



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**“PLAN DE ACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL TURISMO INCLUSIVO
PARA LA INSERCIÓN DE PERSONAS CON HABILIDADES
DIFERENTES DE PIURA 2016”**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

AUTORA

Bach. PINTO MONTERO CLAUDIA DEL MILAGRO

ASESOR

MG. MANAY SAENZ MARÍA PERPETUA

CHICLAYO – PERÚ
2016



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**“PLAN DE ACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL TURISMO INCLUSIVO
PARA LA INSERCIÓN DE PERSONAS CON HABILIDADES
DIFERENTES DE PIURA 2016”**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

AUTORA

Bach. PINTO MONTERO CLAUDIA DEL MILAGRO

ASESOR

MG. MANAY SAENZ MARÍA PERPETUA

CHICLAYO – PERÚ
2016



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS
Y HOTELERAS

“PLAN DE ACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL TURISMO INCLUSIVO
PARA LA INSERCIÓN DE PERSONAS CON HABILIDADES
DIFERENTES DE PIURA 2016”

AUTORA

Bach. PINTO MONTERO CLAUDIA DEL MILAGRO

CHICLAYO – PERÚ
2016

ÍNDICE

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO 1: CONSTRUCCIÓN DEL MARCO TEÓRICO	18
1.1 Fundamentación del proceso del turismo inclusivo y su gestión.	18
1.2. Caracterización de los antecedentes del proceso del turismo inclusivo y su gestión.	49
CAPÍTULO 2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	52
2.1 Justificación del Problema	52
2.2 Diagnóstico del estado actual del campo de acción	68
2.3. Diagnóstico de la gestión del turismo inclusivo en Piura 2016.	71
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS Y DISEÑO DE LA EJECUCIÓN	106
3.1 Definición de hipótesis	106
3.2. Determinación de las variables de la hipótesis	106
3.3. Diseño de la ejecución	113
CAPÍTULO 4. CONSTRUCCIÓN DEL APORTE PRÁCTICO	128
4.1 Fundamentación del plan de acción de la gestión del turismo inclusivo en Piura.	128
4.2. Construcción del plan de acción de la gestión del turismo inclusivo en Piura.	130
CAPÍTULO 5. VALORACIÓN Y CORROBORACIÓN DE LOS RESULTADOS	144
5.1 Valoración de los resultados	144
5.2 Ejemplificación de la aplicación del aporte práctico	145
5.3 Corroboración estadística de las transformaciones logradas	155
CONCLUSIONES	158
RECOMENDACIONES	159

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	160
ANEXOS	167

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a mi madre Adelaida del Pilar Montero Peña por ser el pilar de todo lo que soy, por su amor incondicional, por todo su apoyo y sobre todo la confianza que ella ha depositado en mí.

Por otra parte esta tesis también estará dedicada a un docente al cual admiro el Lic. Iván La Riva Vegazzo por brindarme su apoyo, transmitirme sus conocimientos y sobre todo la motivación que siempre me brindó durante este tiempo.

La Autora

AGRADECIMIENTO

En primer lugar gracias a Dios por haberme permitido llegar hasta donde estoy.

A mi madre por haberme dado la herencia más grande que pueden dar los padres a sus hijos: La educación, los valores y el amor.

Agradezco a mis profesores cubanos en especial al Dr. Pedro Carlos Pérez Martinto, por su constante asesoría y brindándome sus conocimientos.

Un agradecimiento incondicional al Lic. Iván la Riva Vegazzo que me dio todo su apoyo en el transcurso de la investigación y también agradece a mi asesora especialista la docente Mg. María Manay Senz.

La Autora

RESUMEN

Uno de los segmentos del mercado que ha tomado mayor protagonismo es de las personas con habilidades diferentes. Estas participan cada vez con mayor frecuencia en la industria del turismo por el creciente grado de integración económica y social. Aún se puede observar que existen muchos obstáculos y barreras que impiden el libre acceso a los servicios turísticos. Esta investigación tiene como objetivo demostrar la influencia de un plan de acción turística para la inserción de personas con habilidades diferentes en la región de Piura. El estudio tuvo una muestra de personas con habilidades diferentes, funcionarios regionales y estudiantes de la carrera de Turismo. La investigadora aplicó encuestas y entrevistas para conocer el nivel accesibilidad turística que posee la ciudad, obteniéndose que existen personas que viajan con poca frecuencia porque no encuentran destinos turísticos accesibles donde se les garantice la seguridad y calidad. Estas y otras vicisitudes abarcan desde los medios de transporte, lugares de ocio hasta los establecimientos de hospedaje; además posibilitó el diseño del plan propuesto. La validación de la propuesta constató que con el plan de acción se logra obtener un impacto en los estudiantes, en las autoridades regionales y autoridades de centros de estudios para contribuir a la concientización del proceso de inclusión turística.

Palabras clave: Turismo Social, Turismo Accesible y Turismo Inclusivo

ABSTRACT

One of the market segments that has taken greater prominence is people with different skills. These increasingly involved more frequently in the tourism industry by increasing degree of economic and social integration. You can still see that there are many obstacles and barriers to free access to tourism services. This research aims to demonstrate the influence of a tourist action plan for the inclusion of people with different skills in the region of Piura. The study had a sample of people with different skills, regional officials and students of the career of Tourism. The applied research surveys and interviews to explore the tourist accessibility level that the city, resulting in that there are people who travel infrequently because they are accessible tourist destinations where they ensure safety and quality. These and other vicissitudes range from transportation, entertainment venues to lodging establishments; also made possible the design of the proposed plan. Validation of the proposal noted that the action plan is possible to obtain an impact on students, regional authorities and research centers authorities to contribute to the awareness of tourist inclusion process.

Keywords: Social Tourism, Tourism Accessible and Inclusive Tourism

INTRODUCCIÓN

Uno de los segmentos del mercado que ha tomado mayor protagonismo es de las personas con habilidades diferentes que participan cada vez con mayor frecuencia en la industria del turismo, dado por el creciente grado de integración económica y social. No obstante, aún se puede observar que existen muchos obstáculos y barreras de todo tipo que impiden el libre acceso a los servicios turísticos.

Las personas con habilidades diferentes viajan con poca frecuencia porque no encuentran destinos turísticos accesibles donde se les garantice la seguridad y calidad, lo cual es fundamental para ellos. Estas vicisitudes abarcan desde los medios de transporte hasta los establecimientos de hospedaje, pasando por los lugares de ocio y playa, entre otro.

A nivel, internacional, el turismo inclusivo es un tema que toma mayor énfasis en algunos países como México; como lo expresa el representante de la CONAPRED: las empresas turísticas deben contemplar la oportunidad que representa el turismo inclusivo para el país, ya que se estima que un turista con discapacidad generalmente viaja con tres acompañantes. Esto, significa mayor inversión y bienestar para los lugares que deciden apostar por la inclusión (Hernández, 2015).

Sin embargo, mediante un diagnóstico factivo realizado en la ciudad de Piura mediante la aplicación de instrumentos, se observan **manifestaciones**, que se pueden resumir en:

- Carencias en la gestión turística de un turismo inclusivo.
- Poco Interés de la población con lo referente al tema de turismo inclusivo.
- Falta de una oferta turística adecuada.

- Poca regulación y control del sector turismo.
- Carencias en la promoción de actividades de integración para el desarrollo local.

Estas manifestaciones se sintetizan en el **problema de investigación**: ¿Cómo contribuir al desarrollo del turismo para la inserción de personas con habilidades diferentes de Piura?

Desde el diagnóstico aplicado se revelan como **causas del problema**:

- Deficiente orientación didáctica metodológica en el desarrollo del proceso de gestión del turismo inclusivo para el desarrollo local de la región
- Falta de capacitación y carencias de programas de educación en el proceso de gestión del turismo inclusivo y sus influencias en los diferentes sectores

Estas manifestaciones causales sugieren profundizar en el proceso del turismo inclusivo, **objeto** de la presente investigación, así lo demuestra la ordenanza regional N° 290 - 2014/GRP-CR la cual declara la gestión de turismo accesible como un tema de interés regional, también podemos nombrar un nivel internacional; la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad lo reconoce como un derecho exigible en la medida que los Estados miembros de las Naciones Unidas ratifiquen y apliquen la Convención (ONU, 2016).

Según los autores García S.; y Soret, P. (2007) consideran a los entornos inclusivos: “Son aquellos pensados para cubrir las necesidades de todas las personas, para que tengan cabida y se interrelacionen”

Además la Organización Mundial del Turismo (OMT), las personas con habilidades diferentes tienen el derecho de disfrutar y gozar el turismo sin ser excluidos logrando así un turismo social, el cual tiene como propósito lograr la inserción de personas con habilidades diferentes y de bajos recursos a las actividades turísticas y para esto, es importante tomar en cuenta la inclusión y la accesibilidad que estas personas necesitan definiendo dos términos que van de la mano del turismo social para lograr la frase que muchos hemos escuchado un Turismo para todos.

