales, organismos nacionales e internacionales que deben velar por el cumplimiento de las leyes, son desaprovechados por la falta de fiscalización del gobierno central y local, o por último son dejados de lado.

Es nuestra responsabilidad social, como ciudadanos, el respetar y tomar en cuenta al momento de construir y/o reestructurar el habilitar zonas con las condiciones necesarias para la accesibilidad de este colectivo, que en nuestra región son alrededor de 20 mil (personas).

Este grupo humano de discapacitados al ser un mercado casi inexplorado por todas las agencias de viajes puede ser un trampolín hacia una destacada participación de la cuota nacional de turistas. Este trabajo busca detallar y analizar de manera excepcional si este circuito brinda una adecuada accesibilidad en todas sus formas a personas con discapacidad. De igual manera esta investigación busca saber si actualmente el paquete turístico más utilizado por los turistas en Tacna, El Circuito Histórico Cultural, cuenta con los medios accesibles para ser captado por turistas tanto extranjeros como nacionales con limitaciones físicas.

1.2. Formulación del Problema:

1.2.1. Problema General:

¿En qué condiciones se encuentran los factores de inclusión en el Circuito Histórico Cultural para el turista con discapacidad en la ciudad de Tacna en el año 2016?

1.2.2. Problemas Específicos:

- a) ¿En qué condiciones se encuentra el factor de inclusión de *accesibilidad* en el Circuito Histórico Cultural para turistas con discapacidad?
- b) ¿En qué condiciones se encuentra el factor de inclusión de *señalización* en el Circuito Histórico Cultural para turistas con discapacidad?
- c) ¿En qué condiciones se encuentra el factor de inclusión de *personal capacitado* en el Circuito Histórico Cultural para turistas con discapacidad?
- d) ¿En qué condiciones se encuentra el factor de inclusión de *edificaciones acondicionadas* en el Circuito Histórico Cultural para turistas con discapacidad?
- e) ¿En qué condiciones se encuentra el factor de inclusión de *atención profesional* en el Circuito Histórico Cultural para turistas con discapacidad?

1.3. Objetivos: Generales y Específicos:

1.3.1. Objetivo General:

Determinar la situación en qué se encuentran los factores de inclusión en el Circuito Histórico Cultural para el turista con discapacidad en la ciudad de Tacna en el año 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- a) Evaluar en qué condiciones se encuentra el factor de inclusión de *accesibilidad* en el Circuito Histórico Cultural para el turista con discapacidad

- b) Evaluar en qué condiciones se encuentra el factor de inclusión de *señalización* en el Circuito Histórico Cultural para turistas con discapacidad.
- c) Evaluar en qué condiciones se encuentra el factor de inclusión de *personal capacitado* en el Circuito Histórico Cultural para turistas con discapacidad.
- d) Evaluar en qué condiciones se encuentra el factor de inclusión de *edificaciones acondicionadas* en el Circuito Histórico Cultural para turistas con discapacidad.
- e) Evaluar en qué condiciones se encuentra el factor de inclusión *atención profesional* en el Circuito Histórico Cultural para turistas con discapacidad.

1.4. Importancia y Alcances de la Investigación:

1.4.1. Importancia:

El identificar con qué factores de inclusión cuenta el Circuito Histórico Cultural para el turista con discapacidad en la ciudad de Tacna en el año 2016 es importante puesto que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que cualquier otra persona. Ejemplos de estos derechos incluyen el poder desenvolverse en la sociedad y gozar de la misma calidad de vida, contemplando el derecho de viajar, realizar actividades de recreación, así como actividades deportivas y turísticas.

Se ha identificado que tanto la infraestructura de sitios turísticos, las actitudes y conocimientos de los empleados, y la información sobre los sitios accesibles representan barreras para la realización y disfrute del turismo. Éstas se consideran barreras ya que la infraestructura inadecuada impide el desplazamiento de las personas con discapacidad, y la realización de viajes así

como, las actitudes negativas, afectan la calidad de la experiencia de viaje; y la escasez de información detallada de sitios accesibles afecta en la toma de decisión de viajar.

La literatura se ha enfocado principalmente en la realización de estudios sobre las experiencias de viaje de las personas con discapacidad observando que las actitudes hacia esta población y las condiciones de la infraestructura de los destinos turísticos son problemáticas que surgen al momento de analizar las experiencias; sin embargo, no son evaluadas en los estudios. Debido a la importancia que se les da a las barreras de accesibilidad mencionadas anteriormente y a la falta de estudios sobre accesibilidad en Perú, específicamente en Tacna y el Circuito Histórico Cultural, se decidió escoger las cuestiones de accesibilidad, señalización, personal capacitado, edificaciones acondicionadas, atención profesional como escalas de medición para la investigación.

Los resultados de este estudio permitirán identificar en qué condiciones se encuentran los factores de inclusión en el Circuito Histórico Cultural para el turista con discapacidad en la ciudad de Tacna en el año 2016 que facilitan la accesibilidad a las personas con discapacidad, así como las áreas de oportunidad del sector, para que a futuro se hagan modificaciones que permitan la movilidad de las personas con discapacidad y el disfrute de los servicios turísticos.

Los resultados permitirán, además, identificar si se necesitan implementar estrategias de capacitación para generar conocimientos y cambio de actitudes del personal de la industria turística hacia la población con discapacidad.

Este trabajo de investigación contempla el universo de posibilidades de apoyo social/económico que brindaría tener un turismo para todos en nuestra ciudad, para ser exactos en el Circuito Histórico Cultural, tomando en consideración que no solo es visitado por turistas nacionales, si no de igual manera turistas

extranjeros, los cuales por diferencias culturales, tienen en algunas oportunidades preferencia por destinos turísticos inclusivos en todo el contexto de la palabra.

La importancia radica en el impacto positivo que se generaría al tener en claro los lugares que sí son inclusivos, y los que tienen gran potencial de serlo, detallar en qué nivel estamos al medir todas las barreras que podemos tener en nuestro circuito turístico.

Otras investigaciones posiblemente se realizarán posterior a ésta, y allí radica de igual manera su importancia de tener una fuente fidedigna, y actual, pues considero necesario y puntual identificar con qué factores de inclusión cuenta el Circuito Histórico Cultural para el turista con discapacidad en la ciudad de Tacna en el año 2016.

1.4.2. Alcances de la Investigación:

La presente investigación es de carácter exploratorio, por lo que no proporciona datos estadísticos representativos sobre visitas de todos los recursos turísticos que están dentro del Circuito Histórico Cultural. Por otro lado, se brinda una idea general sobre el estado de los factores de inclusión tales como accesibilidad, señalización, personal capacitado, edificaciones acondicionadas, atención preferencial. En la observación directa de estos recursos turísticos, este estudio se limitó a observar la existencia de estos aspectos y el cumplimiento de medidas específicas brindadas por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MINDIS).

En cuanto a la *accesibilidad*, se pretende conocer la situación actual de los recursos turísticos, es decir, que cuenten con ingresos libres de cualquier limitación y de fácil acceso para personas con discapacidad.

En relación al *personal capacitado*, determinar de manera estrecha si están capacitados o no, ya que medir el grado de capacitación implicaría modificar la investigación a un plano analítico dejando de ser explorativo.

Referente a las *edificaciones acondicionadas*, se pretende describir su realidad en este momento de tales recursos turísticos, de los cuales pueden estar ya acondicionados o estar disponibles para la misma.

En cuanto a la *atención preferencial y señalización*, detallar si existe o no la misma y las condiciones en que se encuentran.

Como se expuso anteriormente, las personas con discapacidad se enfrentan a obstáculos físicos, de actitudes y de información en la vida diaria, inclusive en las actividades de recreación y turismo. El turismo accesible, del cual se habla más a detalle a continuación, ofrece un turismo libre de obstáculos, permitiendo el libre desplazamiento de las personas con discapacidad y el disfrute de las actividades turísticas. Tomando en cuenta el mercado potencial del turismo accesible y los beneficios que trae consigo, tanto sociales como económicos, esta investigación busca identificar con qué factores de inclusión cuenta el Circuito Histórico Cultural para el turista con discapacidad en la ciudad de Tacna en el año 2016.

2. CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Estudio:

Título de Tesis: Estudio de turismo accesible: Para discapitados motrices en la ciudad de Cuenca

Autor: Mario Patricio Lofruscio Velástegui

Problemática: Turismo accesible para discapitados

Objetivos: Determinar el estado actual del turismo accesible para discapitados motrices en la ciudad de Cuenca

Resultados y Conclusiones:

La conclusión de este trabajo de investigación nos brinda de manera airada la capacidad hotelera, restauración, y planta turística en relación al turismo para discapitados. El autor determina que debido a los datos recaudados descarta totalmente que la ciudad de Cuenca esté lista para recibir de manera adecuada la demanda de un público objetivo con esas características, más allá de que el gobierno local realice esfuerzos con el central, es opacado por el desinterés de los mismos empresarios que ven el mercado de discapitados como un nicho sin necesidad de ser explotado.

Al finalizar el trabajo de investigación se sugiere realizar concienciación ciudadana, con una difusión sencilla y práctica, una introducción de la accesibilidad en las disciplinas del diseño y la construcción, en las enseñanzas secundarias y universitarias, tal y como se trabaja la seguridad vial.

Durante el análisis realizado, el autor finiquita considerando que algunas instalaciones de la planta turística que son consideradas como inaccesibles, podrían resultar adaptadas o practicables si se efectuaran leves mejoras de bajo coste económico. Además, que los diferentes sectores del centro de la ciudad que al momento de la investigación se encontraban en trabajos de restauración

y mejora, se podría aprovechar los mismos, para introducir elementos accesibles.

Título de Tesis: Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz

Autor: María Teresa Fernandez Alles

Problemática: Turismo accesible para discapacitados

Objetivos: Analizar el grado de accesibilidad de los hoteles de la provincia de Cádiz e identificar la conducta de sus directivos en materia de accesibilidad.

Resultados y Conclusiones:

Esta investigación ha puesto de manifiesto que la mitad de los hoteles que integran la oferta hotelera de la provincia de Cádiz posee un nivel de accesibilidad bajo, mientras que en la otra mitad el nivel de accesibilidad es alto. No obstante, ninguno de ellos puede ser considerado completamente accesible, ya que ninguno de ellos alcanza un grado de accesibilidad del 100%.

Es decir, la oferta hotelera no cuenta con un solo hotel en el que no existan barreras en algunas de sus dependencias. Y todo ello, a pesar de que el 60% de los hoteles tiene una antigüedad inferior a los 15 años. No obstante, la mayoría de los directores de los hoteles, concretamente un 90%, considera que su hotel es accesible. Sin embargo, debemos tener en cuenta que la accesibilidad debe entenderse en su totalidad, es decir, debe abarcar a todas las dependencias hoteleras, desde la entrada hasta las habitaciones, pasando por los pasillos, ascensores o servicios higiénicos de uso común, entre otras dependencias.

De qué sirve que el acceso y la puerta de entrada al hotel sean accesibles si el ascensor o la habitación no lo son. Qué sentido tiene disponer de habitaciones accesibles si la puerta de entrada es demasiado estrecha como para acceder

una persona en silla de ruedas, o los escalones de la entrada impiden acceder al interior del hotel a una persona en silla de ruedas, con dificultad en las piernas, con un cochecito de niño o a una embarazada cargada con maletas.

Asimismo, en la investigación se determinó que, a pesar de disponer de aparcamiento, ya sea interior o exterior, no disponen de plazas reservadas para las personas discapacitadas, es decir, no tienen la anchura mínima necesaria para una persona discapacitada o no están colocadas cerca de las zonas de acceso. En otros casos, no disponen del número mínimo de plazas reservadas exigidas legalmente.

Este estudio empírico ha puesto de manifiesto que, en la mitad de los hoteles de categoría superior de la provincia de Cádiz, el nivel de accesibilidad real de sus aparcamientos es medio o bajo. El mayor nivel de accesibilidad se ha registrado en las dependencias que integran los accesos y entradas a los establecimientos hoteleros, concretamente, en los accesos y puertas de entrada, siendo accesibles en más del 90% de los hoteles analizados. Sin embargo, sólo en algo más de la mitad de los hoteles los vestíbulos y pasillos son accesibles, y tan sólo el 40% de los hoteles dispone de un mostrador de recepción accesible con dos alturas, la más baja accesible para las personas discapacitadas, sobre todo con personas que van en silla de ruedas o de baja estatura.

Tomando en cuenta que Cádiz es una ciudad modelo de turismo Europeo, aún tienen mucho que trabajar para crear sostenibilidad en los servicios para personas con discapacidad.

Título de Tesis: Turismo Accesible, turismo para todos: La situación en Cataluña

Autor: Mónica Molina Hoyo

Problemática: Turismo accesible para discapacitados

Objetivos: Analizar la situación actual del turismo accesible en Cataluña

Resultados y Conclusiones:

En esta investigación situamos el estado de la cuestión del Turismo para Todos, analizamos la concepción del turismo accesible, que engloba al conjunto de la sociedad y cómo este concepto se plantea en España. La Organización Mundial del Turismo (OMT), en la Declaración de Manila de 1980 asocia por primera vez turismo y accesibilidad. El documento reconoce que el turismo es un derecho fundamental y necesario para el desarrollo humano. En el año 1989, como resultado del informe «Tourism for All», elaborado por el grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad, se plasma la necesidad de fomentar el diseño de servicios turísticos destinados a todos los públicos, sin distinción de edad o discapacidad. Así un turismo pensado para todos, diseña y desarrolla actividades turísticas y de ocio, apropiadas para cualquier persona con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales. La principal consecuencia de estas propuestas, es que el turismo se convierte en una actividad a la cual pueden acceder todas las personas con independencia de sus capacidades; posibilitando así la plena participación e integración en el conjunto de la sociedad. A esta concepción amplia e inclusiva, también se la denomina y reconoce como turismo accesible. Por todo ello utilizamos el concepto de Turismo para Todos que engloba el turismo accesible y el turismo social. La definición de turismo social, tiene como principal objetivo facilitar el acceso al turismo a colectivos desfavorecidos por razones fundamentalmente, económicas y sociales. En definitiva, la conjunción del turismo accesible y el social deriva a lo que se denomina un turismo inclusivo y de hecho el denominado Turismo para Todos.

Título de Tesis: Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey:
Un primer paso hacia el turismo accesible

Autor: Alejandra Camargo

Problemática: Turismo accesible para discapacitados

Objetivos: Identificar los aspectos de la industria turística de Monterrey que facilitan la accesibilidad de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva

Resultados y Conclusiones:

El presente estudio encontró que Monterrey y su área metropolitana están lejos de ser un destino turístico accesible. Específicamente, se encontró que no existe información suficiente ni detallada sobre productos y servicios accesibles, que la mayoría de los sitios web de los establecimientos dan a entender que no son accesibles para recibir a personas con discapacidad.

En cuanto a las actitudes y conocimientos sobre discapacidad, los gerentes reportaron tener actitudes positivas hacia las personas con discapacidad, conocimientos generales sobre la discapacidad motriz, y en menor proporción sobre la visual y auditiva. Por último, se encontró que en los establecimientos se llevan a cabo algunas iniciativas para atender el mercado de las personas con discapacidad; estas iniciativas comprenden, entre otras, adecuaciones en infraestructura como rampas, cajones de estacionamiento, habitaciones accesibles, áreas libres de paso y mesas empotradas o de pedestal para recibir a personas con discapacidad en sus establecimientos, y capacitación al personal sobre el trato a las personas con discapacidad.

En cuanto a la información disponible en los sitios de internet de los establecimientos turísticos, se concluye que ésta no facilita la toma de decisiones de visitar un destino o lugar en específico, ya que aunque se brinda algo de información sobre productos y servicios accesibles, ésta se enfoca mayormente a las personas con discapacidad motriz. Los sitios que más proporcionan información sobre sus productos y servicios accesibles son el historial de navegación de personas sobre Monterrey en Google, los cuales identifican que existe una barrera al momento de viajar a la que se enfrentan

las personas con discapacidad, la cual es la falta de información sobre destinos y servicios accesibles.

Título de Tesis: Diseño de un programa de capacitación para guías turísticos basado en el Turismo Accesible en niños con diversidad funcional. Caso: Instituto de Educación Especial “Gustavo Sánchez Romero “

Autor: Da Costa, Vanessa

Problemática: Turismo Accesible

Objetivos: Diseñar un programa de capacitación para guías turísticos basado en el Turismo Accesible en niños con diversidad funcional. Caso: Instituto de educación especial “Gustavo Sánchez Romero “

Resultados y Conclusiones:

El trabajo de investigación muestra una clara inclinación por el equipo de profesionales de Bolivia que desean tener un manual y/o capacitaciones constantes con relación a la atención de personas con discapacidad. Al desarrollar el diseño del programa presentado, se denota claramente que mantiene tres áreas a ser presentes dentro del país, la educación, la sociedad y el turismo, es por esto que los grandes motivadores y encargados de promover en su país el Turismo Accesible para personas con diversas limitaciones se encuentra en las manos del gobierno o de entes privadas del país.

El tema desarrollado en el presente documento de investigación, demuestran que las personas con discapacidad funcional (Síndrome de Down), requieren de personas especializadas en su formación y recreación, que éstas cuenten con los conocimientos relacionados a este grupo de seres humanos, ya que poseen cualidades únicas que lo hacen diferentes dentro de la sociedad.

Título de Tesis: Análisis de la situación actual del turismo accesible para personas con discapacidad en el centro histórico de la ciudad de Quito como destino turístico.

Autor: Johana Mariel Sánchez Mayorga

Problemática: Turismo Accesible

Objetivos: Lograr la inclusión de personas con discapacidad en actividades turísticas en los atractivos del Centro Histórico de la ciudad de Quito a través de una propuesta estratégica.

Resultados y Conclusiones:

Se concluye en esta investigación que la ubicación geográfica de la ciudad de Quito es predilecta para la práctica de la actividad turística en casi todas sus formas, pero que la planta turística no tiene mucha información disponible sobre la accesibilidad para personas con discapacidad, lo cual dificulta la realización de la misma. Por otra parte, los establecimientos turísticos, los pobladores y turistas se muestran a favor del desarrollo turístico accesible para personas con discapacidad, conscientes de que esta actividad atrae divisas, desarrollo y mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad.

El desarrollo de la actividad turística accesible para personas con discapacidad se da gracias al trabajo conjunto entre todos los actores interesados en el desarrollo de la misma, permitiendo así que la mayoría de la población sea beneficiaria de las facilidades brindadas en los principales atractivos de la ciudad.

Título de Tesis: Turismo accesible en San Martín de los Andes

Autor: Laura Gutiérrez

Problemática: Turismo Accesible

Objetivos: Contribuir al conocimiento sobre el estado actual del Turismo Accesible en Argentina

Resultados y Conclusiones:

Luego de realizado este trabajo de investigación, se concluye en que el tema de accesibilidad está presente en distintos ámbitos de la ciudad, pudiéndose

considerar el mismo como un tema cotidiano en la vida de la sociedad instalada en la misma, sin embargo existen diferencias según el enfoque desde el que se trate la temática, algunos empresarios y ciudadanos tienen enfoques similares, pero no se vinculan a un mismo objetivo, esto se debe a la falta de campañas de sensibilización en San Martín.

La realidad actual nos permite detectar ciertas incompatibilidades entre lo que se pretende desde lo político, desde las instituciones involucradas tanto públicas como privadas y lo que en realidad sucede en la ciudad, hasta la sociedad, involucrando a todos los ciudadanos. Es incompatible pensar que construir un “destino para todos” es la falta de capacitación del personal que trabaja en la planta turística sobre el trato a personas con movilidad y/o comunicación reducida. Es más grande la falta de interés, puesto que este tipo de problema es la causa principal que acarrea perder divisas, y más allá de eso, se pierde el ingreso a un mercado en potencia.

2.2. Bases Teóricas – Científicas:

2.2.1. Turismo:

Renato Quesada Castro. (2000). Elementos del Turismo (Libro). Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia San José.

Existen muchas definiciones de turismo, las cuales presentan enfoques muy variados (migratorios, socioeconómicos, estadísticos, etc.) e incluso confusos, pues incluyen conceptos erróneos y hasta superficiales que consideran a esta actividad como industria o ciencia, o que atribuyen el carácter de turista a quienes viajen únicamente por placer o por recreación, pero no a los que lo hacen por negocios, trabajo, estudios, etcétera.

Por estas consideraciones, las definiciones se han venido dando y adaptando al quehacer y al ámbito de acción del fenómeno turístico de tal manera que las primeras únicamente nos referían a motivos de placer, a los que posteriormente se incorporaron otros elementos como: temporalidad (más de veinticuatro horas, menos de seis meses), traslado de personas, relaciones socioeconómicas y culturales que produce, etc. La organización Mundial del Turismo (OMT), propuso en 1991 una definición según la cual el turismo comprende: (...) Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos (...).

Dentro de este contexto y considerando el carácter multidisciplinario y evolutivo del turismo, es probable que los conceptos que definen a esta actividad en el presente, se modifiquen a futuro y con ello habrá que adaptar o modificar la definición a los requerimientos y acontecimientos del momento, aunque sus componentes continúen siendo en esencia los mismos.