Inconsistencia teórica

Actualmente después de indagar varias definiciones de diversos autores, muchos concuerdan que accesibilidad e inclusión son lo mismo, pero, hubo una definición con la cual concuerdo que es la dada por Baker donde define al turismo inclusivo como: aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales (Baker M, 1989)

Pero en este caso se define lo que es gestión del turismo inclusivo, como ya se dijo no hay una definición exacta, pero la autora de la investigación considera la definición del párrafo anterior y define a la gestión del turismo inclusivo al manejo integral de un proyecto que exponga un conjunto de principios y un razonamiento de por qué es necesaria la accesibilidad en el turismo, de manera que se puedan evaluar los servicios e identificar los cambios que pueda ser necesario realizar.

Se plantea como **Objetivo**. Elaborar un plan de acción de gestión del turismo inclusivo, para

mejorar la inserción de personas con habilidades diferentes de Piura 2016.

Hipótesis. Si se diseña un plan de acción de gestión del turismo inclusivo, para mejorar la inserción de personas con habilidades diferentes de Piura 2016, relacionando la planificación y control del mismo, entonces se logra la inserción de personas con capacidades limitadas. El **campo** de acción se concreta, entonces, en la gestión del proceso del turismo inclusivo.

En la fundamentación epistemológica y metodológica del objeto y el campo de la investigación se revela la necesidad de concientizar a las autoridades regionales, a las autoridades de los centros de estudios que dictan a carrera de turismo y a la población misma sobre la inclusión dentro del turismo.

Para dar tratamiento tanto al **objetivo** como a la **hipótesis** presentados en esta investigación se han planteado las siguientes tareas en la etapa de fundamentación de elaboración teórica:

1. Fundamentar teórica y metodológicamente el proceso del turismo inclusivo y su gestión.
2. Caracterizar los antecedentes históricos del proceso del turismo inclusivo y su gestión.
3. Diagnosticar el estado actual de la gestión del proceso del turismo inclusivo en Piura.
4. Elaborar un plan de acción de gestión de turismo inclusivo en Piura.
5. Valorar la pertinencia del aporte práctico mediante criterio de expertos, su ejemplificación de la aplicación del aporte práctico y corroboración estadística de las transformaciones logradas.

La lógica de la investigación se desarrolla a partir de **indagaciones teóricas y empíricas** en las cuales rige el **enfoque general dialéctico materialista del conocimiento**.

En el nivel teórico del conocimiento se utilizaron los métodos siguientes:

Análisis documental: Permitió realizar el estudio bibliográfico como aspecto esencial en la conformación del marco teórico referencial de la investigación y como sustento de las valoraciones realizadas, así como el estudio de los contenidos relacionados con la justificación para la elaboración de un plan de acción dirigido a las personas con habilidades diferentes en el ámbito turístico.

Análisis histórico - lógico: Posibilitó la aproximación a la evolución de los referentes teóricos del tema, analizar diferentes criterios relacionados con la estimulación visual, la utilización de la informática tanto en el proceso de sistematización del aprendizaje como del desarrollo visual y la ambliopía, así como profundizar en sus relaciones en el contexto escolar.

Enfoque sistémico: Permitió el estudio del objeto de la investigación y su proyección, la determinación de nexos y las relaciones para determinar tendencias y regularidades.

Los procesos lógicos del pensamiento como el **análisis**, la **síntesis**, la **inducción**, **deducción**, **generalización**; como **métodos teóricos**, permitieron interpretar, procesar y sistematizar la información, para arribar a valoraciones y conclusiones acerca del objeto que se investiga.

Dentro del nivel empírico del conocimiento se destacan:

Observación: para el diagnóstico del estado actual y evaluación de la gestión del proceso del turismo inclusivo en la ciudad de Piura; el cumplimiento de sus objetivos de la tesis, así como la constatación, en la práctica, del estado de aceptación e inserción de las personas con habilidades diferentes en el ámbito turístico y su desarrollo.

Entrevista: proporciona datos importantes con relación al estado de realización de acciones dentro del turismo para con las personas con habilidades diferentes y su entorno. Dichas

entrevistas fueron dirigida a la directora de la DIRCETUR Piura: la Sra. Norelia Vargas Aguilera, y al Lic. Iván la Riva Vegazzo; especialistas en Turismo.

Encuesta: mediante su instrumento cuestionarios, técnica destinada a obtener datos referentes a los indicadores descritos en las variables, se posibilitó determinar el aporte que las facilidades turísticas generan en la inclusión social de las personas en establecimientos turísticos de la ciudad de Piura. Además el instrumento fue el medio para el proceso de validación de contenido, metodología y pertinencia, aplicado a los expertos.

Consulta de expertos: permitió el proceso de validación de la propuesta elaborada y su metodología.

Dentro de los **métodos estadísticos** para el procesamiento cuantitativo de los datos en la determinación de regularidades en el objeto de estudio empleados se utilizó el software SPSS en su versión 21. Entre ellos se hallan:

De la **estadística descriptiva:** permitió evaluar los niveles de significación de los resultados para la selección de los indicadores en las variables.

La **dócima estadística Wilcoxon**, para variables relacionadas con el fin de obtener la significación de los datos y contrastar la hipótesis, además se verificó mediante la utilización de Tablas de contingencia, las cuales orientaron el fin de la contrastación.

Alfa de Conbrach: con el objetivo de medir el nivel de confiabilidad de los instrumentos (encuesta) aplicado.

Tipo de investigación: Mixta - Sociocrítica

El diseño de la investigación corresponde a un estudio explicativo pues va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos;

está dirigido a responder a las causas correspondientes al objeto socialmente estudiado. Se centra en explicar la ocurrencia de los fenómenos en el ámbito turístico y las condiciones que se dan. (Gómez, 2006 in Pérez Martinto, P.C. & otros, 2014). Los estudios explicativos se ocupan tanto de la determinación de las causas en experimento. Este tipo de investigación centró su atención únicamente en la comprobación de la hipótesis causal planteada en la tesis. (Tamayo y Tamayo 2006 in Pérez Martinto, P.C. & otros, 2014).

Además según el nivel de conocimientos que se adquiere, la investigación ocupa un carácter **Proyectiva-Propositiva**. En dicho estudio se propone un PLAN DE ACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL TURISMO PARA LA INSERCIÓN DE PERSONAS CON HABILIDADES DIFERENTES DE PIURA a partir del proceso de indagación. Dicha propuesta permitirá resolver un problema práctico, puesto que su basamento correspondió al trabajo y conocimiento profesional de la autora. (Hurtado de Barrera, 1996, 2007 in Pérez Martinto, P.C. & otros, 2014)

La **significación práctica** de los resultados se evidencia no solo en la transformación obtenida por la aplicación del primer bloque de la propuesta sino también en el contenido de la misma. La propuesta propiciará un cambio sustancial en la consciencia y percepción de los implicados para el aumento de la aceptación de las personas con habilidades diferentes a los ámbitos turísticos.

La **novedad** de la investigación se revela en el aporte, el cual está estructurada en siete bloques que buscan la inserción de personas con habilidades diferentes dentro de las actividades turísticas.

CAPÍTULO 1: CONSTRUCCIÓN DEL MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 1: CONSTRUCCIÓN DEL MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentación del proceso del turismo inclusivo y su gestión.

La investigación lleva como uno de los temas más fundamentales la gestión; más de un autor define a la gestión como un proceso o el desarrollo de funciones, pero el concepto que más se acerca al desarrollo de la investigación la hizo Amat, J. (2000) quien conceptualiza a la gestión como: “El desarrollo de las funciones básicas de la administración: Planear, organizar, dirigir y controlar”, es decir la gestión abarca todas las acciones que se deben administrar y liderar para alcanzar los objetivos por medio de la planeación, la organización, la dirección y el control.

Otro gran concepto viene del autor Hernández, A. (2001), quien brinda un concepto diferente de gestión, Hernández toma la gestión como una manera de hacer las cosas para lograr un objetivo y una meta y lo relaciona con otros aspectos de la siguiente manera: “La gestión incluye una serie de funciones diferentes que tienen el compromiso de realizar una tarea con éxito; la gestión es todo acerca de hacer las cosas. Resulta ser el camino y el proceso de cómo una organización logra los objetivos o metas, y es en este sentido que la gestión se considera un arte y una ciencia también”.

Este autor se centra en que la gestión es creativa, así como un flujo sistemático de conocimientos que se pueden aplicar para obtener resultados mediante el uso humano, así como otros recursos de una manera eficaz.

Por último, tenemos a Fayol, H. (1987), quien considera a la gestión como un arte del humano para hacer las cosas, este concepto está más abocado al proceso de hacer y realizar

actividades y lo conceptualiza de la siguiente manera: “Es el arte de hacer las cosas bien a través de y con la gente”, además se refiere que se debe tener en cuenta cuatro acciones: prever, planificar, organizar, mandar, coordinar y controlar”.

- **Gestión Turística Municipal**

Al hablar de gestión turística la investigación tiene como planteamiento emplear la gestión turística al nivel local y para ello el organismo o ente encargado de velar por el cumplimiento de las normativas es la municipalidad en el caso de la investigación sería la municipalidad de Piura, la cual cuenta con un área de turismo y a su vez vela por la inclusión social.