2.2.2. Turismo Accesible e Inclusivo:

José Manuel Jurado Almonte. (2013). Experiencias en Turismo Accesible en Andalucía y Portugal (Libro). España: Editorial Collectanea.

Existe un segmento poblacional y social, con capacidad de movimiento y sensorial reducido, pero con unos derechos y unas necesidades de ocio y turismo crecientes y que, por tanto, exige una mayor atención pública y privada. Además, esta población y, a la vez, potencial demandante turístico va en aumento en las sociedades desarrolladas como consecuencia del envejecimiento demográfico, variando desde personas (+64 años), más propensas a tener algún tipo de discapacidad, a personas de otras edades con alguna discapacidad temporal o crónica, además, habría que añadir sus

familiares que suelen ir de acompañantes, con lo que la posible repercusión social y económica del turismo accesible se multiplica.

Esta población demanda un entorno urbano y social más integrador donde poder desarrollarse como ciudadanos de pleno derecho. En este sentido, se ha avanzado en la accesibilidad integral o universal, principalmente porque lo fuerzan las leyes y disposiciones, pero no es suficiente. De esta manera este segmento demográfico no encuentra siempre un viario urbano y una arquitectura adaptada a las distintas discapacidades. Pero no todo es accesibilidad arquitectónica, puesto que este tipo de demanda, a pesar también de algunos avances, tampoco encuentra con frecuencia un servicio y una formación que especialmente contemplen y atiendan sus discapacidades físicas y sensoriales. Así, trabajar en el sector turístico convencional no es lo mismo que hacerlo particularmente para el llamado turismo social y accesible

En conclusión se puede definir turismo accesible como un conjunto de actividades asociadas al ocio que realizan personas con capacidad de movimiento y sensorial reducido, que necesitan de dimensiones físicas – estructurales amigables a sus necesidades particulares.

Francisco Vásquez, Francisco Vásquez, José Antonio Isola, Susana Stiglich. (2000). Manual para la atención del turista con discapacidad. CONADIS, Volumen II, 72.

Al hablar de accesibilidad nos referimos a la cualidad que tienen el conjunto de espacios utilizados por las personas, para que cualquiera de ellas, incluso aquellas que tienen una discapacidad, puedan: llegar a todos los lugares y edificios que desee sin necesidad de realizar sobreesfuerzos; acceder a los establecimientos en los que se ofrece cualquier tipo de servicio y poder, en caso de emergencia, ser evacuados en condiciones de seguridad; hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en todo tipo de establecimientos

con comodidad. Por lo tanto al tratar el tema de la accesibilidad, hay que entender que se plantea estas tres condiciones que han de darse a la vez. Esto es, si una de ellas falta -como en el caso de una cadena cuando le falta un eslabón-, se rompe la “cadena” que garantiza la accesibilidad plena. Es necesario lograr que todos los ambientes de los lugares puedan ser utilizados por personas con discapacidad, sin necesidad de contar con una persona que los asista.

José Alejandro Gómez Tobón. (2015). Turismo y poblaciones vulnerables. Argentina: Editorial Chefu.

Se considera el Turismo Accesible en el grupo de tipos de turismo ACONDICIONADOS POR LA DEMANDA, debido a su factor diferencial, aun estando en una característica de la demanda, no reside en la motivación de la persona para viajar. Son los que hemos llamado “turismos acondicionados por la demanda”, entre los que se encuentra el turismo accesible, que busca brindar todas las facilidades a personas con diferentes tipos de discapacidad.

2.2.3. Discapacidad:

Lorena Schobert Lizagarra. (2013). Políticas Publicas y discapacidad de la Unión Europea. España: Editorial OMT.

El primer recurso para definir esta palabra es la búsqueda en un diccionario. El Diccionario de la Lengua Española la define como la cualidad del discapacitado. Describiendo a éste como una persona que tiene impedimentos mentales o físicos; o también, el concepto de discapacidad indica la presencia de una condición limitante por problemas esencialmente de tipo físico, mental o ambos, generalmente por enfermedad adquirida o congénita, traumático u otro factor ambiental.

Sin embargo, dentro de los objetivos de este libro, busca que el concepto de discapacidad sea atendido en su aceptación social, es decir, en un contexto sociológico. Ya la OMS en 1980 había elaborado su significado no solo validando al aspecto médico sino también en función de las consecuencias de la discapacidad en todos los quehaceres cotidianos, diferenciándola de las palabras deficiencia (pérdida o anomalía de alguna función psicológica, fisiológica o anatómica) y minusvalía (situación de desventaja para alguna persona, producto de una deficiencia o discapacidad).

La definición de la OMS, dentro de la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades e INUSVALIAS (CIDDIM) PARA DISCAPACIDAD ES LA SIGUIENTE:

“Es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar alguna actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para cualquier humano. Se caracteriza por temporales o permanente, reversibles o irreversibles y progresivos o regresivos. La clasifica en nueve grupos; de la conducta, de la comunicación, del cuidado personal, de la locomoción, de la disposición del cuerpo, de la destreza, de situación, de una determinada aptitud y otras restricciones de la actividad”

Dr. Daniel Néstor Martín Ouanono. (2013). La Justicia en la discapacidad, sepa cuáles son sus derechos. Argentina: Editorial Dunken.

Las personas con discapacidad tienen derechos basados en los principios de igualdad de oportunidades e integración plena, garantizados por tratados internacionales; es cierto que predominan la violación, negación, incumplimiento con actos, hechos u omisiones del gobierno central, y por ende los derechos de las personas con discapacidad se ven menoscabados en ciertos eventos sociales, tales como el turismo.

La discapacidad es aquella condición bajo la cual ciertas personas presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, y en igualdad de condiciones con las demás.

Según la OMS, en su Clasificación Internacional de deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM), publicado en 1980, una discapacidad “Es toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”.

En la nueva CIF (Clasificación Internacional del Funcionamiento), aparece como termino baúl para déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Denota los aspectos negativos de la interacción del individuo (con una condición de salud) y sus factores contextuales (factores ambientales y personales).

2.2.4. Tipos de Discapacidad:

Dr. Daniel Néstor Martín Ouanono. (2013). La justicia en la discapacidad, sepa cuáles son sus derechos. Argentina: Editorial Dunken.

La Organización Mundial de la Salud definió y categorizó los tipos de discapacidad de la siguiente manera:

2.2.4.1. Discapacidad Visual:

Es un estado de limitación o de menos eficiencia, debido a la interacción entre factores individuales (entre los que se encuentre la deficiencia visual) y los que dé un contexto menos accesible. Se suele distinguir a las personas con discapacidad visual haciendo referencia a

dos términos: Ceguera (pérdida total de visión) y deficiencia visual (pérdida parcial). Para entender la realidad que entraña esta discapacidad basta tener en cuenta que a través del sentido de la vista obtenemos el 80% de la información del mundo exterior.

Ésta se puede clasificar en:

Moderada: Pueden realizar tareas visuales usando ayudas especiales e iluminación adecuada, casi como cualquier persona sin problemas de visión.

Severa: Requieren más tiempo para realizar tareas visuales, poner más esfuerzo y ser menos preciso aun empleando ayudas ópticas.

Profunda: Puede ser muy difícil realizar tareas visuales y no pueden hacer nada que exija visión fina o de detalle.

Ceguera: Ausencia total de la visión.

2.2.4.2. Discapacidad Auditiva:

Se entiende por persona sorda, en término general, a aquella que tiene una pérdida auditiva en mayor o menor grado. No todas las personas sordas tienen las mismas necesidades ni hacen uso de los mismos recursos. Algunas se comunican a través de la lengua de signos, mientras que otras utilizaran como apoyo la lectura labial y en otros casos será necesario el uso de ayudas técnicas como audífonos, que no suponen una adaptación plena y una recepción completa de información, sino un apoyo más. No todas las personas deficientes auditivas tienen la misma destreza para la lectura labial ni son capaces de rentabilizar en el mismo grado el mismo tipo de audífonos.

2.2.4.3. Discapacidad Física:

Las personas discapacitadas físicas también pueden presentar patologías. Puede que afecten a los miembros superiores, a los inferiores, que afecten a su totalidad o solo a determinados movimientos o gestos, que estén o no amputados, que se desplacen autónomamente o que utilicen sillas de ruedas.

Generalmente las personas con esta discapacidad presentan únicamente problemas de movilidad directamente relacionados con la accesibilidad física del entorno, una imposibilidad de ejecución de determinados recorridos o una lentitud en los movimientos y/o desplazamientos que han de llevar a cabo ayudados de prótesis, bastones, muletas o andaderas.

No obstante también existen personas con problemas de destreza manual o con deficiencias músculo-esqueléticas cuyos principales obstáculos se encuentran en la manipulación de objetos.

2.2.4.4. Discapacidad Psíquica:

Se considera que una persona tiene discapacidad psíquica cuando presenta “trastornos en el comportamiento adaptativo, que previsiblemente será permanente”.

Puede ser provocada por diversos trastornos mentales, como la depresión mayor, la esquizofrenia, el trastorno bipolar, los trastornos de pánico, por autismo o Síndrome de Asperger.

Una de sus variables más comunes es el retraso mental, ésta es una discapacidad caracterizada por las limitaciones significativas en el

funcionamiento intelectual y la conducta adaptativa en las habilidades prácticas, sociales y conceptuales.

Entre las causas que dan origen a este tipo de discapacidad se mencionan:

- Factores genéticos
- Errores congénitos del metabolismo
- Alteraciones del desarrollo embrionario
- Problemas perinatales
- Enfermedades en infantes que pueden derivar de una infección a un traumatismo
- Problema ambiental que no favorece el desarrollo cognitivo, personal y social

Francisco Vásquez, José Antonio Isola, Susana Stiglich. (2000). Manual para la atención del turista con discapacidad. CONADIS, Volumen II, 72.

El Concejo Nacional de Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), es el Organismo Público Descentralizado del Ministerio de la Mujer y del Desarrollo Humano (PROMUDEH) que tiene como función formular y aprobar políticas de prevención, protección, atención de salud, trabajo, educación, rehabilitación, seguridad social y accesibilidad, para que la persona con discapacidad alcance su desarrollo e integración social, económica y cultural, pues es el CONADIS quien nos brinda un segmento de tipos de discapacidad orientado hacia el turismo accesible.

El orden es el que precede:

2.2.4.5. Ceguera:

La ceguera es una discapacidad o deficiencia de la agudeza visual, que por diversas causas, puede llegar a impedir totalmente la visión, o derivar en una visión parcial disminuida con severas dificultades.

Las personas con ceguera parcial o total tienen características especiales de personalidad, inherentes a su discapacidad visual. Estas características pueden perfilar a personas que, conscientes de su limitación, reaccionan con equilibrio emocional, de manera positiva, sin experimentar cuadros de depresión, ni paranoia, con una decisión clara ante el desafío. Hay otros individuos, sin embargo, que presentan severos desequilibrios emocionales, cuadros de depresión e incluso inclinaciones suicidas.

2.2.4.6. Deficiencia Intelectual y/o Retardo Mental:

A diferencia de las otras discapacidades, la persona con deficiencia intelectual tiene las funciones mentales disminuidas, menos o deficientes, es decir, le falta un tramo funcional para alcanzar el nivel promedio o de normalidad. Por el contrario, la persona discapacitada por ceguera o por sordera o con dificultades motoras o de desplazamiento no presenta problemas en su capacidad intelectual.

Las funciones mentales como: atención, concentración, análisis y síntesis igual que el tiempo de concentración para atender o realizar alguna actividad o tema, son los limitantes con mayor grado de impacto en personas con esta discapacidad.

Existen casos de deficiencia intelectual que no son causados por trastornos genéticos, sino problemas que se presentan al momento de nacer o errores

de oxigenación en las incubadoras. Hay muchas otras causas que pueden originar esta deficiencia, incluyendo la de enfermedad a través de una meningitis, por ejemplo. Aquí, los niños o infantes tienen rasgos y apariencia absolutamente normales y la deficiencia se detecta con el correr de los meses en que se descubren alteraciones en el desarrollo.

2.2.4.7. Movilidad Física Restringida:

Las personas que tienen movilidad física restringida son aquellas que:

- Usan una silla de ruedas o utilizan muletas, bastón o andador por un periodo prolongado de tiempo.
- Tienen dificultad para realizar una o más actividades funcionales: levantar o cargar objetos, usar las escaleras o caminar.
- Tienen dificultades para desempeñar una o más actividades de la vida diaria: Desplazarse dentro de su vivienda, acostarse y levantarse de la cama o de una silla, bañarse, afeitarse, vestirse o comer.
- Tienen dificultades para realizar una o más actividades instrumentales de la vida diaria: salir de casa, tener control o saber utilizar billetes y monedas, preparar una comida, hacer trabajos caseros menores, tomar las mediciones prescritas en la dosis correcta y en los horarios establecidos y dificultad para usar el teléfono.
- Están limitadas en su habilidad para hacer trabajos en la casa.

2.2.5. Normatividad:

2.2.5.1. Norma A.120 Accesibilidad Para Personas Con Discapacidad Y De Las Personas Adultas:

Esta norma establece las condiciones y especificaciones técnicas de diseño para la elaboración de proyectos y ejecución de obras de edificación, y para

la adecuación de las existentes donde sea posible, con el fin de hacerlas accesibles a las personas con discapacidad y/o adultas mayores.

2.2.5.2. Normatividad en Nuestro País:

Ley N°29973. Diario Oficial de la Republica de Perú, Lima, Perú, 24 de Diciembre de 2012.

La presente Ley tiene la finalidad de establecer el marco legal para la promoción, protección y realización, en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica.

La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

En esta Ley se determina quiénes son los actores que son pilares fundamentales para la viabilidad de la misma:

Artículo 5. Rol de la Familia

El Estado reconoce el rol de la familia en la inclusión y participación efectiva en la vida social de la persona con discapacidad. Le presta orientación y capacitación integral sobre la materia, y facilita su acceso a servicios y programas de asistencia social.

Artículo 7. Derecho a la vida y a la integridad personal

La persona con discapacidad tiene derecho a la vida y al respeto de su integridad moral, física y mental en igualdad de condiciones que las demás. Su participación en investigaciones médicas o científicas requiere de su consentimiento libre e informado.

Artículo 8. Derecho a la igualdad y no discriminación

8.1 La persona con discapacidad tiene derecho a la igualdad ante la ley y a no ser discriminada por motivos de discapacidad.

8.2 Es nulo todo acto discriminatorio por motivos de discapacidad que afecte los derechos de las personas. Se considera como tal toda distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de uno o varios derechos, incluida la denegación de ajustes razonables. No se consideran discriminatorias las medidas positivas encaminadas a alcanzar la igualdad de hecho de la persona con discapacidad.

Artículo 9. Igual reconocimiento como persona ante la ley

9.1 La persona con discapacidad tiene capacidad jurídica en todos los aspectos de la vida, en igualdad de condiciones que las demás. El Código Civil regula los sistemas de apoyo y los ajustes razonables que requieran para la toma de decisiones.

9.2 El Estado garantiza el derecho de la persona con discapacidad a la propiedad, a la herencia, a contratar libremente y a acceder en igualdad de condiciones que las demás a seguros, préstamos bancarios, hipotecas y

otras modalidades de crédito financiero. Asimismo, garantiza su derecho a contraer matrimonio y a decidir libremente sobre el ejercicio de su sexualidad y su fertilidad.

Artículo 15. Derecho a la accesibilidad

La persona con discapacidad tiene derecho a acceder, en igualdad de condiciones que las demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible. El Estado, a través de los distintos niveles de gobierno, establece las condiciones necesarias para garantizar este derecho sobre la base del principio de diseño universal. Asimismo tiene derecho a gozar de ambientes sin ruidos y de entornos adecuados.

Artículo 16. Accesibilidad del entorno urbano y las edificaciones

16.1 Las municipalidades promueven, supervisan y fiscalizan el cumplimiento de las normas de accesibilidad para la persona con discapacidad en el entorno urbano y las edificaciones de su jurisdicción. El funcionario o servidor público de la municipalidad correspondiente encargado de la evaluación de los expedientes técnicos que contengan solicitudes de licencia para las edificaciones públicas o privadas deberá verificar que dichas solicitudes contemplen lo establecido en las normas técnicas de accesibilidad para personas con discapacidad, bajo responsabilidad.

16.2 El Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis) ejerce potestad sancionadora ante el incumplimiento de las normas de accesibilidad para personas con discapacidad cuando el infractor sea una entidad pública. Asimismo, cuando exista incumplimiento respecto de las edificaciones privadas

ubicadas en las jurisdicciones de las municipalidades donde se haya tipificado como infracción el incumplimiento de tales normas y las de adecuación urbanística y arquitectónica para personas con discapacidad, el Conadis es el órgano encargado de fiscalizar las normas establecidas y de informar oportunamente a la municipalidad correspondiente sobre la comisión de la infracción dentro de su jurisdicción.

Artículo 17. Condiciones de las edificaciones públicas y privadas

17.1 Las edificaciones públicas y privadas que brinden u ofrezcan servicios al público deben contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás, de conformidad con las normas técnicas de accesibilidad para las personas con discapacidad.

17.2 Los propietarios, administradores, promotores u organizadores que realizan actividades y espectáculos públicos habilitan y acondicionan ingresos, áreas, ambientes y servicios higiénicos para el uso de la persona con discapacidad, así como la señalización correspondiente.

2.2.6. Dirección ejecutiva del turismo y medio ambiente:

2.2.6.1. División policía de turismo

La Policía de Turismo, tiene por misión, planear, organizar, dirigir, controlar y supervisar las operaciones policiales de prevención e investigación de la comisión de infracciones administrativas, faltas y delitos como resultado de las actividades del turismo, brindando apoyo, orientación, seguridad y protección a los turistas y sus bienes, así como al Patrimonio Histórico-Cultural, Natural y Turístico Nacional.

La Policía de Turismo al tener la misión de (...) brindando apoyo, orientación, seguridad y protección a los turistas y sus bienes (...), se vuelve protagonista de cuidado y guía de lugares públicos abiertos, como: Fuente Ornamental, Arco Parabólico, Paseo Cívico y Locomotora Histórica. Puesto que en sus rondas diarias siempre están en estos lugares turísticos.

2.3. Definición de términos básicos:

2.3.1. Turismo:

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.

2.3.2. Inclusión:

Se denomina inclusión a toda actitud, política o tendencia que busque integrar a las personas dentro de la sociedad, buscando que éstas contribuyan con sus talentos y a la vez se vean correspondidas con los beneficios que la sociedad pueda ofrecer. Este tipo de integración debe llevarse a cabo tanto desde el punto de vista económico, educativo, político, etc.

2.3.3. Factor:

Es un elemento que actúa como condicionante para la obtención de un resultado.

2.3.4. Circuito:

Un circuito es un recorrido o camino que comienza y finaliza en el mismo lugar, siendo igual el punto de partida y el punto de llegada. Este camino se establece a través de diferentes y numerosas conexiones que pueden contar con diversas opciones de recorrido, aunque siempre llevan al comienzo de donde partieron. El circuito siempre sucede o toma lugar en un espacio definido ya que es cerrado y no infinito. Esto quiere decir que todo circuito se dispone dentro de un perímetro que, aunque puede variar en tamaño de gran manera, siempre está delimitado.

2.3.5. Histórico:

El contexto histórico es un conjunto de circunstancias en los que se produce el hecho que tiene historia ya sea lugar, tiempo, hechos relevantes, etc. También se refiere a aquellas circunstancias que rodean los sucesos históricos y los pensamientos de la gente al momento de presentarse ciertos hechos en determinada sociedad, de tal manera que influyeron para darse así en sus individuos y en dicha geografía.

2.3.6. Turista:

Un turista es aquella persona que se traslada de su entorno habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico.

2.3.7. Discapacidad:

Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal;

las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

2.3.8. Tacna:

Es un departamento del Perú y se encuentra ubicado en el extremo sur del país, en un apacible y soleado valle a 552 msnm. Su territorio se extiende entre las regiones costa y sierra. Por el norte limita con el Moquegua, por el sur con Chile, por el este con Puno y Bolivia y por el Oeste con el Océano Pacífico. Su clima es seco y agradable, templado, con una temperatura máxima en verano de 28 grados centígrados con sol durante todo el año.

2.3.9. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:

Es el ente rector de las políticas nacionales y sectoriales sobre mujer y poblaciones vulnerables que diseña, establece, promueve, ejecuta y supervisa políticas públicas a favor de las mujeres, niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores, con discapacidad, desplazadas y migrantes internos, para garantizar el ejercicio de sus derechos y una vida libre de violencia, desprotección y discriminación en el marco de una cultura de paz.

2.4. Sistema de Hipótesis:

2.4.1. Hipótesis General:

El Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna cuenta con los factores de inclusión en buenas condiciones.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) El factor de inclusión de *accesibilidad* para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en condiciones regulares.
- b) El factor de inclusión de *señalización* para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en malas condiciones.
- c) El factor de inclusión sobre el *personal capacitado* para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en buenas condiciones.
- d) El factor de inclusión sobre *edificaciones acondicionadas* para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en malas condiciones.
- e) El factor de inclusión de *atención profesional* para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en buenas condiciones.

2.5. Sistema de variables.

2.5.1. Identificación de variables

Mónica Lourerio Dios. (2015). Investigación y Recogida de Información de Mercados. España: Editorial Freepik.

El tipo de análisis que se puede realizar puede ser univariable, bivariable o multivariable. El análisis univariable mide la distribución de los valores de

una única variable, su uso dependerá del nivel de medición y es un análisis exploratorio.

Según la explicación de Mónica Lourerio, la variable univariable mide la distribución de los valores de una única variable, y se aplica de manera perfecta a esta investigación.

El presente estudio es Univariable (una sola variable) y es la siguiente:

X1 = Factores de inclusión para el turista con discapacidad

2.5.2. Operacionalización de variables

En este cuadro se puede apreciar la operacionalización de la variable:

Tabla N°1
Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB INDICADORES	ESCALA
Factores de inclusión para el turista con discapacidad	Accesibilidad	Áreas accesibles	Ceguera/Visión subnormal/Audición subnormal/Movilidad física restringida/Deficiencia intelectual/Otro	BUENO / REGULAR / MALO / NO CUENTA
	Señalización	Tipo de señalización	Los servicios higiénicos/Las habitaciones/los pasadizos/Áreas de comedor/Áreas externas del establecimiento/Ceguera/Visión subnormal/Audición subnormal/Movilidad física restringida/Deficiencia intelectual/Otro	BUENO / REGULAR / MALO / NO CUENTA
	Personal Capacitado	Conocimientos	A través de la experiencia en el trabajo/A través de la experiencia personal (familia amigos)/ curso teórico/De manera autodidactica (viendo videos, consultando internet)/otro Ceguera/ Visión subnormal/Audición subnormal/Movilidad física restringida / Deficiencia intelectual	BUENO / REGULAR / MALO / NO CUENTA
	Edificaciones acondicionadas	Áreas acondicionadas	Los servicios higiénicos/Las habitaciones/los pasadizos/Áreas de comedor/Áreas externas del establecimiento/Ceguera/Visión subnormal/Audición subnormal/Movilidad física restringida/Deficiencia intelectual/Otro	BUENO / REGULAR / MALO / NO CUENTA
	Atención profesional	Profesional contratado	Ceguera/Visión subnormal/Audición subnormal/Movilidad física restringida/Deficiencia intelectual/Otro	BUENO / REGULAR / MALO / NO CUENTA

Elaboración: Propia

3. CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación:

Investigación Aplicada:

Mohammad Naghi Namakforoch. (2005). Metodología de la Investigación. México: Editorial Limusa S.A.

Este tipo de investigación hace uso de los métodos del pasado, los conocimientos o teorías de investigación básica para resolver un problema existente. Aplicada a problemas prácticos de investigación. La investigación aplicada está orientada a conocer las necesidades que no están siendo satisfechas. Aquí, la información se utiliza en el diseño de servicios o productos, que generan su propia demanda.

De esta manera, la investigación aplicada genera mejoras en el tema o problema a tratar. Además de esto, ofrece datos actualizados que pueden ser utilizados para desarrollar nuevos productos/servicios con mayor alcance y aceptación de la población o público objetivo.

Mi investigación encaja perfectamente en la investigación aplicada, ya que la información que utilizaré puede ayudar a mejorar el diseño de servicios o productos brindados para los turistas con algún tipo de discapacidad.

3.2. Nivel de Investigación:

Investigación Descriptiva:

Mario Tamayo y Tamayo. (2004). El Proceso de la Investigación Científica. México: Editorial Limusa S.A.

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre

conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.

La investigación descriptiva se homóloga de manera efectiva, porque el fin de esta investigación es identificar con qué factores de inclusión cuenta el Circuito Histórico Cultural para el turista con discapacidad en la ciudad de Tacna en el año 2016, y describirlos aplicando una escala clara.

3.3. Diseño de Investigación:

De acuerdo con la interferencia del investigador en el estudio - Observacional

De acuerdo con el periodo que se capta la información – Retrospectivo

De acuerdo con la evolución del fenómeno estudiado – Transversal

3.4. Población y Muestra:

3.4.1. Población:

Raquel Arévalo Sánchez. (2012). Hostelería y Turismo. Material Didáctico Módulo: Recursos Turísticos. Bloque I. España: Editorial Casa Real.

Recurso turístico: son todos aquellos bienes y servicios presentes en un determinado ámbito geográfico capaces de atraer por sí mismos visitantes y que hacen posible la actividad turística, satisfacen las necesidades de la demanda, mediante la actividad del hombre y de los medios con los que cuenta.

Tomando en cuenta su definición y aplicación en mi investigación, la población que es el conjunto objetos (recursos turísticos) son los siguientes:

1. Catedral de Tacna
2. Fuente Ornamental
3. Arco Parabólico
4. Museo Histórico
5. Paseo Cívico
6. Locomotora Histórica
7. Casa Basadre
8. Casa Jurídica
9. Casa Zela
10. Estación de Ferrocarril Tacna - Arica
11. Complejo Monumental del Campo de la Alianza

3.4.2. Muestra:

La muestra estará comprendida por la totalidad de recursos turísticos del Circuito Histórico Cultural de Tacna, al ser 11 agentes de participación es factible que sean estudiados en su totalidad por observación.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:

La técnica es la observación, ésta se realizará a lo largo de los 11 agentes participantes, donde se recaudará la información necesaria para responder las premisas principales de la investigación.

El instrumento es la Lista de Cotejo, la cual usará la escala de medición: Bueno, Regular, Malo y No Cuenta aplicadas a los factores de inclusión.

3.6. Técnicas de Procesamiento de Datos:

Se procederá con el procesamiento de datos utilizando la estadística descriptiva y método inductivo.

Así mismo, se usará la prueba de Kolmogorov-Smirnov para medir la media global.

3.7. Selección y Validación de los Instrumentos de investigación:

3.7.1. Instrumento para la Recolección de Datos:

El instrumento para la recolección de datos utilizado es la lista de cotejos, que por sus características se acopla de manera perfecta a la técnica.

3.7.2. Validación del Instrumentos de Investigación:

Se procederá a aplicar la lista de cotejo, de manera presencial y trabajo de campo, de esta manera la técnica de observación se tornara pilar fundamental para validar este instrumento de investigación.

4. CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados e interpretación de cuadros:

4.1.1. Recursos Turísticos Evaluados:

Tabla N°2

Lista de los 11 Recursos Turísticos utilizados en la investigación

RECURSOS TURÍSTICOS EVALUADOS				
NOMBRE	CATEGORÍA	TIPO	SUBTIPO	PORCENTAJE
1. Catedral de Tacna	MANIFESTACIONES CULTURALES	Arquitectura y Espacios Urbanos	Iglesias (Templo, Catedral, etc.)	9.09%
2. Fuente Ornamental	MANIFESTACIONES CULTURALES	Arquitectura y Espacios Urbanos	Otros (monumento, pileta, etc.)	9.09%
3. Arco Parabólico	MANIFESTACIONES CULTURALES	Arquitectura y Espacios Urbanos	Otros (monumento, pileta, etc.)	9.09%
4. Museo Histórico	MANIFESTACIONES CULTURALES	Museo y otros (Pinacoteca)	Museo y otros (Pinacoteca)	9.09%
5. Paseo Cívico	MANIFESTACIONES CULTURALES	Arquitectura y Espacios Urbanos	Paseos	9.09%
6. Locomotora Histórica	MANIFESTACIONES CULTURALES	Lugares Históricos	Otros	9.09%
7. Casa Basadre	MANIFESTACIONES CULTURALES	Arquitectura y Espacios Urbanos	Casa de Valor Arquitectónico	9.09%
8. Casa Jurídica	MANIFESTACIONES CULTURALES	Lugares Históricos	Edificaciones (casas, balcones, cuartos...)	9.09%
9. Casa Zela	MANIFESTACIONES CULTURALES	Lugares Históricos	Edificaciones (casas, balcones, cuartos...)	9.09%
10. Estación de Ferrocarril Tacna - Arica	MANIFESTACIONES CULTURALES	Arquitectura y Espacios Urbanos	Edificación (fortaleza, colegio ...)	9.09%
11. Complejo Monumental del Campo de la Alianza	MANIFESTACIONES CULTURALES	Lugares Históricos	Complejo Histórico	9.09%
TOTAL				100%

Fuente: Adaptado del Inventario de Recursos Turísticos del Perú, 2001.

Elaboración: Propia.

4.1.2. Resultados del análisis del factor de inclusión de Accesibilidad:

Tabla N°3

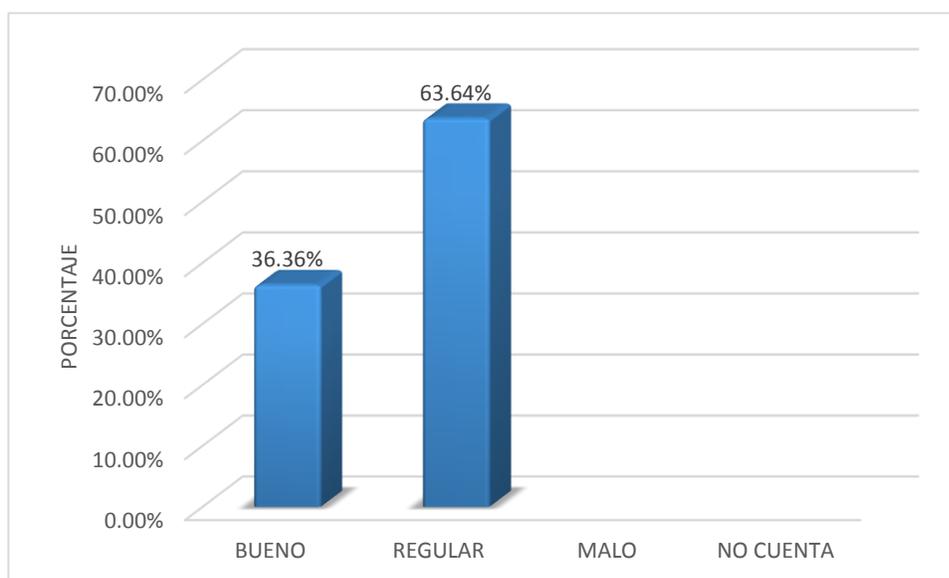
Los pisos de los accesos están fijos, uniformes y tienen una superficie con materiales antideslizantes.

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO	4	36.36%
REGULAR	7	63.64%
MALO NO CUENTA		
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°1



Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

Tabla N°3: Se aprecia que un 63.64% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna tienen pisos fijos, uniformes y que tienen un material antideslizante sobre ellos, estos se encuentran en estado *regular*, por otro lado el 36.36% presenta un *buen* estado.

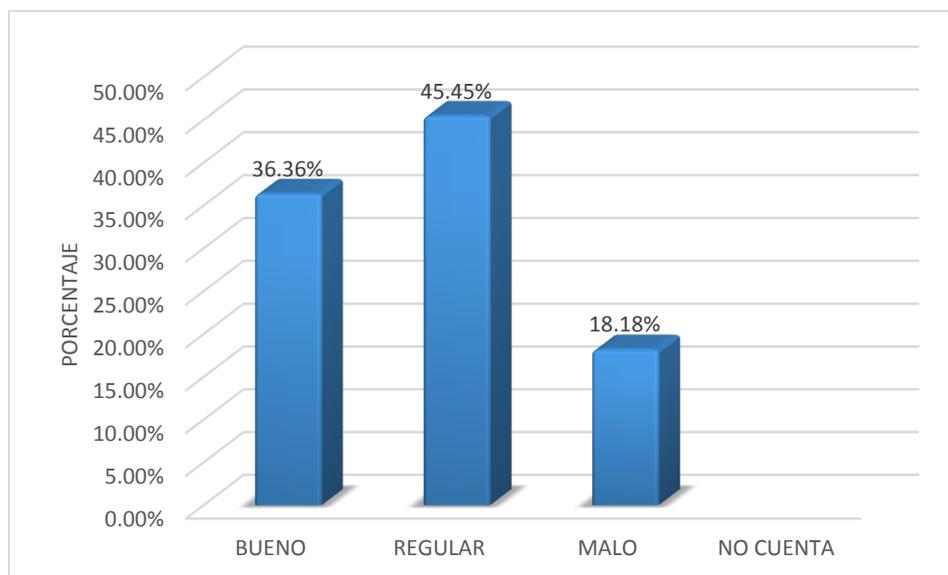
Tabla N°4

Los pasos y contrapasos de las gradas de escaleras, tienen dimensiones uniformes.

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO	4	36.36%
REGULAR	5	45.45%
MALO	2	18.18%
NO CUENTA		
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°2

Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

Tabla N°4: Se valida que un 45.45% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna tienen pasos y contrapasos de gradas de escalera en dimensiones uniformes, (se encuentran) en estado *regular*; aunque un 36.36% se encuentre en *buen* estado, el 18.18% restante presenta un *mal* estado.

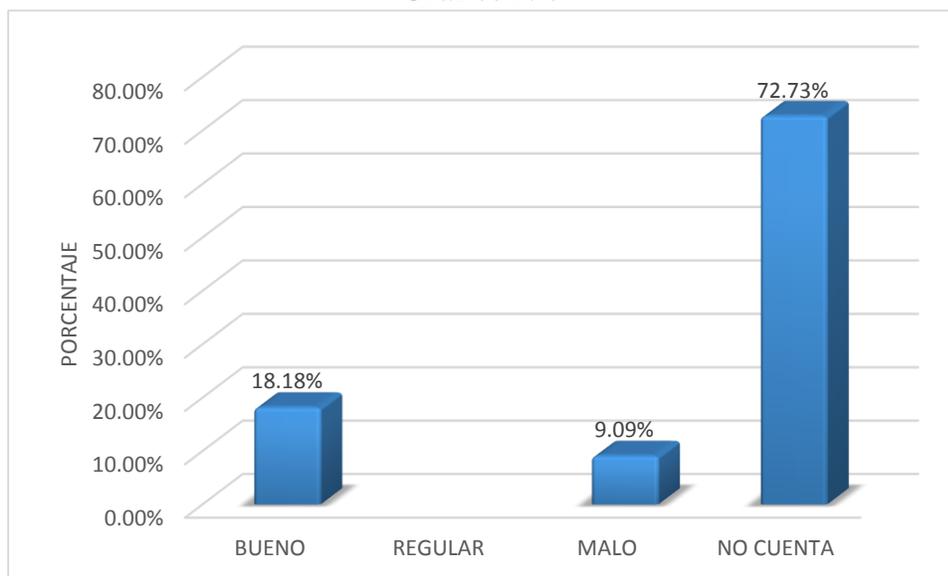
Tabla N°5

Los pisos con alfombras están fijos, confinados entre paredes y/o con platinas en sus bordes.

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO	2	18.18%
REGULAR		
MALO	1	9.09%
NO CUENTA	8	72.73%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°3

Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

Tabla N°5: Se aprecia que un 72.73% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna, no cuentan con pisos alfombrados, pero el 18.18% que sí tienen esta característica, la mantienen en *buen* estado; por otro lado, el 9.09% lo mantiene, pero en *mal* estado.

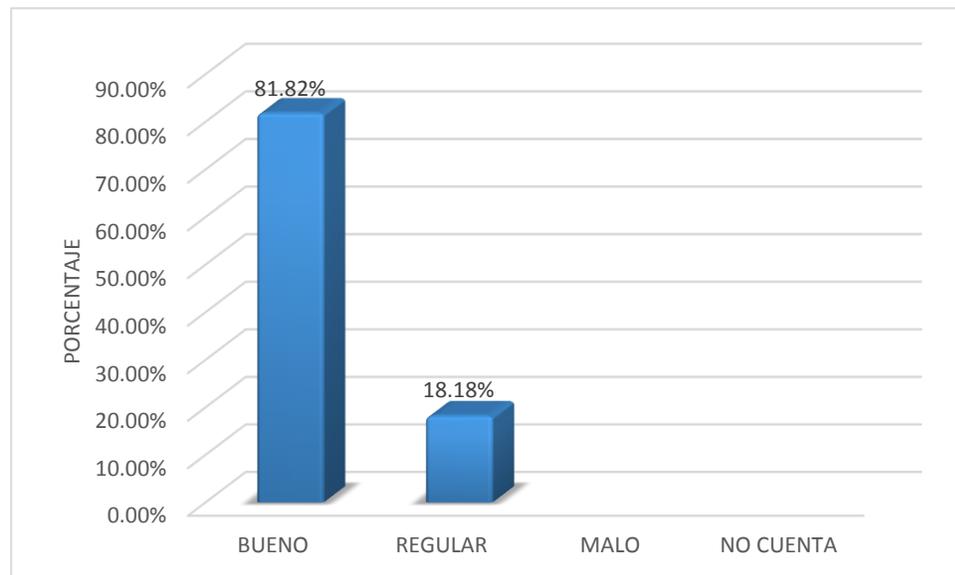
Tabla N°6

El ingreso principal es accesible, entendiéndose como tal al ser utilizado por el público en general.

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO	9	81.82%
REGULAR	2	18.18%
MALO NO CUENTA		
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°4

Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

Tabla N°6: Se valida que un 81.82% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna tienen un ingreso principal accesible en *buen* estado; por otro lado, solo un 18.18% tienen el ingreso principal en *estado* regular.

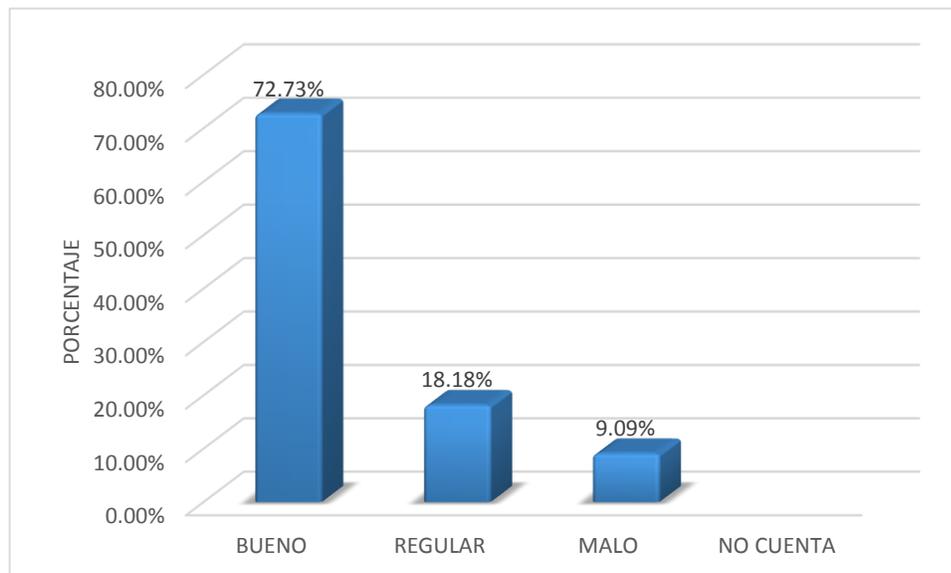
Tabla N°7

Los pasadizos de ancho menor a 1.50 m. cuentan con espacios de giro de una silla de ruedas de 1.50 m. x 1.50 m., cada 25 m. En pasadizos con longitudes menores debe existir un espacio de giro.

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO	8	72.73%
REGULAR	2	18.18%
MALO	1	9.09%
NO CUENTA		
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°5

Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

Tabla N°7: Se aprecia que un 72.73% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna mantienen pasadizos de ancho menor a 1.50 m. que cuentan con espacios de giro de una silla de ruedas de 1.50 m. x 1.50 m., cada 25 m., se encuentran en *buen* estado;

por otro, lado el 18.18% se encuentra en estado *regular* y solo el 9.09% en *mal* estado.

Tabla N°8

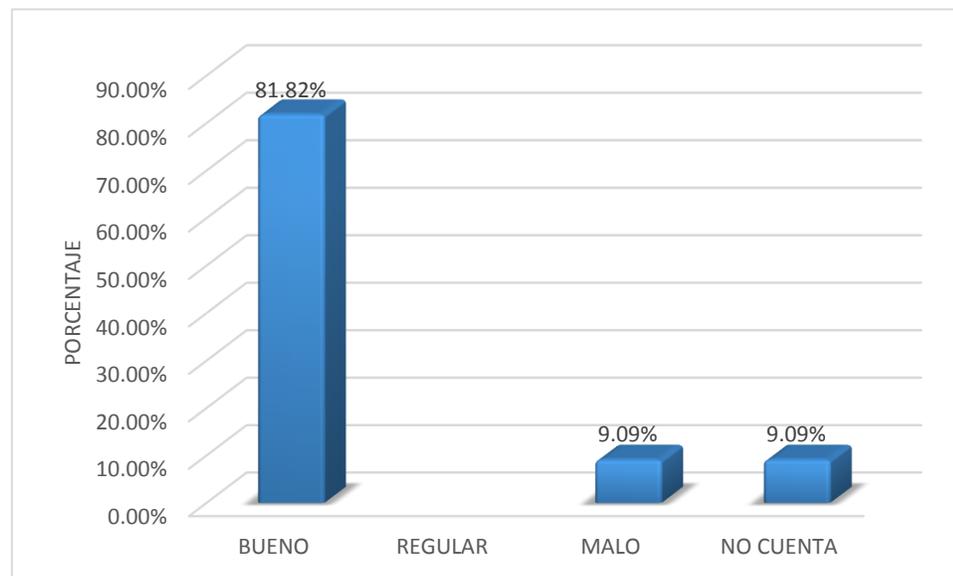
El ancho libre mínimo de una rampa será de 90cm.