El Mincetur en una de sus capacitaciones realizadas a diversos tipos de capacitaciones en la que se toma la gestión municipal como tema central logro conceptualizarlo de la siguiente manera: “Cadena de procesos desarrollados por el gobierno local para convertir un territorio en producto o destino turístico”.

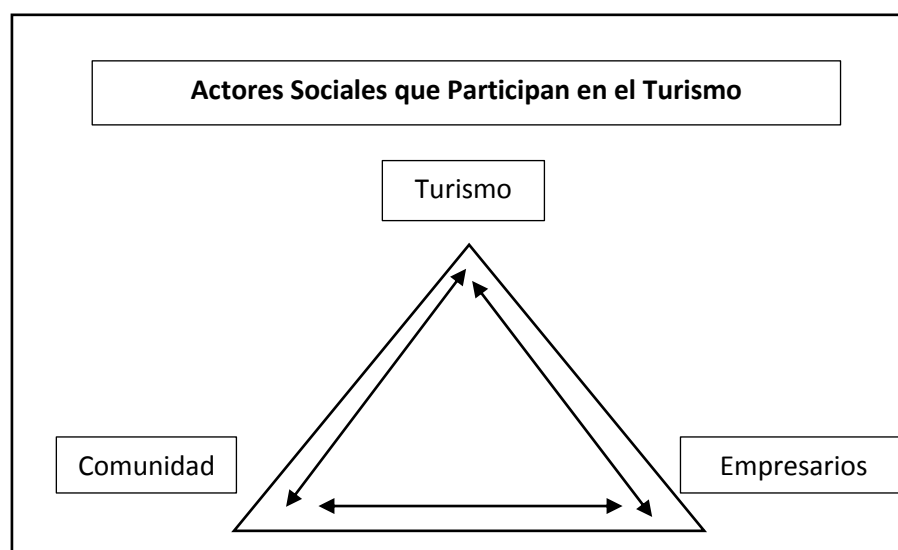
Otro concepto importante viene de la mano de dos autores Oyarzún, E.; & Szmulewics, P. (1999) quienes conceptualiza la importancia de la gestión municipal para un destino turístico ellos lo conceptualizan de la siguiente manera: “La gestión municipal, regional y en general de las administraciones públicas suelen ser determinantes en la calidad de un destino. Según los mismos autores, es necesario establecer sistemas más dinámicos capaces de autofinanciarse y de llevar a cabo medidas comercializadoras más dinámicas y efectivas”.

Según el Manual de Planeación y Gestión del Desarrollo Turístico Municipal, es un

sistema de guía para las diferentes municipalidades el cual brinda y conceptualiza también a su manera la gestión turística en las municipalidades; para ello emplea el término turismo y lo conceptualiza de la siguiente manera: “El turismo en el municipio se concibe como la voluntad de todos los actores sociales implicados, lo que significa asumir un compromiso de colaboración y corresponsabilidad, buscando alcanzar los intereses colectivos a partir de una meta común.

Si el municipio se aísla significa, que los beneficios de la actividad turística no llegan a la población local, y que los impactos negativos del turismo no tengan control o respuesta que obligue a corregirlos”.

Gráfico N° 01: Actores Sociales que Participan en el Turismo



Fuente: Manual de Planeación y Gestión del Desarrollo Turístico Municipal (Sector)

Como autora opino que es importante y fundamental que los actores sociales aprendan a trabajar en equipo por un mismo fin, en este gráfico se puede observar que el municipio es el que lidera los acuerdos que se tiene con la comunidad y los empresarios para lograr un bien

común, en este trabajo de investigación la meta sería lograr la inserción de las personas con habilidades diferentes para que puedan gozar y disfrutar de las actividades turísticas. Para lograr esto tiene que trabajarse en una gestión descentralizada.

Gestión Turística Municipal en Piura

Según el Plan Estratégico Regional de turismo (PENTUR) (2005-2015), permite contrastar la realidad que se vive en el Perú, pudiendo afirmar que la actividad turística es de gran importancia en la economía nacional, convirtiéndose así en la segunda actividad exportadora más importante de estos últimos años, la cual generará empleo descentralizado, la conservación de nuestro patrimonio cultural y natural con participación de la sociedad civil y el fortalecimiento de la pequeña y micro empresa, entre otros.

La actividad turística es un fuerte potencial en la Región Piura, el cual permite el crecimiento y desarrollo económico, a través de la gran diversidad de recursos sin explotar y por el agradable clima que lo caracteriza, de allí que la Región es conocida turísticamente como “Piura: sol, magia y encanto”; destacando sus innumerables recursos naturales, arqueológicos, folklóricos y una variada gastronomía, existiendo también otros recursos turísticos que propician el turismo de aventura, ecoturismo, turismo esotérico, entre otros.

En esta investigación se discrepa lo planteado por el PENTUR donde sustenta la actividad turística es un potencial fuerte en la ciudad porque no se desarrolla o fomenta el turismo en la misma ciudad de Piura, es más lo atrayente de este departamento son sus playas,

es decir el turista que viene hacer turismo en la ciudad de Piura solo pasa por Piura para llegar a las playas.

Esto se debe a la carencia en la gestión turística que no fomenta el turismo netamente en la misma ciudad de Piura, teniendo varios lugares turísticos importantes que tienen un valor histórico y deben de ser promocionados para así el turismo en Piura crezca.

Como se manifestó en la situación problemática la municipal junto al Gobierno Regional de Piura realizó un proyecto titulado “Piura Accesible”, que tenía como objetivo la inclusión social de las personas con habilidades diferentes, a consecuencia de esto se emitió una ordenanza donde se resalta la formulación del programa, del cual se hablare en el siguiente párrafo.

Ordenanza que declara de interés Regional la formulación del programa “Piura Accesible” N° 290- 2014GRP-CR (Ley N° 27867). Este programa tiene como finalidad elevar la calidad de vida de las personas con habilidades diferentes, además se preocupa por la interacción con su entorno, a través de estrategias de atención y prevención del gobierno.

Así mismo se preocupa por velar por el cumplimiento de sus derechos, tratando de promover el desarrollo inclusivo en la ciudad de Piura, es decir se está enfatizando en el tema de la inclusión, porque todos sin excepción alguna merecen realizar cualquier actividad referente con el turismo, siempre y cuando se sientan seguros y cómodos estas personas con habilidades diferentes podrán gozar y disfrutar del turismo.

Gestión del Turismo Inclusivo

Actualmente después de indagar varias definiciones de diversos autores, muchos concuerdan que accesibilidad e inclusión son lo mismo, pero, hubo una definición con la cual concuerdo que es la dada por Baker, M. (1989) donde define al turismo inclusivo como: “Aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales.”

Pero en este caso se va definir lo que es gestión del turismo inclusivo, como ya se dijo no hay una definición exacta, pero como autora seré capaz de deducirla gracias a la definición del párrafo anterior. Según mi apreciación defino a la gestión del turismo inclusivo al manejo integral de un proyecto que exponga un conjunto de principios y un razonamiento de por qué es necesaria la accesibilidad en el turismo, de manera que se puedan evaluar los servicios e identificar los cambios que pueda ser necesario realizar.

Gestión de la accesibilidad en el turismo

El Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas puede afirmar que: hasta ahora se ha abordado la accesibilidad desde diferentes puntos de vista, revisándose varias acciones fundamentales para la consecución de la accesibilidad (legislación, formación, investigación y marketing). Otro aspecto importante en este sentido es la gestión de la accesibilidad que las organizaciones vinculadas al turismo pueden desarrollar.

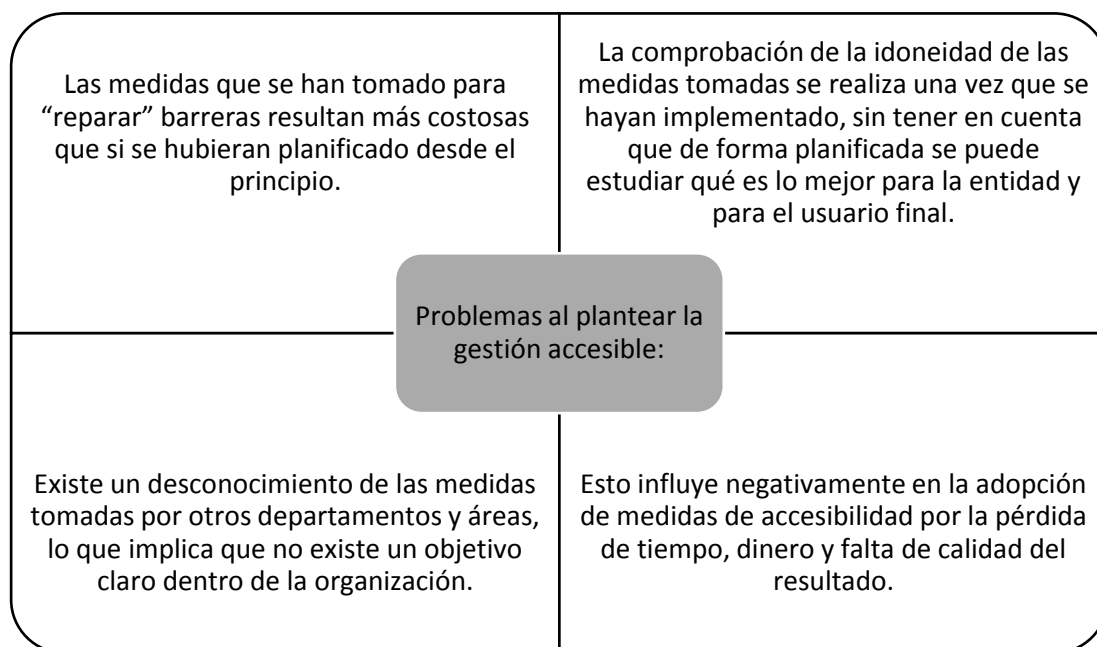
La puesta en marcha de la gestión de la accesibilidad en las organizaciones suele darse

como resultado de estos pasos previos:

- Concienciación y convencimiento de los beneficios que la accesibilidad añade a los entornos, productos, bienes o servicios que esa organización pone en el mercado.
- Incorporación de parámetros y criterios de accesibilidad a los entornos, productos, bienes o servicios que esa organización ofrece a sus usuarios o clientes.

El hecho de plantear la gestión de la accesibilidad una vez que se han llevado a cabo acciones de reforma e instauración de servicios accesibles, resulta menos ventajoso que si se iniciara la gestión al mismo tiempo que la concienciación y la puesta en marcha de actividades relacionadas con la misma.

Gráfico N° 2



Fuente: Elaboración Propia

Para que cualquier persona pueda disfrutar de una experiencia positiva en los ámbitos relacionados con el turismo, el Manual sobre Turismo Accesible para Todos:

Principios, herramientas y buenas prácticas el cual enseña: que es necesario que cada entidad, independientemente de su naturaleza, tamaño o actividad, además de mejorar la accesibilidad de sus entornos y servicios, en su gestión cotidiana, incorpore una forma de actuar ordenada y planificada de esta accesibilidad universal, que dé como resultado una mejora continua de unos servicios de calidad y para todos.

Cuando la accesibilidad no se ha tenido en cuenta resulta una gran desconocida, implantarla supone un intenso trabajo inicial para la mayoría de las organizaciones que no saben cómo ni por dónde empezar. Una vez implantada, es una cuestión de mantener ese proceder, medirla y completarla en función de aquellas necesidades encontradas, para que se pueda seguir progresando.

Es decir, la gestión de la accesibilidad: es una tarea transversal a toda la organización, por lo que necesitará la colaboración de todas las áreas y afectará en mayor o menor medida a todos sus integrantes, y debería estar integrada dentro de la gestión general de las organizaciones y empresas, de modo que no constituya un proceso separado específico de accesibilidad.

Una de las maneras de poner en práctica la gestión de la accesibilidad es a través de un sistema de gestión de la accesibilidad universal, basado en la norma UNE 170001-2, desarrollada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Un sistema de gestión es un sistema que establece una política y unos objetivos y el camino para lograr dichos objetivos. Un sistema de gestión podrá incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, de gestión financiera,

medioambiental, etc.

Responsables de la gestión de la accesibilidad

El Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas define a la accesibilidad como: un requisito para la participación activa de las personas con discapacidad en la sociedad, además es una herramienta para mejorar la calidad del servicio turístico, por lo que es recomendable que los distintos departamentos tengan en cuenta las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad de los destinos, edificios, establecimientos e instalaciones donde realiza su actividad, y de los bienes y servicios que presta.

Las organizaciones turísticas deberán tener en cuenta algo más que los requisitos de accesibilidad arquitectónica, que suele ser el centro de interés en entornos de urbanismo, transporte y alojamiento. El desarrollo y provisión de experiencias de destino accesible debe basarse en un enfoque de experiencia y debe desarrollar procesos para la inclusión de la accesibilidad en la comprensión de estas experiencias.

Es importante que todos los miembros de la organización sean conscientes de los beneficios que se obtienen de una buena gestión:

- Adaptación continua de los servicios e infraestructuras a la demanda.
- Diferenciación frente a la competencia.
- Mejora de su productividad al aportar un valor añadido sustancial capaz de captar la atención de un nuevo segmento de mercado.
- Mejorar la imagen de la organización.

- Incremento del beneficio económico a través de un incremento de la fidelidad de los clientes, el efecto llamada y un ROI bien conocido.

Uno de los principales problemas que se detecta en la mayoría de las organizaciones es que el personal no está formado en materia de accesibilidad, por este motivo, no se suelen tener en cuenta estos requisitos por parte de los responsables. Por este motivo, es necesario asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de su organización.

Turismo Accesible

Puede recibir diferentes adjetivos como: turismo para todos, turismo universal o turismo sin barreras. Se trata de la oferta turística que se hace cargo de la adaptación de los servicios e infraestructuras turísticas a las necesidades de todos los clientes. Posibilita la plena integración sin obstáculos de las personas que padecen alguna enfermedad sensorial, física o psíquica.

Otra definición que se encuentra de turismo para todos o turismo accesible es la siguiente según el Decálogo de buenas prácticas en accesibilidad turística, autores desconocidos (2007): “Característica de la oferta turística que permita ser turistas con plenos derechos al máximo número de clientes, a margen de su edad o cualquier otra circunstancia personal que afecte a su capacidad de comunicación o de movilidad”.

En el párrafo anterior se ha tocado el tema del turismo accesible el cual se basa en el principio de inclusión, que permite que las personas que padezcan de alguna discapacidad puedan viajar y gocen de ese derecho. Es por eso que en este turismo permite la adaptabilidad

de la oferta turística teniendo en cuenta el grado de accesibilidad que esta clase de turistas requiere para así poder brindarles seguridad y calidad que es lo que para ellos es más importante.

Para poder entender mejor el turismo accesible debemos saber que el término accesibilidad, proviene de la palabra acceso o entrada, es el conjunto de características que ha de tener un entorno, producto o servicio, para ser utilizable en condiciones de: seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tengan alguna discapacidad.

Según los autores Pérez, D. y González, J. (2003) consideran: “La palabra accesibilidad puede entenderse en relación con tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión”.

Como se puede ver la accesibilidad está directamente relacionada con la calidad de vida y permite a las personas con alguna discapacidad poder llevar una vida más normal y con menos obstáculos.

Según el Manual de atención a turistas con discapacidad (CONADIS – 2000) define a la accesibilidad como: “La cualidad que tienen el conjunto de espacios utilizados por las personas, para que cualquiera de ellas, incluso aquellas que tienen una discapacidad, pueda, llegar a todos los lugares y edificios que desee sin necesidad de realizar sobreesfuerzos, además 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 y poder hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en todo tipo de establecimientos con comodidad”.

Al referirnos del turismo inclusivo, nos podemos dar cuenta que existen países extranjeros que se están preocupando en trabajar la accesibilidad y adaptabilidad de sus ciudades, para que así las personas con habilidades diferentes se puedan sentir satisfechas con la atención y calidad del servicio.

Según la publicación realizada en el blog Turismo por salud (2015), titulada Turismo Accesible en el cual cita: “...Entre las cuales podemos mencionar las siguientes ciudades las cuales han tomado conciencia sobre este nuevo nicho de mercado que poco a poco va creciendo y trayendo rentabilidad a las empresas accesibles”.

Gráfico N° 04: Países extranjeros que se están preocupando por la accesibilidad en sus ciudades



Fuente: Llerena, 2012

Turismo Inclusivo

La Asociación Colombiana de Sordo - ciegos (SURCOE), el turismo inclusivo es “la garantía para el usuario de encontrar un paquete que incluya alojamiento, alimentación, transporte, visitas a diferentes sitios de interés y, en general, que cubra todas las necesidades del turista y sus acompañantes debemos referirnos a este como aquel que se encuentra: Adaptado, accesible y sostenible, hablamos de aumentar la calidad de los servicios turísticos que se ofrecen.”

El concepto de Turismo para Todos que aparece por primera vez en la publicación de la campaña Tourism for all, realizada en Reino Unido en 1989 como resultado del Informe de Baker, M. (1989) fue definido como: “Aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales.

Según el Gobierno de España publicó en su sitio web (www.boe.es, 2016), titulado Boletín Oficial del Estado en la cual cita “...que no existe una definición exacta sobre el turismo inclusivo, hay algunos autores y publicaciones que la siguen equiparando al turismo accesible, son ya muchas personas que consideran que la accesibilidad no es inclusión”.

El turismo inclusivo incorpora los principios de accesibilidad universal y diseño para todos, que exige que los entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos o dispositivos turísticos, deben concebirse de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas.

Pasamos de una realidad a otra anteriormente se creaban productos o servicios exclusivos para personas con habilidades diferentes, pero ahora se incorporan los criterios de accesibilidad universal y diseño. Esto significa que todos juntos acceden, disfrutan y comparten los mismos productos y servicios al mismo tiempo, independientemente de las distintas capacidades que tengan.