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO	9	81.82%
REGULAR		
MALO	1	9.09%
NO CUENTA	1	9.09%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°6



Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

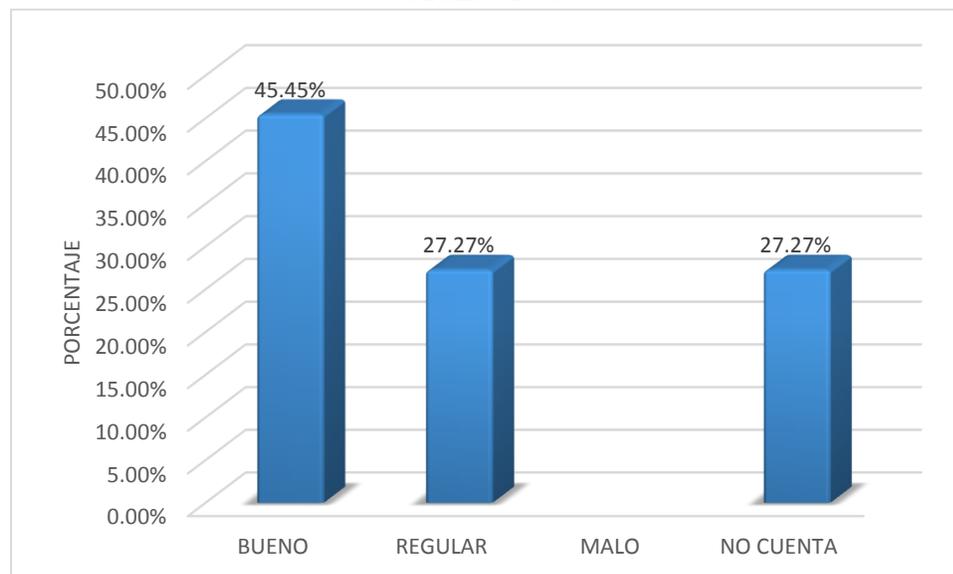
Tabla N°8: Se valida un 81.82% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna cuentan rampas de ancho libre mínimo de 90cm. en *buen* estado, *regular* y *no cuentan* mantienen respectivamente un 9.09% cada uno.

Tabla N°9*Estacionamiento de vehículos.*

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO	5	45.45%
REGULAR	3	27.27%
MALO		
NO CUENTA	3	27.27%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°7

Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

Tabla N°9: Se aprecia que un 45.45% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna cuentan con estacionamiento de vehículos en *buen* estado; por otro lado, *regular* y *no cuentan* mantienen respectivamente un 27.27% cada uno.

4.1.3. Resultados del análisis del factor de inclusión de Señalización:

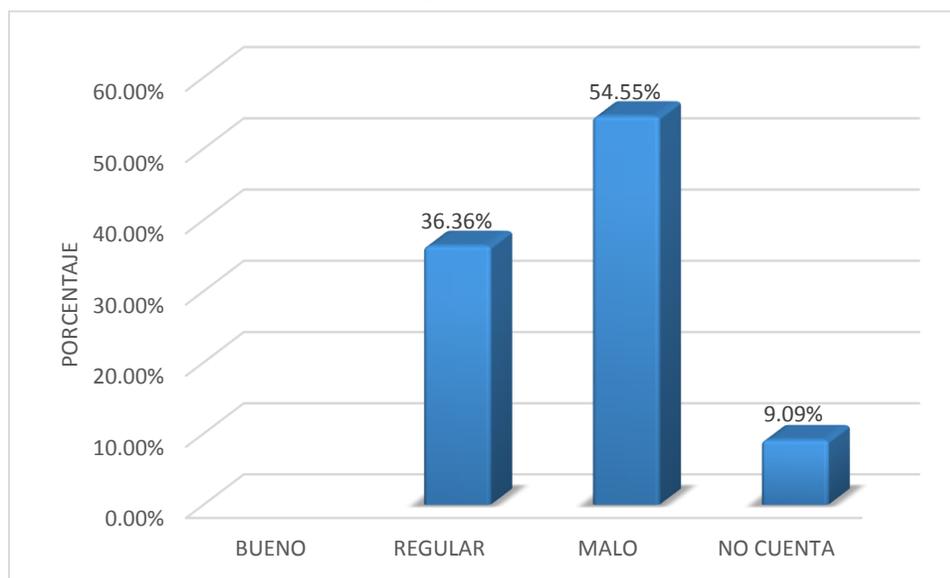
Tabla N°10

Los avisos contienen las señales de acceso y sus respectivas leyendas debajo de los mismos en el sistema de signos Braille.

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO		
REGULAR	4	36.36%
MALO	6	54.55%
NO CUENTA	1	9.09%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°8

Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

Tabla N°10: Se valida un 54.55% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna que cuentan con avisos en *mal* estado, el 9.09% *no cuenta* con señales de acceso y tampoco aplican el sistema de signos braille, 36.36% se mantienen en un estado *regular*.

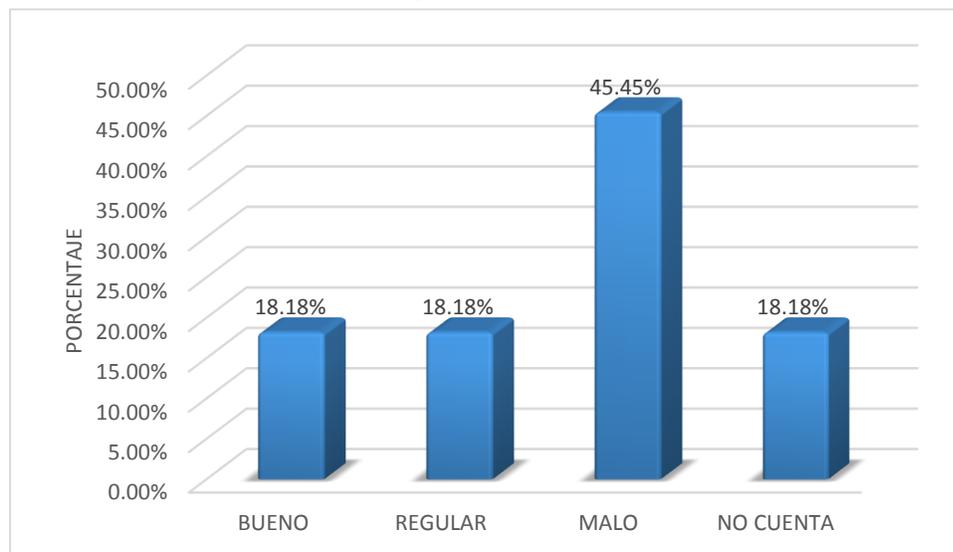
Tabla N°11

Las señales de acceso, en los avisos adosados a paredes, serán de 15cm x 15cm como mínimo. Estos avisos se instalarán a una altura de 1.40m medida a su borde superior

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO	2	18.18%
REGULAR	2	18.18%
MALO	5	45.45%
NO CUENTA	2	18.18%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°9

Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

Tabla N°11: Se aprecia que un 45.45% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna mantienen avisos adosados a paredes con un tamaño de 15cm x 15cm como mínimo en *mal* estado, no obstante la escala *bueno*, *regular* y *no cuenta* mantienen un 18.18% cada uno.

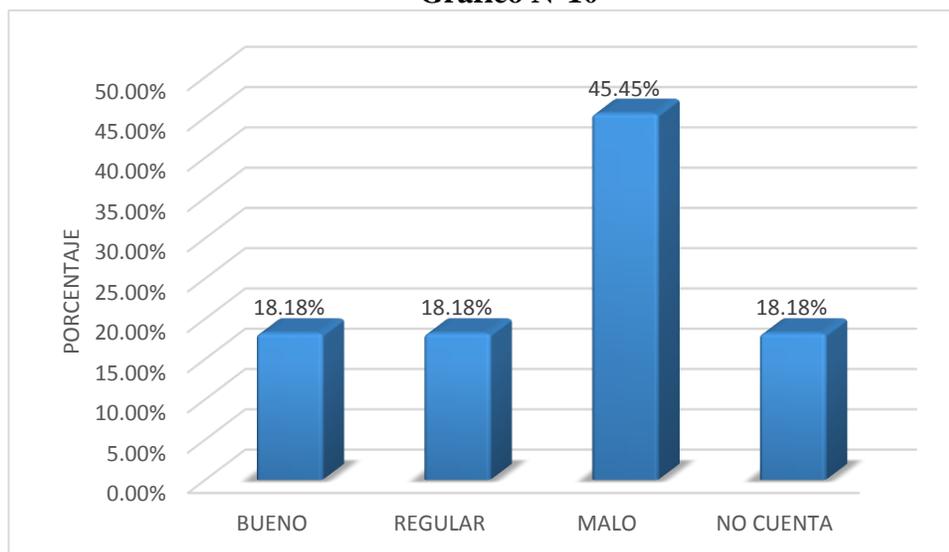
Tabla N°12

Las señales de acceso ubicadas al centro de los espacios de estacionamiento vehicular accesibles, serán de 1.60m x 1.60m.

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO	2	18.18%
REGULAR	2	18.18%
MALO	5	45.45%
NO CUENTA	2	18.18%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°10

Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

Tabla N°12: Se valida que un 45.45% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna cuentan con señales de acceso ubicadas al centro de los espacios de estacionamiento, éstos se encuentran en *mal* estado, al contrario las escalas *bueno*, *regular* y *no cuenta* mantienen un 18.18% cada uno.

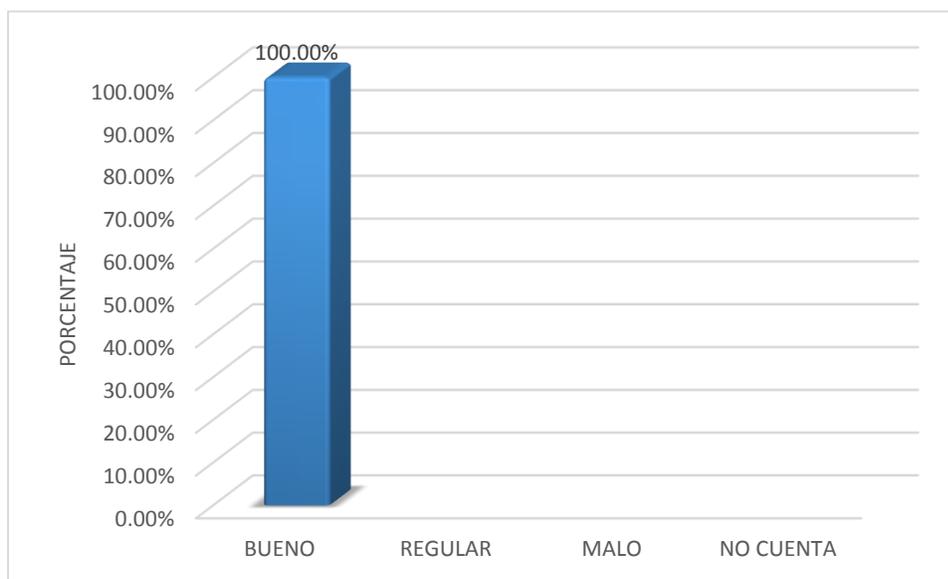
4.1.4. Resultados del análisis del factor de inclusión de Personal Capacitado:

Tabla N°13*Personal permanente en el recurso*

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO	11	100.00%
REGULAR		
MALO		
NO CUENTA		
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°11

Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

Tabla N°13: Se aprecia que el 100.00% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna tienen personal permanente en sus instalaciones. Este resultado se debe, a que en los atractivos turísticos como: Catedral de Tacna, Museo Histórico, Casa Basadre, Casa Jurídica, Casa Zela, Estación de Ferrocarril Tacna - Arica y Complejo monumental del Campo de la Alianza existe personal perenne propio de cada

instalación, pero la Fuente Ornamental, Arco Parabólico, Paseo Cívico y Locomotora Histórica, son apoyados por la Policía de Turismo.

Tabla N°14

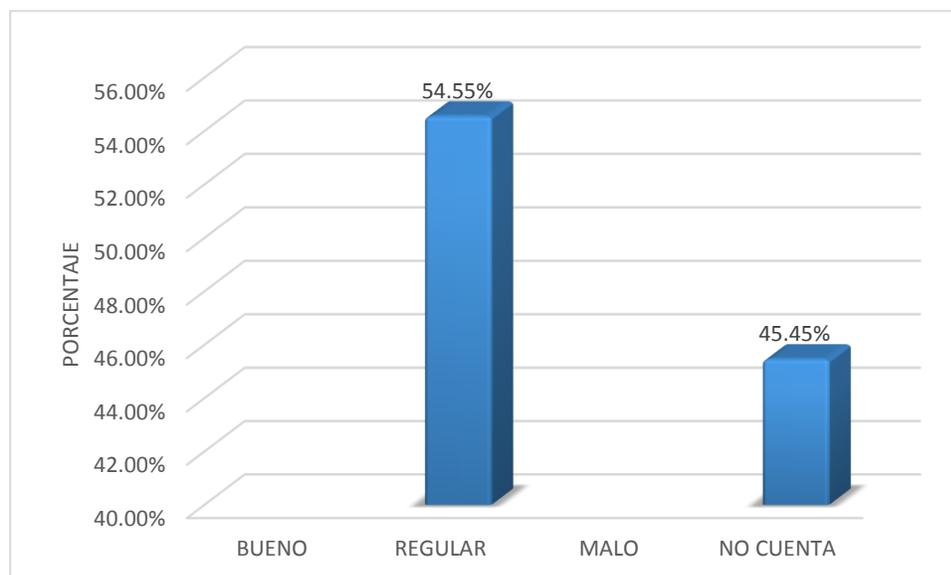
Capacitación al personal sobre CEGUERA

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO		
REGULAR	6	54.55%
MALO		
NO CUENTA	5	45.45%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°12



Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

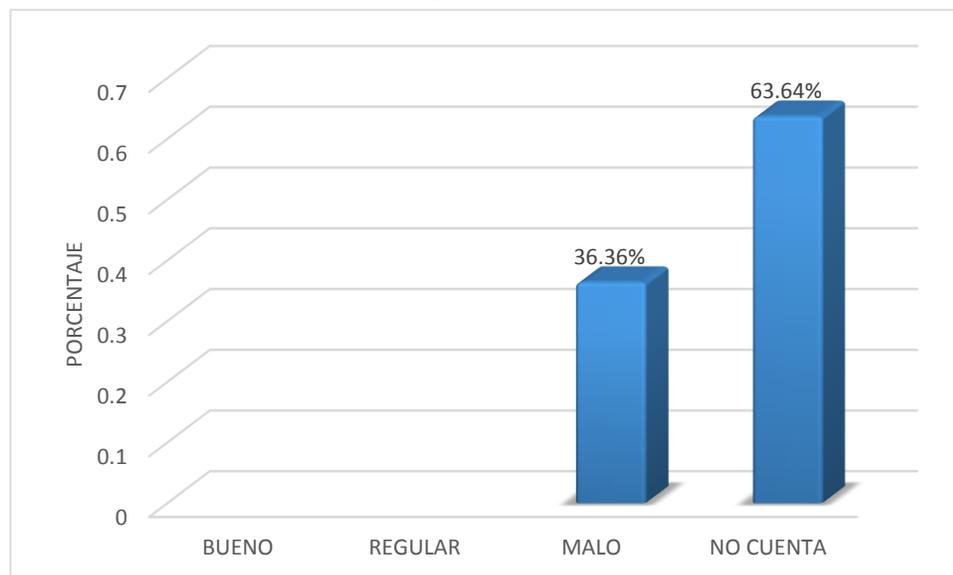
Tabla N°14: Se valida que el 54.55% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna cuentan con personal capacitado sobre ceguera en estado *regular*, debido a conocimientos por tutoriales en internet y experiencias compartidas con familia del personal, pero sin práctica, al contrario el 45.45% *no cuentan* con personal capacitado sobre ceguera.

Tabla N°15*Capacitación al personal sobre VISION SUBNORMAL.*

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO		
REGULAR		
MALO	4	36.36%
NO CUENTA	7	63.64%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°13

Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

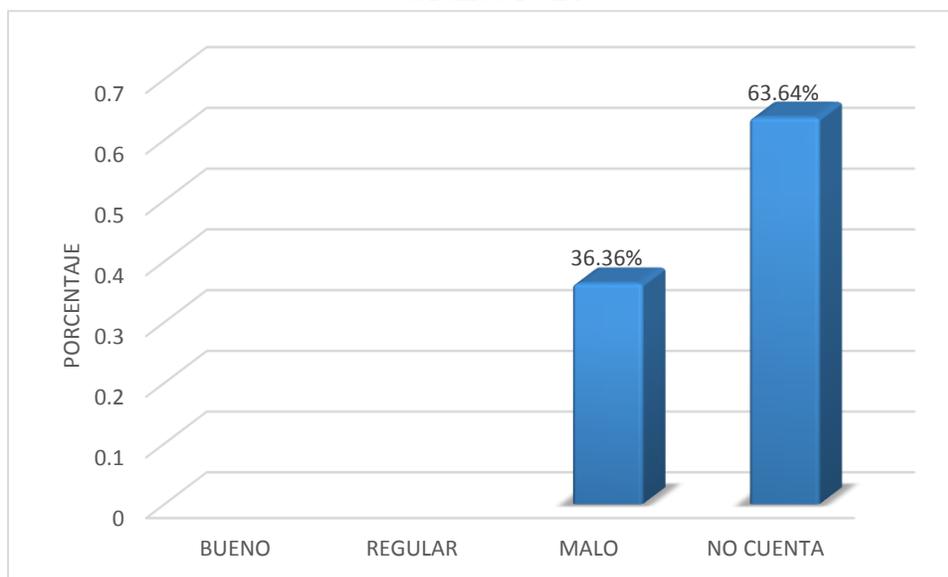
Tabla N°15: Se valida que el 63.64% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna *no cuenta* con personal capacitado sobre visión subnormal, en cambio el 36.36% restante sí tienen personal capacitado sobre visión sub normal, pero con solo nociones e ideas referentes al tema, pero con nada de práctica, dando como resultado un *mal* estado.

Tabla N°16*Capacitación al personal sobre AUDICIÓN SUBNORMAL.*

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO		
REGULAR		
MALO	4	36.36%
NO CUENTA	7	63.64%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°14

Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

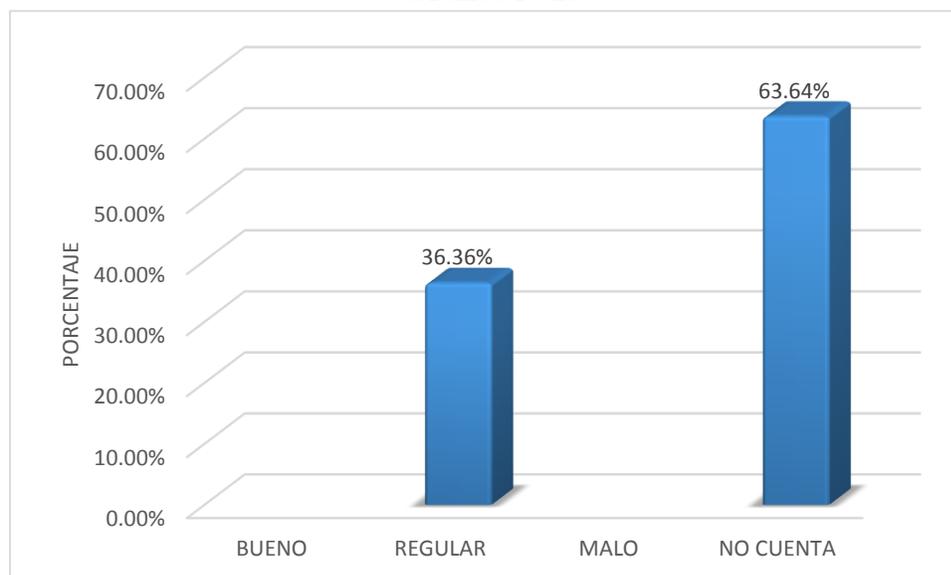
Tabla N°16: Se valida que el 63.64% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna *no cuenta* con personal capacitado sobre audición subnormal, en cambio el 36.36% restante si tienen personal capacitado sobre audición sub normal, pero con solo nociones e ideas referentes al tema, pero con nada de práctica, dando como resultado un *mal* estado.