Se entiende como accesibilidad a la eliminación de barreras, las cuales obstaculizan que las personas con capacidades diferentes puedan disfrutar y gozar del turismo, para que ellos puedan disfrutar se tiene que realizar la adecuación de los espacios con el fin de brindarles comodidad y seguridad a las personas con habilidades diferentes en el ambiente donde desarrolle las actividades turísticas.

La inclusión garantiza el cumplimiento de los derechos individuales de cada persona sin importar las capacidades que tengan; “es decir, aquel que no solamente incorpora los principios de diseño y accesibilidad universal, también pretende garantizar el disfrute total y en condiciones igualitarias de los destinos y productos turísticos sin importar las capacidades que tengan... porque la accesibilidad no garantiza la inclusión, pero la inclusión si garantiza la accesibilidad.”

Según Villarreal, P. (2013), países como España, México, Perú e incluso Chile han apostado por la accesibilidad y la inclusión en el turismo, promoviendo una actividad turística responsable que se ha manifestado como una vía para solucionar los problemas sociales a los que hoy en día nos enfrentamos y que son obstáculos para el desarrollo del sector turístico y la comunidad en general.

Además, en la ley General de Turismo N° 29408, en su artículo 3 que señala los principios de la actividad turística de los cuales se tomarán en cuenta los incisos 3.2 nos habla sobre la inclusión que el turismo promueve la incorporación económica, social, política y cultural de los grupos sociales excluidos y vulnerables y de las personas con discapacidad de cualquier tipo que limite su desempeño y participación activa en la sociedad.

En el inciso 3.3 nos habla de la no discriminación a la hora de practicar el turismo, el cual debe de constituir un medio de desarrollo individual y colectivo, respetando la igualdad de género, diversidad cultural y grupos vulnerables de la población.

Facilidades Turísticas

Según Tierra (2009) define a las facilidades turísticas como: “El conjunto de bienes y servicios que hacen posible la actividad turística. Se refiere a las instalaciones donde los visitantes pueden satisfacer sus necesidades y los servicios complementarios para la práctica del turismo”.

Además, son aquellas que complementan los atractivos turísticos permitiendo el mejor disfrute en su estancia, también son todas aquellas instalaciones y servicios destinados a facilitar el alojamiento y la alimentación igual que las distracciones, amenidades, y servicios complementarios para el turista.

Travel, Y. (2008) considera que las facilidades turísticas: “son facilidades que ponen en valor el recurso natural, diversificando la oferta y convirtiéndolo en un atractivo turístico, que brinde bienestar, comodidad y seguridad turística. Implican acciones inclusivas que

involucran a las comunidades tanto en la toma de conciencia como en la importancia y relevancia del servicio”.

Debe existir una preocupación por adaptar la oferta turística, es decir ver las necesidades que las personas con habilidades diferentes necesitan para poder adaptar los recursos y que su infraestructura sea la adecuada. Para esto es importante definir oferta y demanda turística.

La oferta turística es el conjunto de bienes y servicios turísticos que los productores del sector están dispuestos a ofrecer a determinados precios. Existen dos tipos de oferta turística: La oferta turística básica aquellos bienes y servicios de carácter exclusivamente turístico (agencias de viaje, alojamientos, transportes, etc.) y la oferta turística complementaria compuesta por aquellos bienes que no son únicamente turísticos, pero que aun así son demandados por los turistas y complementan el producto turístico final (restauración, deportes, ocio, comercio, etc.).

Todos estos servicios han de reunir unas condiciones de calidad, seguridad y accesibilidad. Los transportes, los alojamientos, los museos, etc., han de estar adaptados, las agencias de viajes han de poder ofrecer información turística para cada tipo de discapacidad, y los guías turísticos también han de saber cómo tratar a las personas discapacitadas.

Según las cifras hay un gran número de personas con habilidades diferentes que desean gozar del turismo, pero debido a una deficiencia, al entorno y la falta de una oferta turística que se haga cargo de la adaptación de servicios e infraestructura, provocan que muchas personas con habilidades diferentes no puedan viajar o tengan serias dificultades a la hora de hacerlo.

La inclusión de las personas con habilidades diferentes en las actividades de ocio y cultura permite que estas personas puedan enriquecerse individualmente, ya que para ellos el poder compartir experiencias y sensaciones con otras personas es muy importante porque se dan cuenta de que ellos también pueden disfrutar de las mismas oportunidades como los demás.

Dentro del Manual de Atención al Turista con Discapacidad (CONADIS 2000) se puede encontrar las Normas de facilitación, orientación y desplazamiento del turista discapacitado, lo cual es importante y fundamental para ellos porque así se sentirán seguros y cómodos.

A lo largo del transcurso del desarrollo de la investigación se viene nombrando a un tipo de turista al turista con habilidades diferentes, pero llegó el punto en él se vio necesario la conceptualización o definición de esta clase de turistas.

Personas con Habilidades Diferentes

El término “Discapacidad” es entendida como el resultado de la interacción entre las personas que adolecen de alguna deficiencia (física, sensorial y/o mental) y las barreras (sociales, urbano arquitectónicas, económicas y culturales) que impiden su participación social en igualdad de condiciones de manera eficiente y eficaz respecto de las demás personas.

Esta Investigación se realiza en base a la Ley de Discapacidades (Quito 2001) como política de Estado en lo concerniente al Turismo Incluyente: El “Art. 3.- Persona con discapacidad. Para efectos del cumplimiento de las disposiciones de la ley y el reglamento, se considerará persona con discapacidad a toda persona que, como consecuencia de una o más

deficiencias físicas, mentales y/o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente se ve restringida en al menos un treinta por ciento de su capacidad para realizar una actividad dentro del margen que se considera normal, en el desempeño de sus funciones o actividades habituales”.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad define a la discapacidad dentro de un concepto evolucionista como producto de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras generadas por la actitud y al entorno que evitan su participación social plena y efectiva en igualdad de condiciones; incluyendo, dentro de ella, a todas aquellas personas que “tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo.

La ley General de la Persona con Discapacidad Ley N° 29973 que define a la discapacidad como “la pérdida significativa de alguna o algunas de sus funciones físicas, mentales o sensoriales, que impliquen la disminución o ausencia de la capacidad de realizar una actividad dentro de formas o márgenes considerados normales, limitándola en el desempeño de un rol, función o ejercicio de actividades y oportunidades para participar equitativamente dentro de la sociedad”.

Las personas con habilidades diferentes tienen una gran capacidad de socialización, se les hace fácil relacionarse y demostrar su buen carácter y su conducta afectuosa. Trata de comunicarse con intensidad, es reiterativo en sus actitudes y se encariña rápidamente con sus interlocutores.

A estas personas con habilidades diferentes les gusta practicar deportes, como la natación, las carreras, fútbol, baloncesto, etc. Ellos participan en olimpiadas mundiales especiales y en todos los deportes. Evidentemente pueden practicar de todo, pero ello depende de la autorización de sus acompañantes, padres, abuelos o hermanos con quienes viajen, para que los organicen, salvo un viaje en paquete, extremadamente programado y de acuerdo a las características individuales del grupo.

Clases de Discapacidad

Según la clasificación Internacional de la Organización Mundial de la Salud (O.M.S), se define la discapacidad como "la restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. Pérez, F. (2003).

Gráfico N° 02: Clasificación de Discapacidad



Elaborado por: Organización Mundial de Salud





Discapacidad Visual

Deficiencia del sistema de la visión que afecta la agudeza visual, campo visual, motilidad ocular, visión de los colores o profundidad, afectando la capacidad de una persona para ver. Al hablar de DV podemos referirnos a la persona que presenta ceguera o baja visión.

Ceguera (agudeza visual menor a 20/200): Es una condición de vida que afecta la percepción de imágenes en forma total reduciéndose en ocasiones a una mínima percepción de luz, impidiendo que la persona ciega reciba información visual del mundo que le rodea.

Baja visión (hasta agudeza visual de 6/18): Es una condición de vida que disminuye la agudeza o el campo visual de la persona; es decir, que quienes presentan una baja visión ven significativamente menos que aquéllas que tienen una visión normal. Es importante que la persona con discapacidad visual se sienta orientado a la hora de moverse, de un punto a otro. Para esto existen técnicas que los ayudará a estar orientados por si solos.

Gráfico N° 03: técnicas de Movilización

	<p>Técnicas de Protección Personal (de protección alta, media y baja, de rastreo, de búsqueda de objetos caídos entre otras): Permiten el desplazamiento de forma eficaz, independiente y segura, sobre todo en interiores, proporcionando el máximo de protección posible sin necesidad de utilizar ayudas</p>
	<p>Técnica con Bastón: Conjunto de técnicas que se emplean al usar el bastón para que las personas ciegas puedan desplazarse con relativa seguridad. El bastón puede ser rígido o plegable según las necesidades del usuario y debe respetar la altura apropiada para cada persona.</p>
	<p>Técnica con Guía Vidente: Conjunto de señales corporales, apoyadas por indicaciones verbales que permite a la persona con ceguera o deficiencia visual, desplazarse con seguridad y eficacia apoyado(a) de una persona vidente en distintos entornos y condiciones.</p>
	<p>Técnica del Perro Guía: Apoyo de un perro entrenado para el traslado de la persona con DV de un lugar a otro. Para llegar a este tipo de técnica la persona con DV debe certificarse en el área de orientación y movilidad y cumplir con los requerimientos para la adquisición del perro guía.</p>

Elaborado por: Dirección General de Educación Especial – México

Además, que puedan movilizarse, también es fundamental que puedan comunicarse, a nivel mundial se utiliza el sistema Braille que permite que estas personas se puedan comunicar, leer e incluso puedan estudiar ya que ahora tanto los colegios como universidades tienen que ser inclusivas. En el Perú son pocas las universidades que tienen alumnos con este tipo de discapacidad.

Con el sistema Braille les permite incorporarse en el ámbito educativo como ya lo mencioné antes, en lo social y en lo laboral.

Movilidad Física Restringida

“Se entiende como la disminución o ausencia de las funciones motoras o físicas que afectan el desempeño diario de las personas. La más común es la que implica reducción de la movilidad entre ellas se encuentran las personas cuya discapacidad es permanente o tienen probabilidades de aumentar y son las que utilizan silla de ruedas (SR), caminadores, muletas,

bastones u otras tecnologías para desplazarse. Por otro lado, están las que tienen discapacidades temporales es decir que su estado funcional tiende a mejorar, por ejemplo, las personas enyesadas o mujeres gestantes”.

Discapacidad Auditiva

Dificultad o imposibilidad de utilizar el sentido del oído. En términos de la capacidad auditiva, se habla de hipoacusia y de sordera.

Hipoacusia: Pérdida auditiva de leve (ligera) a moderada (media); no obstante, resulta funcional para la vida diaria; siendo necesario el uso de auxiliares auditivos, entre otros elementos para optimizar los restos auditivos.

Las personas que presentan hipoacusia pueden adquirir el lenguaje oral a través de la información que reciben por vía auditiva.

Sordera: Pérdida auditiva de severa a profunda, donde la audición no es funcional para la vida diaria aun con auxiliares auditivos; la adquisición del lenguaje oral no se da de manera natural. Por lo que la Lengua de Señas es la lengua natural de las personas con esta condición.

Con base en las definiciones que nos da el texto de las clases de discapacidad podemos darnos cuenta que al ser tan variadas, cada una de ellas presenta una atención especial en cualquier actividad que se desarrolle pues sus limitaciones son totalmente diferentes no pudiendo tratar igual a una persona con discapacidad física que una persona con discapacidad mental y es lo que más hay que tener en cuenta al momento de realizar una actividad turística con cualquiera de estas personas con sus diferentes discapacidades pues hay

que hacer todo un análisis de los factores que puede llegar a afectar a estas personas como los geográficos, de movilidad, infraestructura entre otros, que juegan un papel fundamental a la hora de hacer un turismo accesible.

Rol Social

Se le denomina al turismo social a un colectivo de población socialmente desfavorecido, los beneficiarios son las personas con discapacidad, las personas mayores, las familias y los jóvenes. Las personas con habilidades diferentes tienen problemas de accesibilidad al entorno, por lo tanto, la accesibilidad para este segmento, exige, en muchas ocasiones, unas condiciones mínimas en la adecuación técnica de las instalaciones y en la formación de los trabajadores que prestan los servicios turísticos.

Según la ley general del turismo N° 29408 en el artículo 45 el turismo social comprende todos aquellos instrumentos y medios a través de los cuales se les facilita la participación en el turismo de trabajadores, niños, jóvenes, estudiantes, personas con discapacidad, adultos mayores, comunidades campesinas y nativas y otros grupos humanos que por razones físicas, económicas, sociales o culturales tienen acceso limitado a disfrutar de los atractivos y servicios turísticos.

El turismo social es un sistema que crea las condiciones necesarias que permiten el acceso al turismo a un gran sector de la población que carece de posibilidades financieras para disfrutar del turismo comercial, pero que también tienen necesidades humanas de recreación, descanso, diversión y de conocer otros ambientes, aunque sea en forma limitada.

Rol Familiar como acompañante del Turista

Es muy importante analizar el entorno que rodeará a un viajero especial: Cuando viajan con sus padres, hay que recordar que ellos ya están habituados y han asumido su rol ante el hijo, ofreciéndole tranquilidad e independencia en cierto grado.

Por lo general, según el Manual de atención a turistas con discapacidad (2000) dice: cuando viaja una persona con habilidades diferentes, el programa está hecho por los padres, evidentemente con la aceptación de la persona.

En caso que los acompañantes sean hermanos, generalmente reaccionan diferente a los padres, con celo y agresividad; no les gusta que estén mirando a su hermano, sobre todo con atención, ellos también participan en la organización del programa del Turista con habilidades diferentes.

Por lo general, los integrantes de estas familias son personas con un sentido de servicio al prójimo, hacia la unidad comunitaria, con una sensibilidad mayor para percibir, apreciar o analizar problemas humanos.

Rol del Estado: Inserción de personas con Habilidades diferentes

Gráfico N° 04: Programas de Inclusión a personas con habilidades diferentes

Nombre del Plan	Autor	Objetivo
Programa Turismo Accesible – Argentina	Trabajo en conjunto: Servicio Nacional de Rehabilitación y el Ministerio de Turismo de la Nación.	El objetivo principal: fomentar la inclusión plena de las personas con discapacidad en los distintos ámbitos turísticos. Para ello se asesora, se guía y se capacita a prestadores de alojamientos y servicios turísticos de distintos puntos del país para que logren una distinción del MINTUR y un reconocimiento del SNR, con la finalidad de tener un registro confiable de los diferentes servicios y alojamientos accesibles.
Plan Future Turismo 2011	Instituto de Crédito Oficial (ICO) y el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (<u>MITYC</u>)	Ofrecer líneas de financiación al Sector Turístico como Infraestructuras para facilitar la accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas para personas con discapacidad. Especialización de la oferta turística en busca de nuevos nichos de mercado, como puede ser el turismo de mayores o personas con diferentes capacidades y necesidades especiales, que requieren una asistencia personalizada englobada en la nueva cultura del detalle y atención al cliente.

Servicio de inserción laboral de personas con discapacidad en Ecuador: trabajando por la inclusión	Financiación: AECID, Fundación ONCE, FENEDIF, Municipio de Quito y Petro amazonas	Inserción laboral de las personas con discapacidad con tres ejes principales: formación y sensibilización a personal y grupos focales que trabajan o podrían trabajar con personas con discapacidad
Programa de inserción laboral productiva para personas con discapacidad	Banco Interamericano de Desarrollo - Colombia	Mejorar las oportunidades de empleo para las personas con discapacidad, contribuyendo de esa forma a su inclusión económica y social. El propósito es fortalecer los servicios de rehabilitación, capacitación y colocación profesional para expandir oportunidades de empleo para personas discapacitadas.
Sin Barreras	Consejo Nacional para la integración de las Personas con Discapacidad - Perú	Diagnosticar el nivel de accesibilidad urbanística para las personas con discapacidad, en el marco del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal 2016.
Amerinka	Infodis – José Ricardo Riera - Lima	Atender en temas de rehabilitación física a personas que así lo requieran, además de tener diseñados cursos de capacitación ocupacional que podrían permitir la reinserción laboral-social de personas con alguna limitación.
Annacodis – Lambayeque	Rosa Reluz de Samplen (Presidenta)	Brindar atención de salud, deportes y otros.
Asociación Civil Fomento y Promoción del Turismo para Personas con Discapacidad (Lima -Miraflores)	Sara Rosa Bocangel Salazar (Directora)	Turismo
Ámbito de Personas con Discapacidad - Instituto Peruano del Deporte	Enrique Guerrero	Mejorar la calidad de vida, integrar social y familiarmente a los niños con discapacidad. Masificar el deporte para personas con discapacidad a nivel nacional.

(Lima – Cercado)		Organizar competencias deportivas a niveles regionales.
Asociación de Personas con Discapacidad Sagrado Corazón de Jesús – Tambogrande	Rodolfo Canola Crisanto (Presidente)	Velar por los derechos de las personas con discapacidad.
Sistematización de la intervención de PROPOLI en discapacidad: Lecciones aprendidas y recomendaciones para futuras intervenciones	Ministerio de la mujer y Desarrollo Social La Unión Europea	Es objetivo de la presente sistematización extraer las principales lecciones aprendidas derivadas de la intervención de PROPOLI hacia y con las personas con discapacidad y brindar una serie de recomendaciones prácticas que puedan servir como referencia y orientación a las instituciones o personas que tienen como responsabilidad el diseño y ejecución de políticas, programas y proyectos dirigidos a incluir con equidad y en igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad. Con este esfuerzo de sistematización queremos contribuir a mejoras tanto en el nivel de las prácticas como de las políticas dirigidas a las personas con discapacidad, transfiriendo los enfoques, estrategias y la metodología utilizada por PROPOLI.