Tabla N°17*Capacitación al personal sobre MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA*

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO		
REGULAR	4	36.36%
MALO		
NO CUENTA	7	63.64%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°15

Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

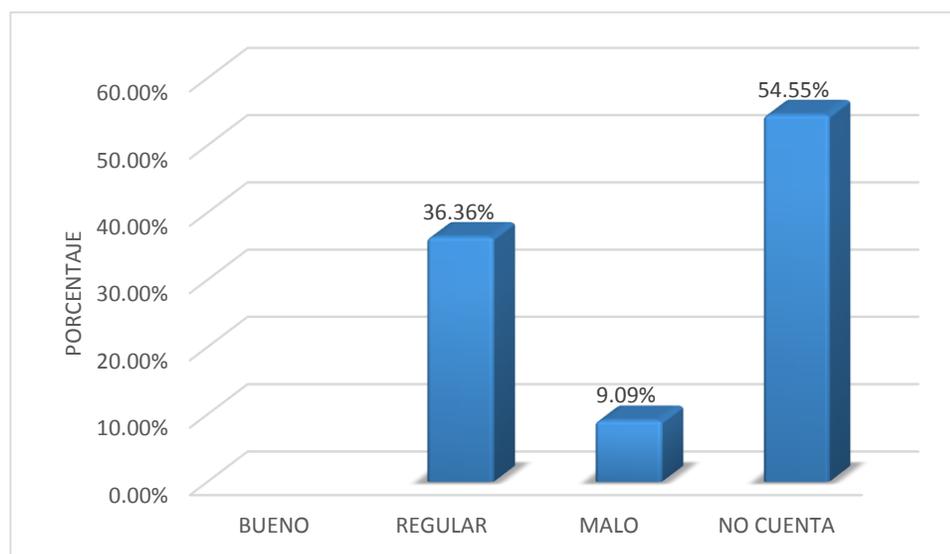
Tabla N°17: Se valida que el 63.64% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna *no cuenta* con personal capacitado sobre movilidad física restringida, en cambio el 36.36% restante si tienen personal capacitado sobre movilidad física restringida, debido a videos en internet y experiencias familiares aunque sin practica alguna, dando como resultado un estado *regular*.

Tabla N°18*Capacitación al personal sobre DEFICIENCIA INTELECTUAL*

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO		
REGULAR	4	36.36%
MALO	1	9.09%
NO CUENTA	6	54.55%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°16

Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

Tabla N°18: Se valida que el 54.55% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna *no cuenta* con personal capacitado sobre deficiencia intelectual, en cambio el 36.36% restante si tienen personal capacitado sobre deficiencia intelectual, debido a videos en internet y experiencias familiares aunque sin practica alguna, dando como resultado un estado *regular*, por otro lado, el 9.09% solo tienen nociones básicas e ideas dando como resultado un *mal* estado.

4.1.5. Resultados del análisis del factor de inclusión de Edificaciones Acondicionadas:

Tabla N°19

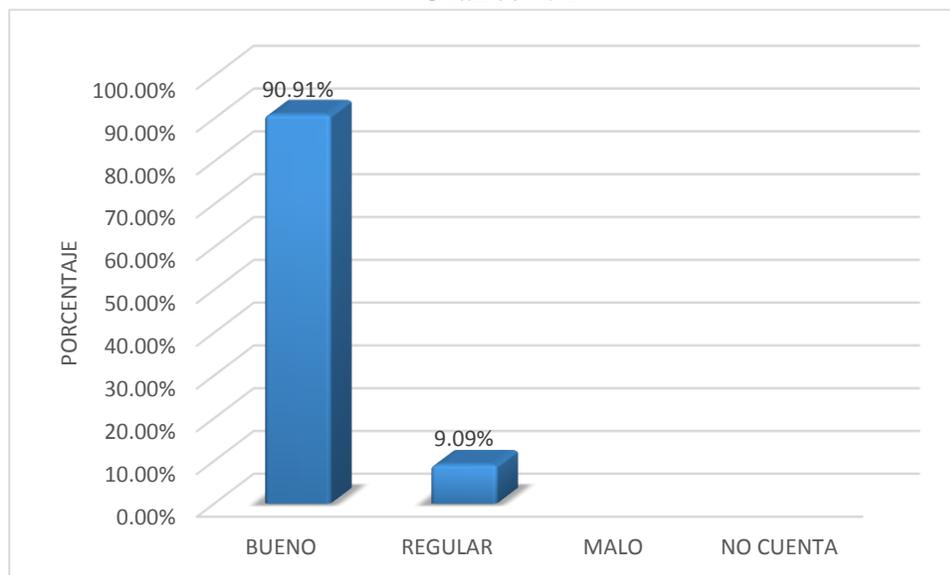
En las salas con asientos fijos al piso se deberá disponer de espacios para personas en sillas de ruedas, a razón de 1 por los primeros 50 asientos, y el 1% del número total, a partir de 51.

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO	10	90.91%
REGULAR	1	9.09%
MALO NO CUENTA		
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°17



Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

Tabla N°19: Se valida que el 90.91% del total de los 11 recursos turísticos sí cuenta con asientos fijos y espacios para personas con silla de ruedas en *buen* estado, y el 9.09% se mantienen en estado *regular*, debido a que algunos accesos no mantienen sillas adheridas al suelo.

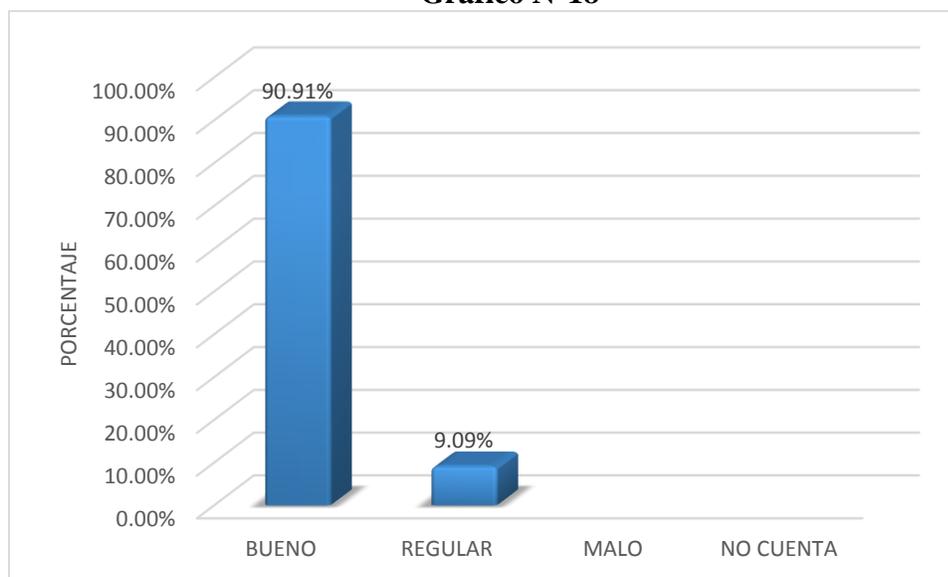
Tabla N°20

El espacio mínimo para un espectador en silla de ruedas será de 0.90 m de ancho y de 1.20 mts de profundidad. Los espacios para sillas de ruedas deberán ser accesibles

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO	10	90.91%
REGULAR	1	9.09%
MALO NO CUENTA		
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°18

Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

Tabla N°20: Se valida que el 90.91% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna sí cuentan con espacios mínimos para un espectador de silla de ruedas en *buen* estado, ya que utilizan las medidas brindadas por el Estado, en cambio el 9.09% se mantienen

en estado *regular* ya que no todos sus accesos cumplen con las medidas mínimas.

Tabla N°21

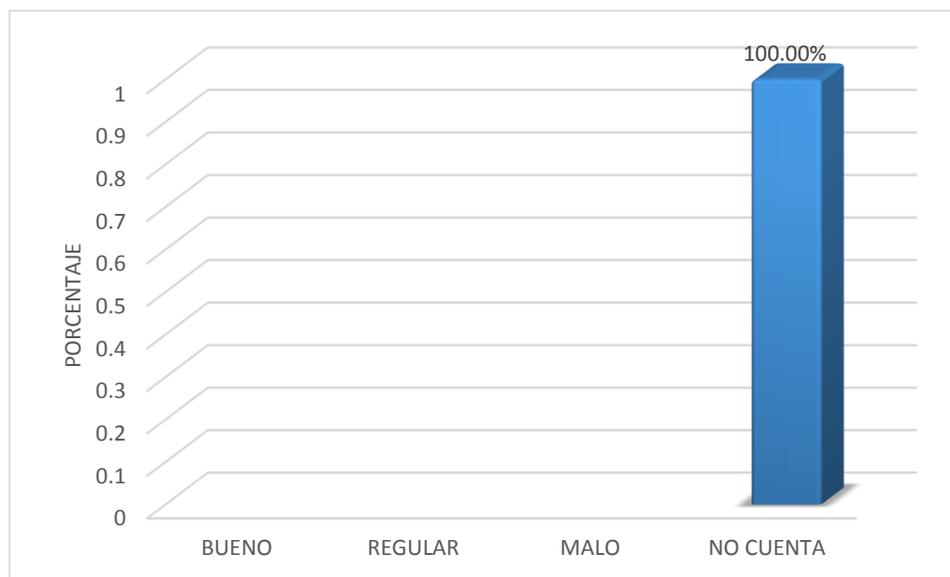
Si el sistema de información y avisos al público del establecimiento es por medio de un sistema de locución, deberá instalarse un sistema alternativo que permita que las personas con problemas de audición o sordas tomen conocimiento de la información.

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO		
REGULAR		
MALO		
NO CUENTA	11	100.00%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°19



Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

Tabla N°21: Se aprecia que el 100.00% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna *no cuentan*

con ningún sistema de información y avisos al público por medio de un sistema de locución o servicio alternativo similar.

4.1.6. Resultados del análisis del factor de inclusión de Atención Profesional:

Tabla N°22

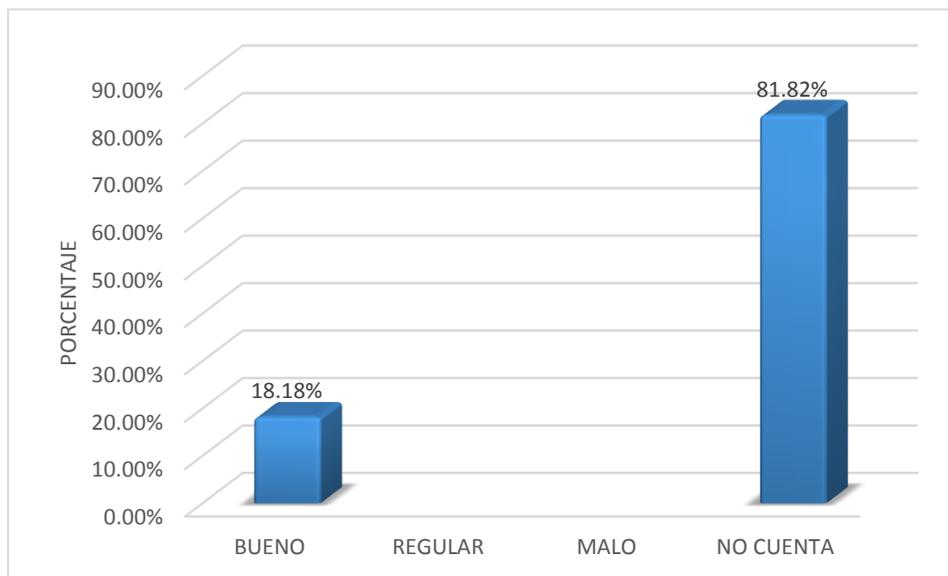
Personal Profesional permanente en el recurso.

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO	2	18.18%
REGULAR		
MALO		
NO CUENTA	9	81.82%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°20



Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

Tabla N°22: Se valida que el 81.82 % del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna *no cuentan* con personal permanente en el recurso, pero el 18.18% cuentan con profesionales

titulados permanentes en sus instalaciones obteniendo una calificación de *bueno*.

Así mismo, detallar que ese 18.18%, se debe a que en esos atractivos turísticos sí existe personal profesional, pero no de especialidades referentes al trato y apoyo de personas con algún tipo de discapacidad.

Tabla N°23

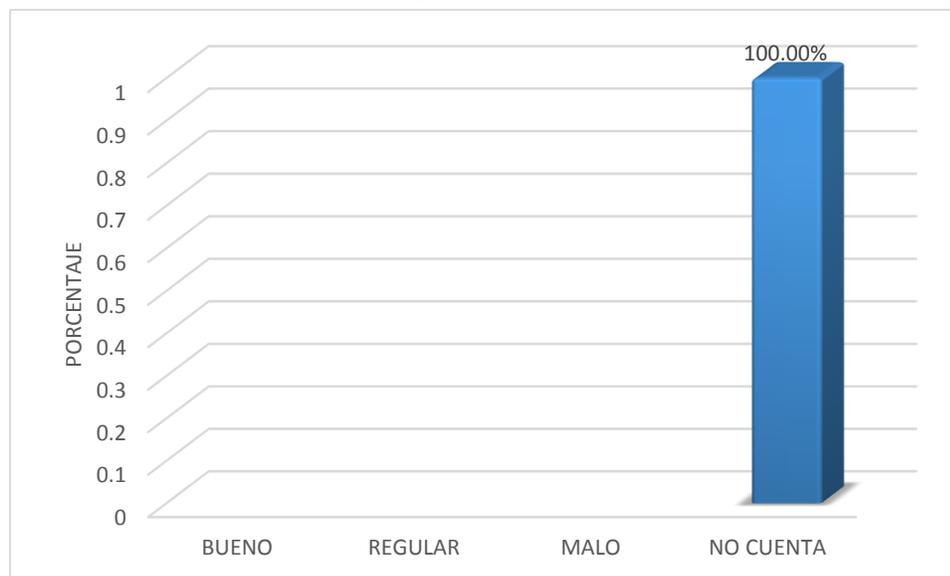
Personal Profesional en CEGUERA.

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO		
REGULAR		
MALO		
NO CUENTA	11	100.00%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°21



Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

Tabla N°23: Se aprecia que el 100% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna *no cuentan* con atención profesional en ceguera.

Tabla N°24

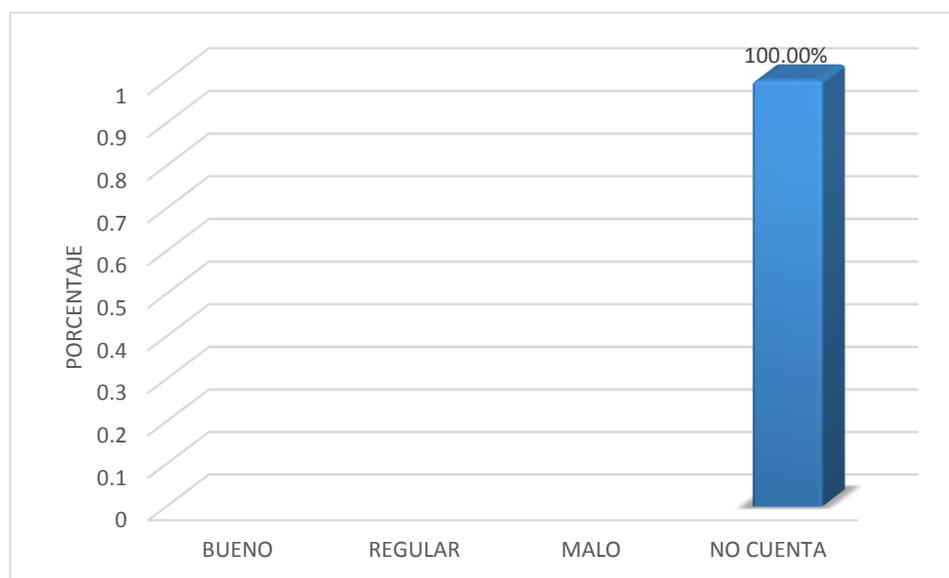
Personal Profesional en VISIÓN SUBNORMAL.

<u>ESCALA</u>	<u>CANTIDAD</u>	<u>PORCENTAJE</u>
BUENO		
REGULAR		
MALO		
NO CUENTA	11	100.00%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°22



Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

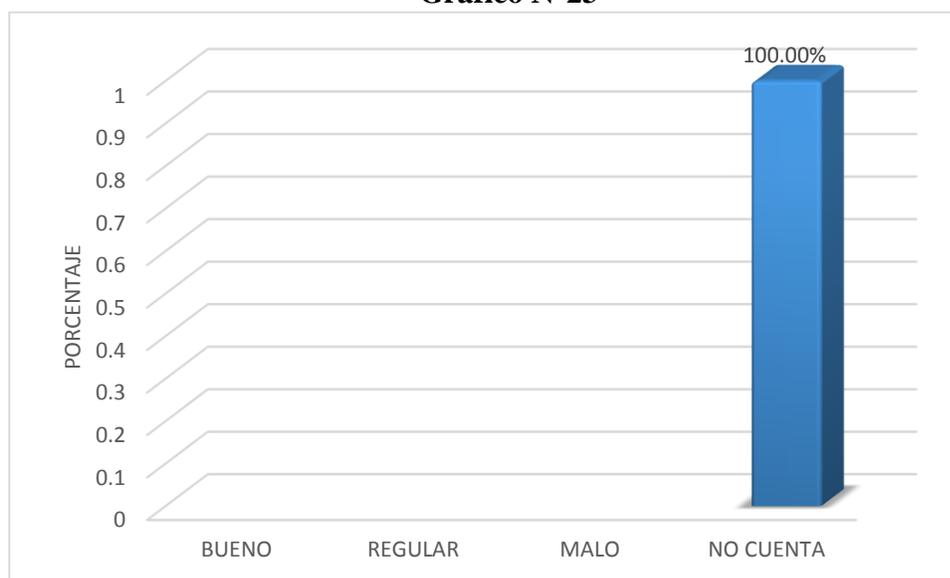
Tabla N°24: Se aprecia que el 100 % del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna *no cuentan* con atención profesional en visión subnormal.

Tabla N°25*Personal Profesional en AUDICIÓN SUBNORMAL.*

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO		
REGULAR		
MALO		
NO CUENTA	11	100.00%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°23

Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

Tabla N°25: Se aprecia que el 100% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna *no cuentan* con atención profesional en audición subnormal.

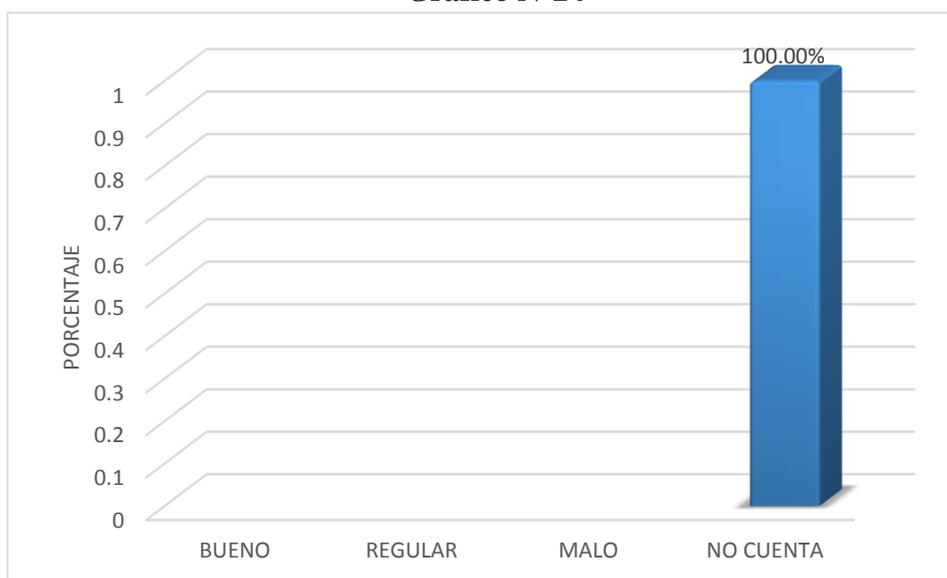
Tabla N°26

Personal Profesional en MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA.

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO		
REGULAR		
MALO		
NO CUENTA	11	100.00%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°24

Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

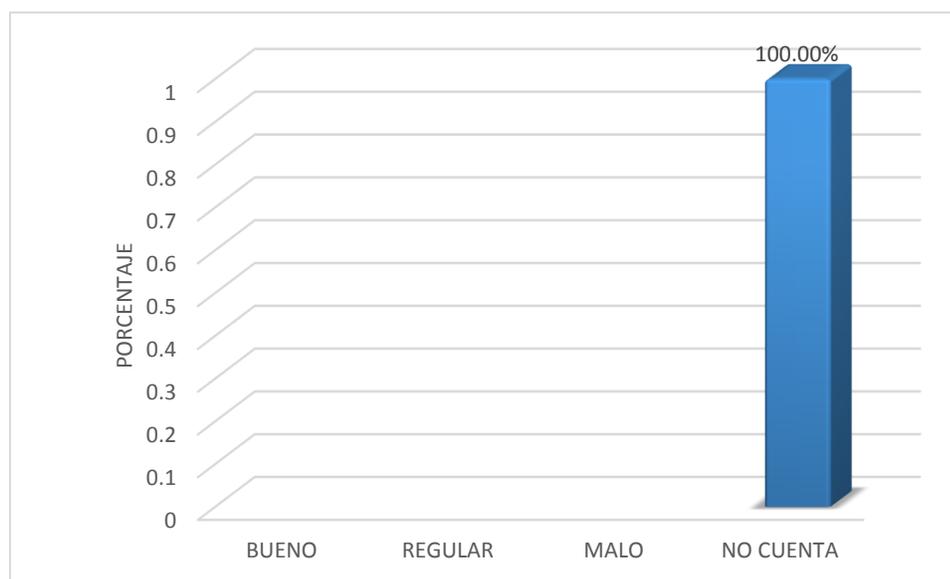
Tabla N°26: Se aprecia que el 100 % del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna *no cuentan* con atención profesional en movilidad física restringida.

Tabla N°27*Personal Profesional en DEFICIENCIA INTELECTUAL.*

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO		
REGULAR		
MALO		
NO CUENTA	11	100.00%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Resultados de la lista de cotejo aplicada a los 11 recursos turísticos que son parte del Circuito Histórico Cultural.

Elaboración: Propia

Gráfico N°25

Fuente: Resultados de la lista de cotejo.

Elaboración: Propia.

Tabla N°27: Se aprecia que el 100 % del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna *no cuentan* con atención profesional en deficiencia intelectual.

5. CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Resultados del Factor de Accesibilidad:

Tabla N°28*Tabla de puntuación final*

ESCALA	VALOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO
NO CUENTA	1	12	15,6	15,6
MALO	2	5	6,5	6,5
REGULAR	3	19	24,7	24,7
BUENO	4	41	53,2	53,2
Total		77	100,0	100,0

Fuente: Lista de Cotejo.

Elaboración: Propia.

Tabla N°28: En esta tabla de puntuación final, la escala de *bueno* tiene la frecuencia más alta, dando un total de 41 menciones, seguida de 19 *regular*, 12 *no cuenta* y 5 *malo*. Tomando en cuenta que el 53.2% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna tiene un estado regular, se va aclarando uno de los objetivos específicos de esta investigación, debido a la tendencia de su propia frecuencia.

Tabla N°29*Tabla de Promedio Ponderado*

	N	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
SUB FACTORES	77	1	7	4,00	2,013
ESCALA	77	1	4	3,16	1,101
N válido	77				

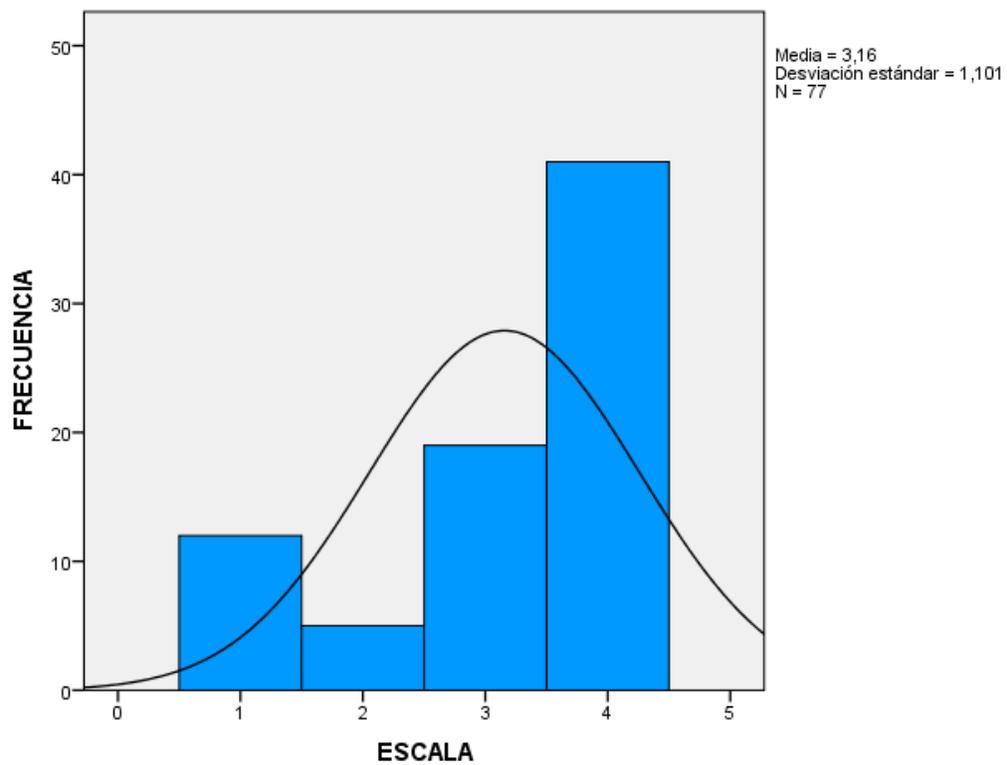
Fuente: Tabla n° 28.

Elaboración: Propia.

Tabla N°29: Se procesan los resultados alcanzados (ver tabla N°28) y promediar la media, que se obtiene de la multiplicaciones individual de cada valor que se le otorgó a cada escala (ver tabla N°28), posteriormente del valor final de tales multiplicaciones, se procede a dividir con la sumatoria total de frecuencias (ver tabla N°29). Entonces, la escala nos brinda una media igual a

3.16 y una desviación estándar igual a 1.101 que se ve reflejada en el siguiente gráfico.

Gráfico N°26



Fuente: Resultados de la tabla n°29.
Elaboración: Propia.

5.2. Resultados del Factor de Señalización:

Tabla N°30*Tabla de puntuación final*

ESCALA	VALOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO
NO CUENTA	1	5	15,2	15,2
MALO	2	20	60,6	60,6
REGULAR	3	6	18,2	18,2
BUENO	4	2	6,1	6,1
Total		33	100,0	100,0

Fuente: Lista de Cotejo.**Elaboración:** Propia.

Tabla N°30: En esta tabla de puntuación final, la escala de *malo* tiene la frecuencia más alta, dando un total de 20 menciones, seguida de 6 *regular*, 5 *no cuenta* y 2 *bueno*. Tomando en cuenta que el 60.6% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna tiene un estado *malo*, se va aclarando uno de los objetivos específicos de esta investigación, debido a la tendencia de su propia frecuencia.

Tabla N°31*Tabla de Promedio Ponderado*

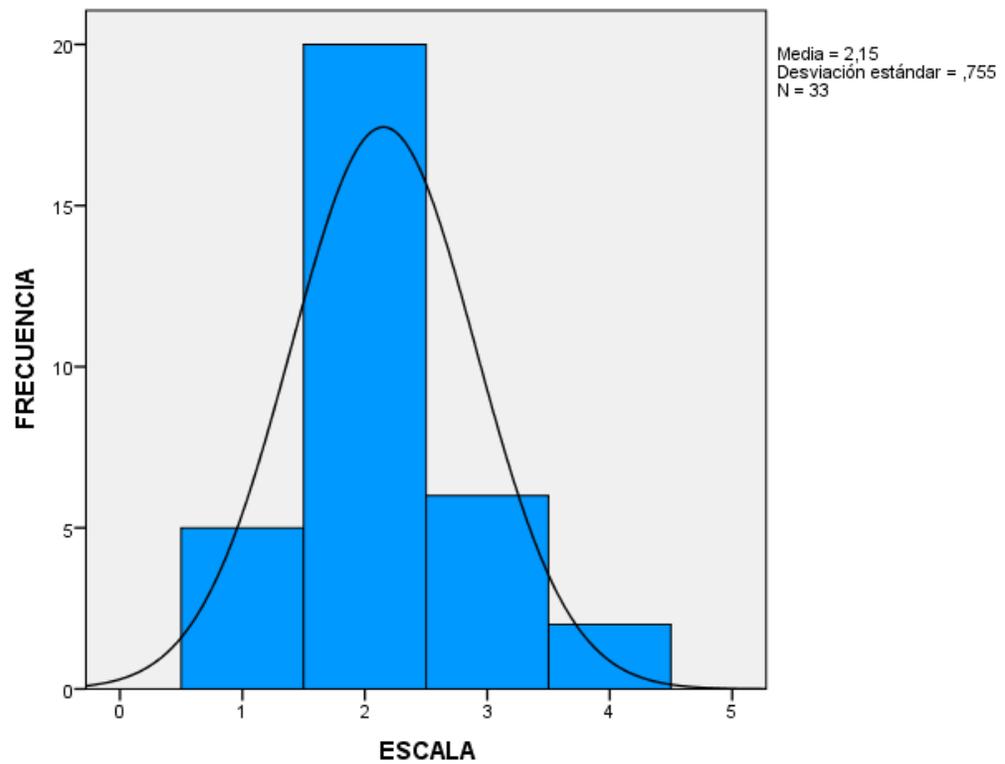
	N	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
SUB FACTORES	33	1	3	2,00	,829
ESCALA	33	1	4	2,15	,755
N válido	33				

Fuente: Tabla n° 30.**Elaboración:** Propia.

Tabla N°31: Se procesan los resultados alcanzados (ver tabla N°30) y promediar la media, que se obtiene de la multiplicaciones individual de cada valor que se le otorgó a cada escala (ver tabla N°30), posteriormente del valor final de tales multiplicaciones, se procede a dividir con la sumatoria total de

frecuencias (ver tabla N°31). Entonces, la escala nos brinda una media igual a 2.15 y una desviación estándar igual a 0.755 que se ve reflejada en el siguiente gráfico.

Gráfico N°27



Fuente: Resultados de la tabla n°31.
Elaboración: Propia.

5.3. Resultados del Factor de Personal Capacitado:

Tabla N°32*Tabla de puntuación final*

ESCALA	VALOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO
NO CUENTA	1	33	50,0	50,0
MALO	2	9	13,6	13,6
REGULAR	3	13	19,7	19,7
BUENO	4	11	16,7	16,7
Total		66	100,0	100,0

Fuente: Lista de Cotejo.**Elaboración:** Propia.

Tabla N°32: En esta tabla de puntuación final, la escala de no cuenta tiene la frecuencia más alta, dando un total de 33 menciones, seguida de 13 *regular*, 11 *bueno* y 9 *malo*. Tomando en cuenta que el 50.0% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna *no cuenta* con este factor, se va aclarando uno de los objetivos específicos de esta investigación, debido a la tendencia de su propia frecuencia.

Tabla N°33*Tabla de Promedio Ponderado*

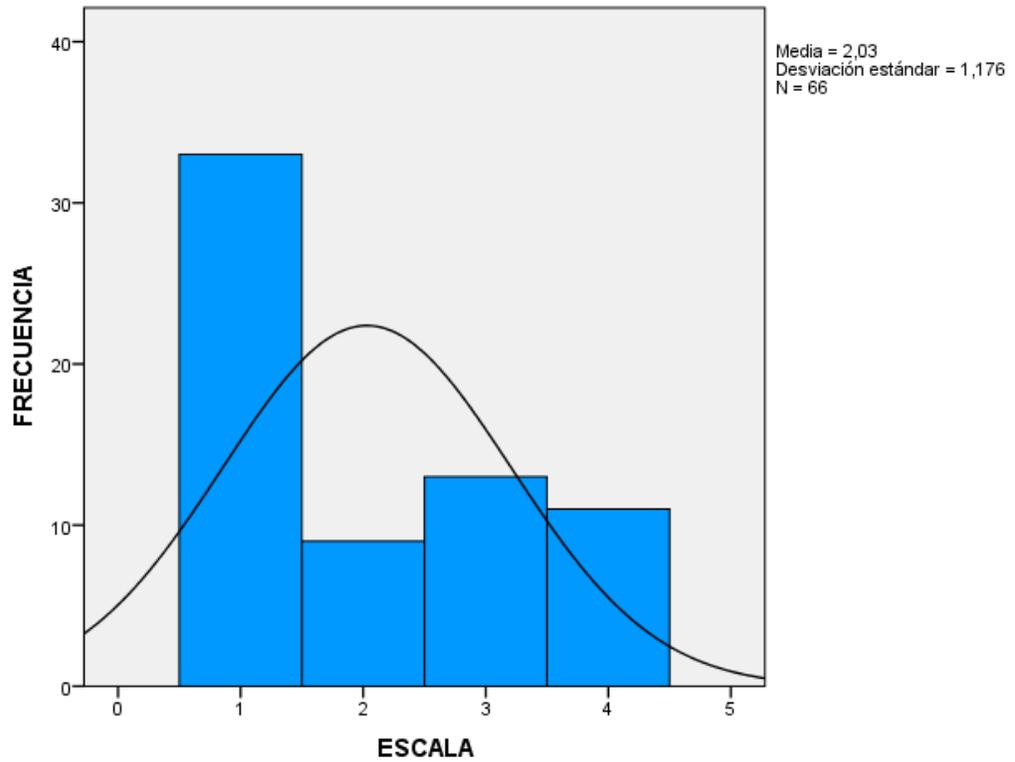
	N	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
SUB FACTORES	66	1	6	3,50	1,721
ESCALA	66	1	4	2,03	1,176
N válido	66				

Fuente: Tabla n° 32.**Elaboración:** Propia.

Tabla N°33: Se procesan los resultados alcanzados (ver tabla N°32) y calcular la media, que se obtiene de la multiplicación individual de cada valor que se le otorgó a cada escala (ver tabla N°32), posteriormente del valor final de tales multiplicaciones, se procede a dividir con la sumatoria total de frecuencias (ver

tabla N°33). Entonces, la escala nos brinda una media igual a 2.03 y una desviación estándar igual a 1.176 que se ve reflejada en el siguiente gráfico.

Gráfico N°28



Fuente: Resultados de la tabla n°33.

Elaboración: Propia.

5.4. Resultados del Factor de Edificaciones Acondicionadas:

Tabla N°34*Tabla de puntuación final*

ESCALA	VALOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO
NO CUENTA	1	11	33,3	33,3
MALO	2			
REGULAR	3	2	6,1	6,1
BUENO	4	20	60,6	60,6
Total		33	100,0	100,0

Fuente: Lista de Cotejo.**Elaboración:** Propia.

Tabla N°34: En esta tabla de puntuación final, la escala de bueno tiene la frecuencia más alta, dando un total de 20 menciones, seguida de 11 *no cuenta*, 2 *regular*, y *malo* no tiene menciones. Tomando en cuenta que el 60.6% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna tienen un *buen* estado, se va aclarando uno de los objetivos específicos de esta investigación, debido a la tendencia de su propia frecuencia.

Tabla N°35*Tabla de Promedio Ponderado*

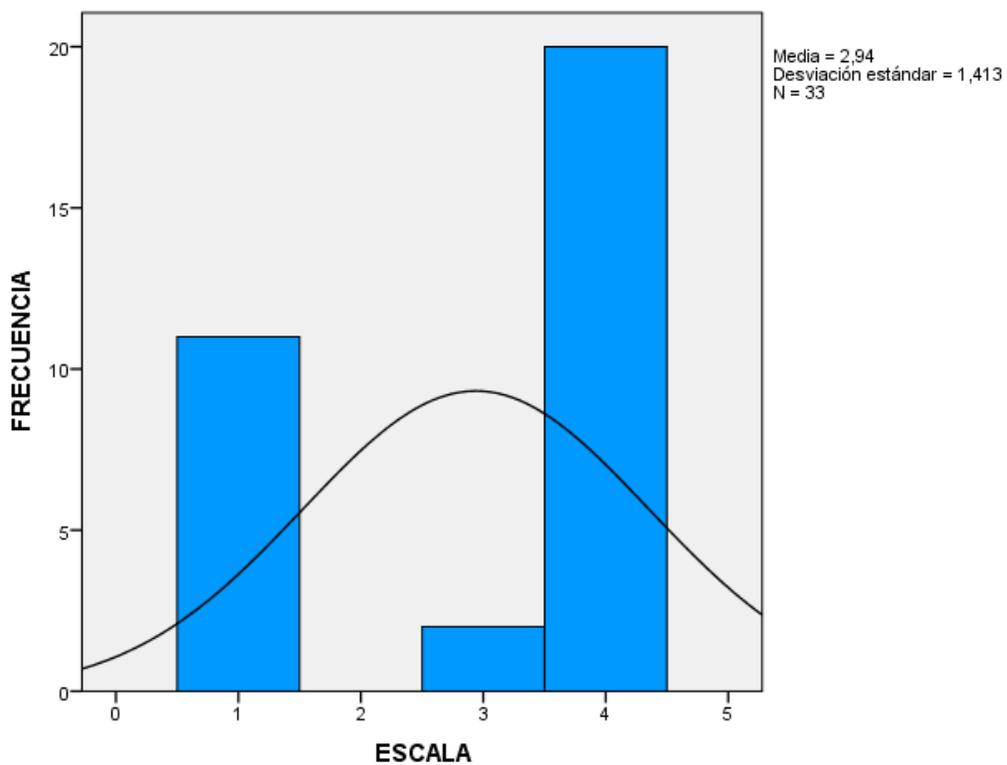
	N	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
SUB FACTORES	33	1	3	2,00	,829
ESCALA	33	1	4	2,94	1,413
N válido	33				

Fuente: Tabla n° 33.**Elaboración:** Propia.

Tabla N°35: Se procesan los resultados alcanzados (ver tabla N°34) y calcular la media, que se obtiene de la multiplicación individual de cada valor que se le otorgó a cada escala (ver tabla N°34), posteriormente del valor final de tales multiplicaciones, se procede a dividir con la sumatoria total de frecuencias (ver

tabla N°35). Entonces, la escala nos brinda una media igual a 2.94 y una desviación estándar igual a 1.413 que se ve reflejada en el siguiente gráfico.

Gráfico N°29



Fuente: Resultados de la tabla n°34.

Elaboración: Propia.

5.5. Resultados del Factor de Atención Profesional:

Tabla N°36*Tabla de puntuación final*

ESCALA	VALOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO
NO CUENTA	1	64	97,0	97,0
MALO	2			
REGULAR	3			
BUENO	4	2	3,0	100,0
Total		66	100,0	100,0

Fuente: Lista de Cotejo.**Elaboración:** Propia.

Tabla N°36: En esta tabla de puntuación final, la escala de *no cuenta* tiene la frecuencia más alta, dando un total de 64 menciones, seguida de 2 *bueno*. Tomando en cuenta que el 97.0% del total de los 11 recursos turísticos que conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna no cuentan con este factor, se va aclarando uno de los objetivos específicos de esta investigación, debido a la tendencia de su propia frecuencia.

Tabla N°37*Tabla de Promedio Ponderado*

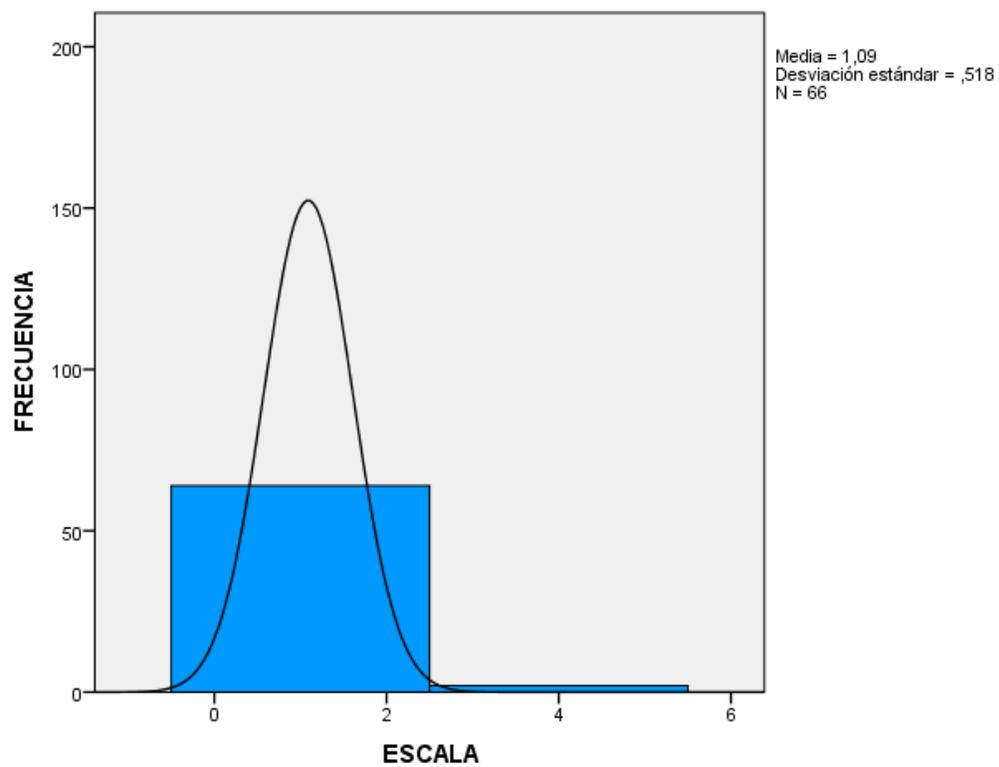
	N	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
SUB FACTORES	66	1	6	3,50	1,721
ESCALA	66	1	4	1,09	,518
N válido	66				

Fuente: Tabla n° 35.**Elaboración:** Propia.