Elaboración: Propia

- En conclusión los programas de inserción para personas con habilidades diferentes son pocos, porque recién se ha tomado en cuenta a este nicho de mercado como nos lo hace ver el programa Future Turismo dado por el Instituto de Crédito Oficial (ICO) y el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (MITYC), el cual se interesa por los nuevos nichos de mercado en ese caso el segmento de los turistas con habilidades diferentes.
- En el Perú encontramos programas de inserción laboral para personas con discapacidad sale un poco del tema, pero, se ve que se está comenzando a insertar a las personas con habilidades diferentes dentro del ámbito laboral, pero no netamente en el tema de turismo.
- Me puedo dar cuenta que en países extranjeros ya están trabajando en este tipo de turismo porque han visto que genera ingresos, por eso han trabajado en la accesibilidad para estas personas que buscan comodidad y seguridad, haciendo valer sus derechos porque el turismo es para todos sin ninguna excepción.

Plan de Acción

Un plan de acción son las tareas que deben realizarse a un número de personas en un determinado plazo con el fin de lograr un objetivo.

Según Suárez, :“son documentos debidamente estructurados que forman parte de planeamiento estratégico de una investigación de carácter cualitativo, se busca “materializar” los objetivos estratégicos previamente establecidos, dotándose de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto”

El plan de acción es una herramienta que facilita llevar a cabo los fines planteados por una organización, mediante una adecuada definición de objetivos y metas.

El autor Gutiérrez, V (2014) “El Plan de Acción permite organizar y orientar

estratégicamente acciones, talento humano, procesos, instrumentos y recursos disponibles hacia el logro de objetivos y metas. Igualmente, el Plan de Acción permite definir indicadores que facilitan el seguimiento y evaluación de las acciones y sirven de guía para la toma oportuna de decisiones.

El plan de acción permite responder las siguientes preguntas:

Gráfico N°4: Plan de Acción



Elaborado: Gutiérrez, Víctor.

Un plan de acción sirve para definir las acciones y tareas a realizar, se asignan responsables y fechas de inicio y termino.

Según Gutiérrez, V (2014) un plan de trabajo debe contener la siguiente información:

Definir los objetivos específicos.

- Establecer las metas necesarias para alcanzar cada uno de los objetivos específicos.
- Establecer indicadores que permitan medir el logro de la meta.
- Determinar las actividades que se deben desarrollar.

- Especificar el despacho judicial responsable de llevar a cabo las actividades.
- Si se necesita coordinar la realización de alguna actividad, se debe indicar con cual despacho, institución u organización.

Elementos del Plan de Acción

- **Objetivos**

Un objetivo consiste en un deseo de lo que se quiere lograr (Atender a una problemática o necesidad). Este propósito debe ser expresado en forma clara y concisa. Todo objetivo debe responder la pregunta: ¿para qué?

- **Características de los objetivos:**

- ✓ Precisos: De tal forma que se pueda realizar una buena planificación y adecuada evaluación de los objetivos.
- ✓ Adecuados en el tiempo: Que se puedan cumplir en un período razonable de trabajo.
- ✓ Flexibles: Que sean posibles de modificar cuando se presenten situaciones inesperadas.
- ✓ Motivadores: Que sean para las personas un reto posible de alcanzar. Que los involucrados se sientan identificados con el desarrollo de actividades
- ✓ Participativos: Los mejores resultados se logran cuando los responsables del cumplimiento de los objetivos pueden participar en su establecimiento.
- ✓ Factibles: Deben ser reales, prácticos y posibles de lograr.
- ✓ Convenientes: Que sus logros apoyen los propósitos y misiones básicas de la organización.
- ✓ Obligatorios: Una vez establecidos debe existir una obligación razonable, para lograr su cumplimiento.

Todo objetivo ya sea general o específico, debe ser redactado en infinitivo, debido a

que implica una acción o compromiso. Por ejemplo: acelerar, actualizar, adecuar, atender, establecer favorecer, abrir, cumplir, contribuir, entre otros.

Metas

Reflejan lo que se va a lograr en un tiempo determinado, respondiendo a cuánto se desea alcanzar. La principal característica de una meta es que debe explicar claramente: ¿qué se quiere?, ¿cuánto se quiere? y ¿para cuándo se quiere?

La fijación de metas hace posible la medición de los resultados y la evaluación del grado de cumplimiento y eficiencia logrados por el responsable. En otras palabras, la meta es la cuantificación del objetivo específico ubicado en el tiempo y lugar. Las metas definen la cantidad y calidad de lo que se desea alcanzar a través de los objetivos específicos, pueden especificarse en términos absolutos o relativos.

Las metas deben ser:

- ✓ Realistas: Que se pueden alcanzar con los recursos disponibles.
- ✓ Precisas: Debidamente explícitas.
- ✓ Periódicas: Definir la fecha en la que se desean alcanzar.
- ✓ Medibles: Señalar unidades de medida.
- ✓ Coherentes: Vinculadas con los objetivos.

Indicadores

Son parámetros de medida por medio de los cuales se determina el logro de la meta y por consiguiente el cumplimiento de los objetivos específicos. Los indicadores tienen que ser medibles en cantidad y tiempo. El conjunto de indicadores permite analizar, evaluar y justificar las actividades y los resultados planteados.

Actividades

Las actividades son todas aquellas tareas o eventos destinados al cumplimiento de las metas

previstas. Señalan los pasos lógicos o el camino que se debe seguir para contribuir al logro de las metas. Las actividades deben responder a las preguntas: ¿qué se debe hacer? y ¿cómo se debe hacer?

Responsable

Se debe señalar quién concretamente es responsable de realizar la actividad. Los responsables han de tener la capacidad de realizar la actividad planteada.

1.2. Caracterización de los antecedentes del proceso del turismo inclusivo y su gestión.

Gráfico N° 05: Antecedentes de Gestión en la historia del Turismo



Elaborado: Secretaria de estado de turismo y comercio.

Este cuadro sintetiza en 3 etapas la evolución del turismo lo cual les permitió dar breve reseña de todas las etapas; el turismo siempre se ha dado desde una persona que viajaba del punto A hacia el punto B y en transcurso del trayecto conocía nuevos destinos hasta en la actualidad en donde una persona puede viajar conocer culturas de otros países.

En sus inicios los empresarios prestadoras de servicios turísticos se vieron en la necesidad de crear un nivel de organización la cual vino de la mano con entes privados que en sus inicios tenían actividades limitadas.

Ya habiendo transcurrido la mitad del siglo XX el turismo empieza a tomar cada vez más un papel importante y por tal motivo se vio en la necesidad de crear entidades de gestión pero ya no por parte de entidades privadas sino estatales, tales como ministerios de turismo, secretarías de estado, entre otros.

Actualmente es importante tocar el tema referente a la gestión de la accesibilidad en el turismo, porque ven la necesidad de personas con habilidades diferentes de hacer uso y disfrute del turismo.

La gestión de la accesibilidad se basa en velar los derechos de las personas con necesidades diferentes, es decir el tema de inclusión que dentro de la actividad turística se puede encontrar en el artículo 3 con el principio de la inclusión.

Por eso los gobiernos tanto locales como nacionales deben de hacer énfasis en este tipo de turismo preparando a los profesionales del sector turismo.

CAPÍTULO 2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y CARACTERIZACIÓN DEL CAMPO DE ACCIÓN

CAPÍTULO 2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

2.1 Justificación del Problema

Este plan de acción va enfocado principalmente a los turistas con habilidades diferentes los cuales necesitan de un servicio especializado, personalizado y realizado por un personal altamente calificado lo cual se ve plasmado en el Manual de Atención a turistas con discapacidad (2000) público por el CONADIS ; el cual establece normas de facilitación de desplazamiento, atención y requerimientos mínimos que necesita cada tipo de turistas con habilidades diferentes; el cual no es aplicado en su totalidad.

Cada discapacidad o habilidades diferentes depende enteramente de las características personales, teniendo también un nivel de importancia el entorno que lo rodeo; por tal motivo la importancia de una buena infraestructura que esté basado en los requerimientos mínimos establecidos por manual ya citado en párrafos anteriores.

Al trabajar en la accesibilidad y adaptabilidad dentro de la ciudad de Piura se desea lograr una inserción dentro del sector turismo de los turistas con habilidades diferentes; con el fin de hacer valer sus derechos como está establecido en el inciso 3.3 de la ley General del turismo en donde se manifiesta la no discriminación; es decir que todos sin excepción alguna puede disfrutar y gozar de diversas actividades turísticas; para lograr tal motivo se debe contar con una atención especializada

Así ellos pueden insertarse dentro del campo turístico haciendo valer sus derechos como cualquier otra persona de poder disfrutar las diversas actividades turísticas que cuenten con las facilidades que ellos necesitan para poder disfrutar de un turismo inclusivo seguro.