Tabla N°37: Se procesan los resultados alcanzados (ver tabla N°36) y calcular la media, que se obtiene de la multiplicación individual de cada valor que se le otorgó a cada escala (ver tabla N°36), posteriormente del valor final de tales multiplicaciones, se procede a dividir con la sumatoria total de frecuencias (ver

tabla N°37). Entonces, la escala nos brinda una media igual a 1.09 y una desviación estándar igual a 0.518 que se ve reflejada en el siguiente gráfico.

Gráfico N°30



Fuente: Resultados de la tabla n°36.

Elaboración: Propia.

5.6. Comprobación de Hipótesis:

5.6.1. Comprobación de Hipótesis Especificas:

- a) *El factor de inclusión de accesibilidad para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en condiciones regulares.*

Del 100% de los 11 recursos turísticos procesados, los cuales conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna, resulta que, la escala de *bueno* tuvo un 53.2% de participación global, *regular* 19%, *no cuenta* 12% y *malo* 5% (tabla N°28).

Haciendo uso de la estadística descriptiva se logró calcular la media ponderada (tabla N°29), de esta manera la media ponderada del factor de inclusión de accesibilidad para el turista con discapacidad es de 3.16.

Entonces:

H_1 =El factor de inclusión de *accesibilidad* para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en condiciones regulares.

H_2 = El factor de inclusión de *accesibilidad* para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en malas condiciones.

Test Paramétrico:

$$H_1 \geq 2.51$$

$$H_2 \leq 2.49$$

Considerando que la media del factor de inclusión de accesibilidad para el turista con discapacidad es igual a 3.16 (tabla N°29), en consecuencia, se APRUEBA la hipótesis NULA H_1 , debido a que 3.16 es \geq a 2.60.

Por lo tanto:

Se concluye que efectivamente el factor de inclusión de accesibilidad para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en condiciones regulares.

b) *El factor de inclusión de señalización para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en condiciones regulares.*

Del 100% de los 11 recursos turísticos procesados, los cuales conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna, resulta que, la escala de *malo* tuvo un 60.6% de participación global, *regular* 18.2%, *no cuenta* 15.2% y *bueno* 6.1% (tabla n°30).

Haciendo uso de la estadística descriptiva se logró calcular la media ponderada (tabla N°31), de esta manera la media ponderada del factor de inclusión de señalización para el turista con discapacidad es de 2.15.

Entonces:

H_1 =El factor de inclusión de *señalización* para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en malas condiciones.

$H_2=$ El factor de inclusión de *señalización* para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en buenas condiciones.

Test Paramétrico:

$$H_1 \leq 2.49$$

$$H_2 \geq 3.50$$

Considerando que la media del factor de inclusión de señalización para el turista con discapacidad es igual a 2.15 (tabla N°31), en consecuencia, se APRUEBA la hipótesis NULA H_1 , debido a que 2.15 es \leq a 2.49.

Por lo tanto:

Se concluye que efectivamente el factor de inclusión de señalización para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en malas condiciones.

c) *El factor de inclusión de personal capacitado para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en condiciones regulares.*

Del 100% de los 11 recursos turísticos procesados, los cuales conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna, resulta que, la escala de *no cuenta* tuvo un 50% de participación global, *regular* 19.7%, *bueno* 16.7% y *malo* 13.6% (tabla N°32).

Haciendo uso de la estadística descriptiva se logró calcular la media ponderada (tabla N°33), de esta manera la media ponderada del factor de inclusión de señalización para el turista con discapacidad es de 2.03.

Entonces:

H_1 =El factor de inclusión de *personal capacitado* para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en buenas condiciones.

H_2 = El factor de inclusión de *personal capacitado* para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en malas condiciones.

Test Paramétrico:

$$H_1 \geq 3.50$$

$$H_2 \leq 2.49$$

Considerando que la media del factor de inclusión de personal capacitado para el turista con discapacidad es igual a 2.03 (tabla N°33), en consecuencia, se DESAPRUEBA la hipótesis NULA H_1 , debido a que 2.03 no es \geq a 3.50.

Por lo tanto:

Se concluye que efectivamente el factor de inclusión de personal capacitado para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en malas condiciones.

d) *El factor de inclusión de edificaciones acondicionadas para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en condiciones regulares.*

Del 100% de los 11 recursos turísticos procesados, los cuales conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna, resulta que, la escala *bueno*

tuvo un 60.6% de participación global, *no cuenta* 33.3%, *regular* 6.1% y *malo* no fijo ninguna mención (tabla N°34).

Haciendo uso de la estadística descriptiva se logró calcular la media ponderada (tabla N°35), de esta manera la media ponderada del factor de inclusión de señalización para el turista con discapacidad es de 2.94.

Entonces:

H_1 =El factor de inclusión de *edificaciones acondicionadas* para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en malas condiciones.

H_2 = El factor de inclusión de *edificaciones acondicionadas* para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en buenas condiciones.

Test Paramétrico:

$$H_1 \leq 2.49$$

$$H_2 \geq 3.50$$

Considerando que la media del factor de inclusión de edificaciones acondicionadas para el turista con discapacidad es igual a 2.94 (tabla N°35), en consecuencia, se DESAPRUEBA la hipótesis NULA H_1 , debido a que 2.94 no es \leq a 2.49.

Por lo tanto:

Se concluye que efectivamente el factor de inclusión de señalización para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en buenas condiciones.

e) *El factor de inclusión de atención profesional para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en condiciones regulares.*

Del 100% de los 11 recursos turísticos procesados, los cuales conforman el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna, resulta que, la escala *no cuenta* tuvo un 97% de participación global y *bueno* 3%, por otro lado, *malo* y *regular* no tuvieron mención alguna (tabla N°36).

Haciendo uso de la estadística descriptiva se logró calcular la media ponderada (tabla N°37), de esta manera la media ponderada del factor de inclusión de atención profesional para el turista con discapacidad es de 1.09.

Entonces:

H_1 =El factor de inclusión de *atención profesional* para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en buenas condiciones.

H_2 = El factor de inclusión de *atención profesional* para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en malas condiciones.

Test Paramétrico:

$$H_1 \geq 3.50$$

$$H_2 \leq 2.49$$

Considerando que la media del factor de inclusión de atención profesional para el turista con discapacidad es igual a 1.09 (tabla N°37), en consecuencia, se DESAPRUEBA la hipótesis NULA H_1 , debido a que 1.09 no es \geq a 3.50.

Por lo tanto:

Se concluye que efectivamente el factor de inclusión de atención profesional para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna no cuenta con este factor de inclusión.

5.6.2. Comprobación de Hipótesis General:

- a) *El Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna cuenta con los factores de inclusión en buenas condiciones.*

Para lograr dar respuesta a la Hipótesis General, es necesario poder hacer una comparación de medias, debido a las características de esta investigación, la prueba estadística que se acopla de manera excepcional a la misma, es la prueba de Kolmogorov-Smirnov, también conocida como K-S.

Título del Libro: Estadística para Administración y Economía

Autor: Richard I. Levin, David S. Rubin

Editorial: Pearson Educación de México.

La prueba de Kolmogorov-Smirnov, bautizada así en honor de los estadísticos A. N. Kolmogorov y N. V. Smirnov que la desarrollaron, se trata de un método no paramétrico sencillo (...) es particularmente útil para juzgar que tan cerca está la distribución de frecuencias observada de la distribución de frecuencias esperada (...).

Es de esta manera, que la prueba Kolmogorov-Smirnov es la mejor opción para la comparación de medias.

Tabla N°38*Tabla de Promedio Ponderado*

PRUEBA DE KOLMOGOROV-SMIRNOV PARA UNA MUESTRA

		ESCALA	SUB FACTORES
N		275	275
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2.24	2.92
	Desviación estándar	1.285	1.524
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.288	.176
	Positivo	.288	.176
	Negativo	-.190	-.154
Estadístico de prueba		.288	.176
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Fuente: Tabla n° 29, 31, 33, 35 y 36.

Elaboración: Propia.

Tabla N°38

Como se puede observar, que para obtener la comparación de medias, se debe comparar de igual forma todos los sub factores obtenidos mediante la lista de cotejo, y de esta manera aplicando la prueba de Kolmogorov-Smimow, la media global es igual a 2.24.

Entonces:

H_1 = El Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna cuenta con los factores de inclusión para el turista con discapacidad en buenas condiciones.

H_2 = El Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna cuenta con los factores de inclusión para el turista con discapacidad en malas condiciones.

Test Paramétrico:

$$H_1 \geq 3.50$$

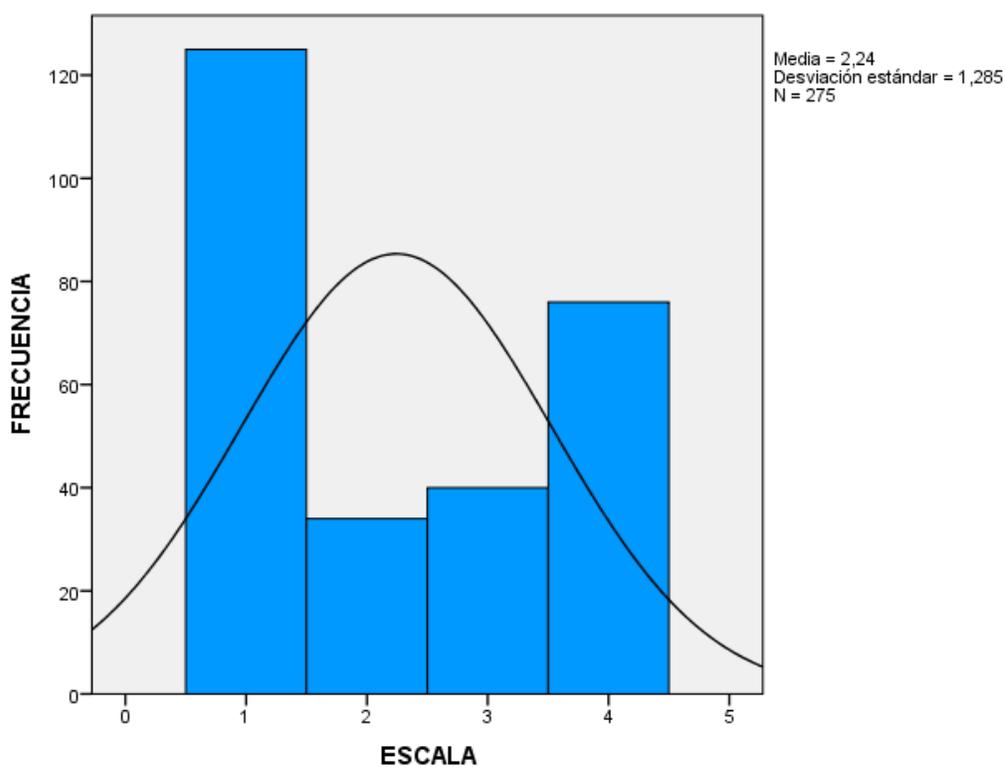
$$H_2 \leq 2.49$$

Considerando que la media ponderada del Circuito Histórico Cultural para el turista con discapacidad en la ciudad de Tacna en el año 2016 es igual a 2.24 (tabla N°38), en consecuencia, se DESAPRUEBA la hipótesis NULA H_1 , debido a que 2.24 no es \geq a 3.50.

Por lo tanto:

Se concluye que efectivamente el Circuito Histórico Cultural para el turista con discapacidad en la ciudad de Tacna en el año 2016 se encuentra en malas condiciones.

Gráfico N°31



Fuente: Resultados de la tabla n°38.

Elaboración: Propia.

5.7. Discusión de Resultados:

5.7.1. Discusión del factor de inclusión Accesibilidad:

Este factor de inclusión, se caracterizó por tener el 53.2% del Circuito Histórico Cultural considerado en buen estado (tabla N°28), así mismo, el 46.8% restante, fue distribuido entre *no cuenta*, *malo*, y *regular*. Esta tendencia apoya la Ley N°29973, que en su artículo N°15, derecho a la Accesibilidad, dictamina que la persona con discapacidad tiene derecho a acceder, en igualdad de condiciones que los demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible. Esto influye de manera directa y sustancial al desarrollo de políticas empresariales, tanto privadas como públicas para hacer posible que todo este circuito sea inclusivo para personas con algún tipo de limitación física y/o mental, pues estas personas, al igual que otras, merecen tener un espacio de recreación.

El que solo un 6.5% (tabla N°28) se considere en malas condiciones, no es un desaliento completo, es más como un reto a ser acogido por todos los involucrados en la planta turística que es partícipe del Circuito Histórico Cultural de Tacna.

Durante toda la investigación se logró detallar que si bien es cierto más del 50% está en buenas condiciones, un 15.6% (tabla N°28) no cuenta con este factor de inclusión. Este dato, en comparación con los otros es muy preocupante, puesto que es de primordial calidad subrayar esta parte de la exploración, ya que esta singular característica evita en todo su universo que alguna persona con discapacidad física y/o mental pueda gozar del ocio y recreación que es un derecho primordial.

Al concluir la investigación de este factor de inclusión, se procede a generar la media ponderada, ésta es igual a 3.16 (tabla N°29), y aplicando la escala que se le dio a cada sub factor, se determina que el factor de inclusión de accesibilidad para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en condiciones regulares. Este resultado es el promedio ponderado de todos los datos recopilados en la lista de cotejo, así mismo, es fiel reflejo del trabajo de campo e investigación realizado durante los meses pasados; demostrando que existe trabajo pendiente que realizar para poder superar esta situación y mejorar la calidad de los servicios prestados por parte del sector publica en el sector de turismo para personas con discapacidad alguna.

5.7.2. Discusión del factor de inclusión Señalización:

Los resultados del factor de señalización dieron un claro inclinamiento hacia un mal estado de tal factor de inclusión, debido a que el 60.6% (tabla N°30) de menciones globales concluye que se encuentra en mal estado. Esta, no es solo una realidad alejada de otros síntomas de que no se está trabajando de manera conjunta para mejorar la señalización inclusiva, es decir, que no solo sirva para personas con todos sus sentidos en sincronía, al contrario, debería ser acogido por minorías con capacidades diferentes, por otra parte, el 15.2% (tabla N°30), que valida que del 100% de menciones, el porcentaje previamente mencionado no cuenta con este factor de inclusión, siendo pilar fundamental para guiados especializados, solo agudiza de manera más profunda y apática la brecha tácita que existe entre turistas regulares y turistas de capacidades diferentes.

Todos estos resultados que son fruto de esta investigación, van en contra de la Ley N°29973, que en su artículo N°15.Derecho a la Accesibilidad, dictamina que, el Estado, a través de los distintos niveles de gobierno, establece las condiciones necesarias para garantizar este derecho sobre la base de principio de diseño universal. Asimismo tiene derecho a gozar de ambientes sin ruido y de entornos adecuados. Entonces, si el mismo Estado, no vela por hacer

prevalecer estos derechos que están en nuestra legislatura, debe ser un trabajo colectivo de presión social.

Así mismo, el 18.2% (tabla N°30) por menciones en la lista de cotejo, considera que si se encuentra en buenas condiciones, dejando en claro que es un pequeño margen el cual si se encuentra debidamente señalado, y es este pequeño margen que nos da la esperanza y buena fe de que no existe un abandono total.

Al concluir la investigación de este factor de inclusión, se procede a generar la media ponderada, esta es igual a 2.15 (tabla N°31), y aplicando la escala que se le dio a cada sub factor, se determina que el factor de inclusión de señalización para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en malas condiciones. Este resultado es el promedio ponderado de todos los datos recopilados en la lista de cotejo, así mismo, es fiel reflejo del trabajo de campo e investigación realizado durante los meses pasados. Se concluye señalando que es una media prometedora, debido a que se puede trabajar en mejorar esta situación, existen casos donde los resultados son menos alentadores, como por ejemplo, el no tener al menos el factor de inclusión en escena, pero es necesario trabajar en estos datos para revertir esta situación que compete a todos los actores directos e indirectos del Circuito Histórico Cultural de Tacna.

5.7.3. Discusión del factor de inclusión Personal Capacitado:

El factor de inclusión de personal capacitado va más allá de solo tener una persona o dos que estén de manera perenne en un recurso turístico, se concluye en que debe tener algún tipo de capacitación, ya sea pagada por el Estado, inversión privada o acción voluntaria. Esto puede ser solo un conocimiento estático, o un conocimiento activo que implica llevar a cabo en una situación real los procesos y métodos para poder guiar o ayudar a cualquier persona con algún tipo de limitación física y/o mental.

La Ley N° 29973, en su artículo N°17, Condiciones de las edificaciones públicas y privadas, destaca la siguiente mención en sentencia: (...) Edificaciones públicas y privadas que brinden y ofrezcan servicios al público deben de contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y *atención de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás (...)*.

Esta investigación concluye que por estos datos presentados el artículo N°17 de la Ley N° 29973, no está siendo respetado, y está siendo diezmado en contra de los intereses/derechos básicos de las personas con algún tipo de discapacidad. Los resultados validan que el 50% (tabla N°32) de los 11 recursos turísticos evaluados no cuentan con este factor de inclusión, por otro lado el 50% (tabla N°32) restante concluye que 19.7% conserva un estado regular, un 16.7% un buen estado y el 13.6% final se encuentra en mal estado, es inquietante presentar estos valores ponderados, los cuales, hacen visibles las falencias a las cuales se ven envueltos las personas con algún tipo de discapacidad física y/o mental al intentar ingresar y poder ser ayudado por personas con algún tipo de capacitación.

Al concluir la investigación de este factor de inclusión, se procede a generar la media ponderada, ésta es igual a 2.03 (tabla N°33), y aplicando la escala que se le dio a cada sub factor, se determina que el factor de inclusión de personal capacitado para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en malas condiciones. Es pertinente acotar que las malas condiciones en que se encuentran los 11 atractivos turísticos que engloban el Circuito Histórico Cultural de la ciudad e Tacna, es resultado de una mala administración en la política inclusiva descentralizada, puesto que el no tomar en cuenta proyectos de inversión privada y/o publica en pro de las personas con algún tipo de discapacidad, solo demuestra que no se considera en lo absoluto a este grupo de personas, que necesitan todo el apoyo para poder ser parte de una sociedad justa.

El trabajo pendiente es mejorar estas condiciones para de esta manera desterrar por fin la discriminación directa e indirecta contra personas con diferentes tipos de discapacidad ya sea mental y/o física.

5.7.4. Discusión del factor de inclusión Edificaciones Acondicionadas:

Las edificaciones acondicionadas representa el aspecto físico estático de un inmobiliario que es parte objetiva de los recursos turísticos que envuelven el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna.

La Ley N° 29973, en su artículo N°17, Condiciones de las edificaciones públicas y privadas, destaca la siguiente mención en sentencia: (...) Edificaciones públicas y privadas que brinden y ofrezcan servicios al público deben de contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás, de conformidad con las normas técnicas de accesibilidad para las personas con discapacidad. Los propietarios, administradores, promotores u organizadores que realizan actividades y espectáculos públicos deben habilitar y acondicionar, ingresos, áreas, ambientes y servicios higiénicos para el uso de la persona con discapacidad, así como la señalización correspondiente (...).

La comparativa entre la normativa legal, y el estado actual de este factor de inclusión, indica que se tiene la meta de inclusión lograda al 50%, porque la media que nos ofrece el instrumento estadístico y su posterior proceso, es igual a 2.94, dando como un estado regular, alentador en comparación a otros resultados.

En la escala de *bueno* se obtiene un 60.6% (tabla N°34) global de menciones, esto, abarca más del 50% (tabla N°34) , dando claras luces de que sí existió y existe la intención de crear establecimientos estatales o privados que apoyen la inclusión de edificaciones acondicionadas, por otro lado, corroborando los datos

obtenidos haciendo uso de la lista de cotejo en observación, un 33.3% (tabla N°34) no cuenta con este factor de inclusión, y solo un 6.6% (tabla N°34) se encuentra en estado regular.

Si bien es cierto, tener edificaciones acondicionadas es una gran ventaja para poder presentar tal circuito como una oferta inclusiva, no es una ventaja compensativa, donde los demás factores que no tengan buenas calificaciones puedan sostenerse, al contrario, debe ser un impulso a equilibrar estos factores para ensamblar un Circuito Histórico Cultural inclusivo.

Al concluir la investigación de este factor de inclusión, se procede a generar la media ponderada, ésta es igual a 2.94 (tabla N°35), y aplicando la escala que se le dio a cada sub factor, se determina que el factor de edificaciones acondicionadas para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en condiciones regulares. Este resultado es clara manifestación que al margen de tener más del 50% (tabla N°35), en buenas condiciones el otro 50% no se ve reflejado de manera positiva, al contrario, simplemente no se cuenta con edificaciones acondicionadas en más del 30% (tabla N°35).

5.7.5. Discusión del factor de inclusión Atención Profesional:

Para lograr brindar soporte y ayuda a personas con algún tipo de discapacidad física y/o mental, no solo basta con tener conocimientos empíricos, en muchas oportunidades es necesario contar con personas con estudios superiores en el tema. Esto debido a que si algún usuario de este circuito tuviese alguna dificultad que pudiese necesitar auxilio inmediato no se tendría el tiempo necesario a esperar por alguna persona adicional, sobre esto, la premisa de contar con atención profesional, genera un punto a favor para que turistas puedan ejercer su derecho al ocio y recreación de manera completa y sin limitantes externos.

Durante la realización de este trabajo de investigación se logró obtener las siguientes cifras que muestran palmariamente la expresión real de la situación del circuito.

El 97.0% (tabla N°36) no cuenta con personal profesional en los atractivos turísticos del circuito, por otro lado, un 3 % (tabla N°36), sí cuenta con personal en los atractivos turísticos en buenas condiciones. Es relativo que estos resultados tuvieran esta inclinación, debido a que el contratar a una persona con estudios superiores requiere un presupuesto mayor para mantener el servicio estable y continuo en horarios habituales.

Este 3% (tabla N°36), que tuvo una frecuencia de 2 menciones, indican que sí existe personal profesional, pero es un universo muy limitado.

Al concluir la investigación de este factor de inclusión, se procede a generar la media ponderada, ésta es igual a 1.09 (tabla N°37), y aplicando la escala que se le dio a cada sub factor, se determina que el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna no cuenta con el factor de atención profesional para el turista con discapacidad. El no lograr una media mínima de 1.50 nos da como resultado que no se cuenta con este factor de inclusión, esto, porque son 11 recursos turísticos, y si solo el 3% (tabla N°37) de ellos cuenta con este factor.

No es solo preocupante esta cifra, alarma de manera significativa la falta de interés por velar por derechos fundamentales de personas con algún tipo de discapacidad física y/o mental.

5.7.6. Discusión de la condición del Circuito Histórico Cultural para el turista con discapacidad en la ciudad de Tacna en el año 2016:

Los resultados presentes en esta investigación son fiel reflejo de las condiciones actuales de los factores de inclusión para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural de Tacna.

Es necesario usar una prueba que asimile de forma eficaz todos los datos obtenidos en cada factor de inclusión, los cuales son un total de 05, es por ello que fue necesario, usar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, esta prueba que genera una media ponderada a partir de una comparativa de medias generadas previamente, da el resultado de 2.27 (tabla N°38),

Este resultado de 2.27 (tabla N°37), concluye que el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna cuenta con los factores de inclusión para el turista con discapacidad en malas condiciones, esta conclusión simboliza las falencias que a la fecha se vienen dando en este circuito, la pérdida de importancia hacia las personas con algún tipo de discapacidad física y/o mental, y la desconcordancia con la propia naturaleza del turismo.

En comparativa con el estudio de Mario Patricio Lofruscio Veláustegui, Estudio de turismo accesible: Para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca, donde el autor finiquita que algunas instalaciones de la planta turística que son consideradas inaccesibles, podrían resultar adaptadas o practicables si se efectuaran leves mejoras de bajo coste económico, de igual forma, en el Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna, podría aplicar tales mejoras de bajo coste económico, que realmente harían la diferencia en edificaciones acondicionadas y accesibilidad.

Otro estudio realizado por Maria Teresa Fernández Alles, Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz, finiquita (...) De qué sirve que el acceso y la puerta de entrada al hotel sean accesibles si el ascensor o la habitación no lo son, qué sentido tiene disponer de habitaciones accesibles si la puerta de entrada es demasiado estrecha como para acceder una

persona con silla de ruedas, o los escalones de la entrada impiden acceder al interior del hotel a una persona en silla de ruedas, con dificultad en las piernas. Los dueños del 90% de establecimientos hoteleros consideran que su empresa si es accesible al 100%, pero el no contar con personal capacitado o profesional no lo vuelca a tal categoría (...).

En el Circuito Histórico Cultural de Tacna, la realidad de los factores de inclusión como: señalización, personal capacitado y atención profesional, se encuentran en estado regular, aunque es un promedio ponderado, es la realidad actual, se reitera y acota “Qué sentido tiene disponer de edificaciones acondicionadas y accesibilidad si el personal no está capacitado, o el lugar no está debidamente señalado”.

6. CONCLUSIONES

En definitiva, este trabajo de investigación muestra que, no todos los atractivos turísticos tienen una clara tendencia inclusiva para personas con algún tipo de limitación, pero no con una tendencia total.

La repercusión de las muchas formas de apoyar a personas con limitaciones generaría mayores oportunidades de desarrollo social, económico, y laboral, condiciones que el turismo por su propia naturaleza siempre debe de apoyar, y que ahora se ve mermado por la incuria del gobierno central, regional y local, claro, sin excluir al sector privado que es un actor fundamental en el desarrollo del turismo inclusivo.

Actualmente en nuestra región son unas 20 mil (personas) que tienen algún tipo de discapacidad. Esta minoría tiene los mismos derechos de recreación y ocio que nosotros gozamos, pero sin las condiciones necesarias para manifestarse y hacer uso de este Circuito Histórico Cultural, se ven reflejadas las limitaciones externas que generan una brecha aún más grande entre nuestra sociedad.

El factor de inclusión de accesibilidad se encuentra en condiciones regulares.

El factor de inclusión de señalización se encuentra en malas condiciones.

El factor de inclusión de edificaciones acondicionadas se encuentra en buenas condiciones.

El Circuito Histórico Cultural de la Ciudad de Tacna en el año 2016, no cuenta con el factor de inclusión de atención profesional.

El Circuito Histórico Cultural de la Ciudad de Tacna en el año 2016 para el turista con discapacidad en la ciudad de Tacna en el año 2016, se encuentra en malas condiciones.

Al momento de profundizar el tema, y aclarar los datos estadísticos, los resultados son nefastos en algunos casos, y alentadores en unos pocos, el mayor porcentaje de los factores de inclusión tales como: accesibilidad, señalización, personal capacitado, edificaciones acondicionadas y atención profesional, mostraban una mayor puntuación en la escala de *malo y no cuenta*, pues es justamente en esta última escala donde, la brecha previamente mencionada se vuelve aún más grande, ya que no es solo el hecho de que tenemos edificaciones *acondicionadas* en *malas* condiciones, o señalización en un estado regular, es totalmente patente y desalentador no contar ni con esas mínimas condiciones inclusivas, esto, desde una perspectiva personal, haciendo uso de la empatía con personas con discapacidad es desalentador. Estas personas en su gran mayoría, por sus propias limitaciones deben de buscar actividades de ocio cercanas a sus hogares, y de fácil acceso, pero, el no tener lugares con personal capacitado y/o atención profesional no refleja la esencia del turismo peruano.

La conclusión final es que tenemos mucho trabajo que realizar para garantizar cambiar estos datos, mejorar las edificaciones, capacitar al personal que ya labora en estos 11 atractivos turísticos, señalar de manera clara y eficiente todo el circuito, para que de esta manera el recorrido en algunos casos pueda ser autónomo para el usuario.

Acotar que estos resultados no son finiquitorios, sino, son resultados que pondrán a prueba al gobierno central, regional y local, de igual forma al sector privado, profesionales ligados de manera directa e indirecta, la población residente de este circuito y cualquier actor que pudiese mejorar estas cifras, debemos trabajar como una sola unidad inquebrantable, en pro de las personas con algún tipo de discapacidad.

7. RECOMENDACIONES

En el marco de este trabajo de investigación, se apreciaron tanto las falencias estructurales como las capacitaciones adecuadas para atender la demanda de turistas con discapacidades tanto físicas como mentales, es por ello que se recomienda a futuro implementar algún plan de desarrollo continuo y concientización para atender a esta minoría de turistas que tienen igualdad de derechos como otros.

Un plan de desarrollo que busque explicar cómo se puede aprovechar en su totalidad ese nicho de mercado “virgen”, y enfatizar en que es un derecho legítimo de todos nosotros, donde la participación ciudadana, pública y privada tendrían un papel fundamental.

Se recomienda aplicar proyectos de inversión por parte del gobierno local y central para socavar los problemas generados por el mal estado de los factores de accesibilidad, edificaciones acondicionadas y señalización. Crear proyectos de inversión pública como privada en alianzas demostrará a otras ciudades y/o departamentos que es posible un trabajo en conjunto en pro de dar el lugar y espacio que por ley merecen las personas con algún tipo de discapacidad física y/o mental.

De igual forma, se recomienda que las universidades públicas como privadas pongan en marcha planes de concientización a la población sobre este tema, con seminarios, marchas pacíficas, campañas de alto impacto que logren recordar a la población local y nacional que éste es un problema que nos afecta a todos, tanto de manera directa como indirecta.

Se insta de igual forma que toda la sociedad tenga un rol específico en esta tarea de inclusión, puesto que, el turismo es una actividad que beneficia a toda la población local.

Recomendar de igual forma a que se dejen pendientes muchos espacios turísticos por evaluar, sea el caso del Circuito Valle Viejo de Tacna, entre otros, donde se deben de evaluar en un espectro más amplio en qué condiciones se encuentran, y así tener un estudio que pueda ser presentado a las autoridades competentes para tomar cartas en el asunto, y lograr un trabajo en equipo solidario.

En otros países y regiones se busca la mejora continua aplicando y mejorando modelos de edificaciones acondicionadas de países más desarrollados en este campo, el profesionalismo de sus recursos humanos, la capacitación constante, y la accesibilidad acompañada de una señalización inclusiva, estos factores que fueron pilares para el desarrollo de esta investigación son aplicados en estos países, y si se logra invertir en conocer de manera profesional esos modelos, traería un sinnúmero de beneficios sociales, ya que podríamos ser catalogados en un futuro no muy lejano como la primera ciudad peruana donde el turismo es accesible al 100%, claro que es una afirmación muy positiva, pero no imposible; no se lograría en 1 año, sino en un largo plazo que acompañado con un plan regional de turismo inclusivo sería la luz al final del camino.

Aunque el resultado de esta investigación concluya y mencione que el Circuito Histórico Cultural para el turista con discapacidad en la ciudad de Tacna en el año 2016 se encuentra en malas condiciones, desde una perspectiva emprendedora y positiva, sí tenemos factores de inclusión, pero no en las mejores condiciones, algo que nos debe de alentar a revertir estos datos estadísticos y ser un ejemplo regional.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

8.1. Tesis:

Mario Patricio Lofruscio Velástegui. (2011). *Estudio de turismo accesible: Para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca* (Disertación Maestría). Universidad de Cuenca, Cuenca.

María Teresa Fernández Alles. (2011). *Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz* (Disertación Doctoral). Universidad de Cádiz, Cádiz.

Mónica Molina Hoyo. (2010). *Turismo Accesible, turismo para todos: La situación en Cataluña* (Disertación Doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona.

Alejandra Camargo. (2012). *Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: Un primer paso hacia el turismo accesible* (Disertación Doctoral). Universidad de Monterrey, Monterrey.

Vanessa Da Costa. (2013). *Diseño de un programa de capacitación para guías turísticos basado en el Turismo Accesible en niños con diversidad funcional. Caso: Instituto de educación especial "Gustavo Sánchez Romero"* (Disertación Doctoral). Universidad Nueva Esparta, Caracas.

Johana Mariel Sánchez Mayorga. (2014). *Análisis de la situación actual del turismo accesible para personas con discapacidad en el centro histórico de la ciudad de Quito como destino turístico* (Disertación Doctoral). Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito.

Laura Gutiérrez. (2011). *Turismo accesible en San Martín de los Andes* (Disertación Doctoral). Universidad Nacional de Mar de la Plata, Buenos Aires.

8.2. Libros:

Renato Quesada Castro. (2000). *Elementos del Turismo* (1^a ed). Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia San José.

José Manuel Jurado Almonte. (2013). *Experiencias en Turismo Accesible en Andalucía y Portugal* (1^a ed). España: Editorial Collectanea

Francisco Vásquez, Francisco Vásquez, José Antonio Isola, Susana Stiglich. (2000). *Manual para la atención del turista con discapacidad* (2^{da} ed). Lima: CONADIS.

José Alejandro Gómez Tobón. (2015). *Turismo y poblaciones vulnerables* (2^{da} ed). Argentina: Editorial Chefu.

Lorena Schobert Lizagarra. (2013). *Políticas Publicas y discapacidad de la Unión Europea* (1^a ed). España: Editorial OMT.

Dr. Daniel Néstor Martín Ouanono. (2013). *La justificación en la discapacidad, sepa cuáles son sus derechos* (2^{da} ed). Argentina: Editorial Dunken.

Mónica Lourerio Dios. (2015). *Investigación y Recogida de Información de Mercados* (1^a ed). España: Editorial Freepik.

Mohammad Naghi Namakforoch. (2005). *Metodología de la Investigación* (1^a ed). México: Editorial Limusa S.A.

Mario Tamayo y Tamayo. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica* (1^a 2^{da} ed). México: Editorial Limusa S.A.

Raquel Arévalo Sánchez. (2012). *Hostelería y Turismo. Material Didáctico Módulo: Recursos Turísticos* (2^{da} ed). España: Editorial Casa Real.

8.3. Leyes:

Ley N°29973. Diario Oficial de la Republica de Perú, Lima, Perú, 24 de Diciembre de 2012.

8.4. Web:

División de turismo, 2016, Dirección Ejecutiva de Turismo y Medio Ambiente. Perú.
Recuperado de https://www.pnp.gob.pe/direcciones_policiales/dirture/turismo.html

9. ANEXOS

9.1. Matriz

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES			
GENERAL	GENERAL	GENERAL	UNIVARIABLE			
¿En qué condiciones se encuentran los factores de inclusión en el Circuito Histórico Cultural para el turista con discapacidad en la ciudad de Tacna en el año 2016?	Determinar la situación en qué se encuentran los factores de inclusión en el Circuito Histórico Cultural para el turista con discapacidad en la ciudad de Tacna en el año 2016	El Circuito Histórico Cultural de la ciudad de Tacna cuenta con los factores de inclusión en buenas condiciones.	Factores de inclusión para el turista con discapacidad			
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB INDICADORES	ESCALA
a) ¿En qué condiciones se encuentra el factor de inclusión de <i>accesibilidad</i> en el Circuito Histórico Cultural para turistas con discapacidad?	a) Evaluar en qué condiciones se encuentra el factor de inclusión de <i>accesibilidad</i> en el Circuito Histórico Cultural para el turista con discapacidad	a) El factor de inclusión de <i>accesibilidad</i> para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en condiciones regulares	Accesibilidad	Áreas accesibles	Ceguera / Visión subnormal / Audición subnormal / Movilidad física restringida / Deficiencia intelectual / Otro	BUENO / REGULAR / MALO / NO CUENTA
b) ¿En qué condiciones se encuentra el factor de inclusión de <i>señalización</i> en el Circuito Histórico Cultural para turistas con discapacidad?	b) Evaluar en qué condiciones se encuentra el factor de inclusión de <i>señalización</i> en el Circuito Histórico Cultural para turistas con discapacidad	b) El factor de inclusión de <i>señalización</i> para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en malas condiciones	Señalización	Tipo de señalización	Los servicios higiénicos/Las habitaciones/los pasadizos/Áreas de comedor/Áreas externas del establecimiento/Ceguera/Visión subnormal/Audición restringida/Deficiencia intelectual/Otro	BUENO / REGULAR / MALO / NO CUENTA
c) ¿En qué condiciones se encuentra el factor de inclusión de <i>personal capacitado</i> en el Circuito Histórico Cultural para turistas con discapacidad?	c) Evaluar en qué condiciones se encuentra el factor de inclusión de <i>personal capacitado</i> en el Circuito Histórico Cultural para turistas con discapacidad	c) El factor de inclusión sobre el <i>personal capacitado</i> para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en buenas condiciones	Personal capacitado	Conocimientos	A través de la experiencia en el trabajo/A través de la experiencia personal (familia amigos)/ curso teórico/De manera autodidáctica (viendo videos, consultando internet)/otro Ceguera/ Visión subnormal/Audición subnormal/Movilidad física restringida / Deficiencia intelectual	BUENO / REGULAR / MALO / NO CUENTA
d) ¿En qué condiciones se encuentra el factor de inclusión de <i>edificaciones acondicionadas</i> en el Circuito Histórico Cultural para turistas con discapacidad?	d) Evaluar en qué condiciones se encuentra el factor de inclusión de <i>edificaciones acondicionadas</i> en el Circuito Histórico Cultural para turistas con discapacidad	d) El factor de inclusión sobre <i>edificaciones acondicionadas</i> para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en malas condiciones	Edificaciones acondicionadas	Áreas acondicionadas	Los servicios higiénicos/Las habitaciones/los pasadizos/Áreas de comedor/Áreas externas del establecimiento/Ceguera/Visión subnormal/Audición subnormal/Movilidad física restringida/Deficiencia intelectual/Otro	BUENO / REGULAR / MALO / NO CUENTA
e) ¿En qué condiciones se encuentra el factor de inclusión de <i>atención profesional</i> en el Circuito Histórico Cultural para turistas con discapacidad?	e) Evaluar en qué condiciones se encuentra el factor de inclusión de <i>atención profesional</i> en el Circuito Histórico Cultural para turistas con discapacidad	e) El factor de inclusión sobre atención profesional para el turista con discapacidad en el Circuito Histórico Cultural en la ciudad de Tacna se encuentra en buenas condiciones	Atención profesional	Profesional contratado	Ceguera / Visión subnormal / Audición subnormal / Movilidad física restringida / Deficiencia intelectual / Otro	BUENO / REGULAR / MALO / NO CUENTA

9.2. Lista de Cotejo

LISTA DE COTEJO - CIRCUITO HISTORICO CULTURAL - 2016

Esta es una lista para identificar qué factores de inclusión cuenta el Circuito Histórico Cultural para el turista con discapacidad en la ciudad de Tacna en el año 2016. Marcar con una “ X “ dependiendo de la respuesta de la escala.

 UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA	Fecha: _____
	ID del Recurso Turístico: _____

NOMBRE DEL RECURSO:
LOCALIZACION:

RESPONSABLE: PATRICK KEVIN FARFAN CUSSI

FACTORES DE INCLUSION	ESCALA			
	BUENO	REGULAR	MALO	NO CUENTA
ACCESIBILIDAD				
Los pisos de los accesos están fijos, uniformes y tienen una superficie con materiales antideslizantes.				
Los pasos y contrapasos de las gradas de escaleras, tienen dimensiones uniformes.				
Los pisos con alfombras están fijos, confinados entre paredes y/o con platinas en sus bordes.				
El ingreso principal es accesible, entendiéndose como tal al ser utilizado por el público en general.				
Los pasadizos de ancho menor a 1.50 m. cuentan con espacios de giro de una silla de ruedas de 1.50 m. x 1.50 m., cada 25 m. En pasadizos con longitudes menores debe existir un espacio de giro.				
El ancho libre mínimo de una rampa será de 90cm.				
Estacionamiento de vehículos.				
SEÑALIZACION				
Los avisos contienen las señales de acceso y sus respectivas leyendas debajo de los mismos en el sistema de signos Braille.				
Las señales de acceso, en los avisos adosados a paredes, serán de 15cm x 15cm como mínimo. Estos avisos se instalarán a una altura de 1.40m medida a su borde superior.				
Las señales de acceso ubicadas al centro de los espacios de estacionamiento vehicular accesibles, serán de 1.60m x 1.60m.				
PERSONAL CAPACITADO				
Personal permanente en el recurso.				
Capacitación al personal sobre CEGUERA.				
Capacitación al personal sobre VISION SUBNORMAL.				
Capacitación al personal sobre AUDICION SUBNORMAL.				
Capacitación al personal sobre MOVILIDAD FISICA RESTRINGIDA.				
Capacitación al personal sobre DEFICIENCIA INTELECTUAL.				
EDIFICACIONES ACONDICIONADAS				
En las salas con asientos fijos al piso se deberá disponer de espacios para personas en sillas de ruedas, a razón de 1 por los primeros 50 asientos, y el 1% del número Total, a partir de 51.				
El espacio mínimo para un espectador en silla de ruedas será de 0.90 m de ancho y de 1.20mts de profundidad. Los espacios para sillas de ruedas deberán ser accesibles.				
Si el sistema de información y avisos al público del establecimiento es por medio de un sistema de locución, deberá instalarse un sistema alternativo que permita que las persona con problemas de audición o sordas tomen conocimiento de la información.				
ATENCION PROFESIONAL				
Personal Profesional permanente en el recurso.				
Personal Profesional en CEGUERA.				
Personal Profesional en VISION SUBNORMAL.				
Personal Profesional en AUDICION SUBNORMAL.				
Personal Profesional en MOVILIDAD FISICA RESTRINGIDA.				
Personal Profesional en DEFICIENCIA INTELECTUAL.				
La presente Lista de Cotejo tiene se adapta en base a características establecidas en “NORMA A.120 ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES”, elaborado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.				

Elaboración: Propia.