La discapacidad en nuestro país se convierte en un problema de Salud Pública, años atrás la personas con habilidades diferentes apenas y salían de sus casas, es decir permanecían enclaustradas y consideradas como una carga, sin embargo, hoy en día nos

enfrentamos con una realidad distinta, pues muchas de ellas asisten a la escuela, consiguen hoy trabajo, son jefes y jefas de hogar, practican deportes y participan activamente en sus comunidades.

La ciudad de Piura es la tercera con mayor población con discapacidad (167.469.18), estas personas serán nuestro mercado objetivo porque la importancia de esta investigación será el insertar a las personas con habilidades diferentes al sector turismo haciendo cumplir sus derechos de igual y promoviendo un turismo inclusivo.

a. ¿Desde cuándo existe o se tienen referencias sobre este tipo de problema?

Antecedentes del problema

Para la realización de esta investigación se procedió a buscar diferentes trabajos, publicaciones, tesis entre otro tipo de redacciones, que brinden un aporte a la investigación, investigación en la cual se tiene como punto central a las personas con habilidades diferentes y como una buena gestión lograra un turismo cada vez inclusivo.

El primer aporte lo brinda el estudio realizado por Fraiz, Alén y Domínguez titulado “LA ACCESIBILIDAD COMO OPORTUNIDAD DE MERCADO EN EL MANAGEMENT DE DESTINOS TURÍSTICOS – Universidad de Vigo – España”, el cual propone incidir en la gestión de los destinos turísticos mediante la accesibilidad o diseño universal, no enfocado solamente al nicho de mercado de personas con discapacidad, sino centrado en el uso y disfrute del destino turístico por y para todos.

Esta publicación nos brinda un gran aporte al indicar como una buena gestión de los diferentes destinos turísticos tomando como tema la accesibilidad lograra cada vez una inclusión total es decir un turismo para todos, un turismo que pueda disfrutarlo sin dejar a nadie sin la oportunidad del disfrute al ocio lo cual es una de los derechos fundamentales.

Para ello se empleará factores fundamentales como: la ventaja competitiva basada en

la diferenciación; el aumento del mercado de discapacitados, los cambios sociodemográficos y en el estilo de vida.

El objetivo de la investigación es proponer un nuevo enfoque que modifique el management de destinos turísticos con el fin de elaborar espacios por y para todos, mediante la potenciación de la colaboración entre los diferentes componentes turísticos, principalmente entre los organismos y administraciones públicas y el sector privado proveedor de servicios, con lo que se conseguirá incrementar la satisfacción del cliente para que ésta pueda derivar en una mayor fidelización o en una mejora en la percepción de la imagen y la calidad del destino turístico.

Como segundo gran aporte a nuestra investigación tenemos al presente trabajo de titulación realizado por la tesista Arianeth Aracely Cujilema Rodríguez, el cual se titula “PROYECTO DE TURISMO ACCESIBLE COMO ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES APLICADO EN EL SECTOR DEL HUMBOLDT DEL CANTÓN PLAYAS”; el cual tiene como objetivo desarrollar una propuesta de adecuación de facilidades turísticas para personas con capacidades especiales en la Playa de General Villamil Playas, zona del Humboldt, como estrategia de inclusión social.

Con este aporte lo que se busca es desarrollar cada vez un mejor turismo accesible; al ser un tema nuevo a tratar en la zona estudiada en el trabajo de la tesista Arianeth Aracely Cujilema Rodríguez lo que busca ella es la innovación, pero aunque tenga algunas deficiencias en la ciudad de Piura, ya se trata el tema de la accesibilidad para la ciudad, por tal motivo en nuestra ocasión en la ciudad de Piura lo que se necesita es optimizarlo con diferentes acciones como la adecuación de facilidades turísticas e integración de personas con capacidades especiales y adultos mayores, alineándose de esta manera al programa nacional

de desarrollo del buen vivir.

b. Estudios o investigaciones anteriores

- **Estudio de mercado de turistas con discapacidad, Open Doors Organization (ODO)/Harris Interactive (Estados Unidos de América)**



Descripción

Este proyecto refleja los estudios pioneros de hábitos de viajes y actividad hostelera entre los adultos estadounidenses con discapacidad. Hasta el primer estudio realizado en 2002, no se había llevado a cabo una gran encuesta estadísticamente fiable sobre el mercado de personas con discapacidad en el sector turístico de Estados Unidos de América.

Entidades

Open Doors Organization (ODO), es una organización sin ánimo de lucro con sede en Chicago, Illinois. Fue fundada en el año 2000 con el propósito de crear una sociedad en la que todas las personas con discapacidad tuvieran las mismas oportunidades de consumo que los demás. Uno de los objetivos de ODO es mostrar a las empresas cómo tener éxito en el mercado de las personas con discapacidad, al tiempo que se trabaja por el empoderamiento de esta comunidad.

La empresa Harris Interactive fue la encargada de realizar las herramientas de comunicación para obtener información de los consumidores e interpretar los datos. Los estudios que realizan abarcan una variedad de temas, involucran muchas empresas, y permiten obtener información decisiva en un corto plazo.

Historia del proyecto

Antes de que se llevaran a cabo estos estudios, la industria de viajes de los Estados Unidos de América no disponía de cifras sólidas sobre el mercado de clientes con discapacidad, ni conocían las importantes barreras a las que se enfrenta este segmento de población en el transporte, por ejemplo. Uno de los objetivos principales de este estudio era que las empresas centraran su atención en las personas con discapacidad, de manera que se considerara un mercado a tener en cuenta.

La industria de viajes ofrecía, en general, muchos conceptos erróneos como la suposición de que las personas con discapacidad no cuentan con recursos económicos que hicieran meritorio realizar actuaciones de accesibilidad fuera de los requisitos legales. El estudio pretendía cambiar esta idea falsa, mostrando cifras concretas.

Los estudios de 2002 y 2005 medían los comportamientos generales de viaje incluyendo preguntas como: con qué frecuencia viajan las personas, con quién, cuánto gastan en el viaje, qué modo de transporte o alojamiento utilizan, y en qué fuentes de información se basan para tomar decisiones. El primer estudio de 2002 proporcionó una información que el sector turístico encontraría muy valiosa en su intento de frenar las grandes pérdidas tras los actos terroristas del 11 de septiembre de 2001.

El segundo estudio realizado en 2005, confirmó el tamaño del mercado y los hábitos de viaje que se muestran en el estudio de 2002. En la investigación de 2005, se ampliaron las encuestas hacia nuevas áreas, incluyendo los viajes al extranjero y el proceso de realización de reservas por personas con discapacidad.

A través de este estudio, ODO centró como objetivo una amplia variedad de sectores de viajes, incluida la aviación, líneas de cruceros, hoteles, restaurantes, y las empresas de alquiler de coches.

Conclusiones

El principal resultado del estudio es la demostración de que las personas con discapacidad son un segmento de mercado importante que el sector turístico debe cuidar. Durante un viaje, un adulto con discapacidad gasta 430 dólares de EE.UU. de media, lo que significa que los gastos corrientes de viaje entre la población con discapacidad supera los 13,6 mil millones dólares de EE.UU. por año.

Esto no incluye otros gastos como los compañeros de viaje que fácilmente podría doblar esa cifra. Además, al mostrar las principales barreras para el desplazamiento de las personas con discapacidad, la industria tiene una mejor comprensión de cómo llegar a estos clientes. El estudio también muestra que el mercado tiene el potencial de convertirse en un mercado significativamente mayor. Los beneficios económicos podrían duplicarse en las aerolíneas y hoteles si se realizaran las adaptaciones adecuadas.

El impacto resultante por ser la primera investigación de este tipo, hizo que se contara además con una excelente cobertura por parte de los medios de comunicación, y por lo tanto, una amplia difusión de la información tanto a la industria de los viajes, como a la población general.

Existe la intención de llevar a cabo un estudio de seguimiento para reevaluar los hábitos de viaje y consumo de las personas con discapacidad y evaluar las barreras que siguen constituyendo obstáculos para viajar.

➤ **Agencias de Viaje: Viajes AcceSibles, Viajes 2000 (España)**



Descripción

Viajes AcceSibles es una marca de Viajes 2000, S.A., una agencia de viajes que organiza todo tipo de actividades: estancias en hoteles, billetes de avión o tren, paquetes, circuitos, entradas a museos, o teatros, tanto a nivel individual como en grupo, ya sea en destinos nacionales como internacionales.

Con el objetivo de dar una mejor respuesta a las nuevas necesidades de sus clientes y de dar nuevos pasos en favor de la accesibilidad en la reserva de los servicios turísticos, Viajes 2000 ha puesto en marcha un motor de reservas accesible para la búsqueda y contratación de hoteles tanto nacionales como internacionales.

Este proyecto garantiza a las personas con discapacidad la accesibilidad a la hora de buscar y reservar hoteles. Este buscador ofrece un motor accesible de reserva de hoteles, específicamente diseñado para posibilitar la reserva en línea completamente autónoma de personas con discapacidad visual, motora, sensorial e intelectual.

Así, el buscador accesible de Viajes 2000 cuenta con características que le diferencian de cualquier otra Web del sector, entre ellas destacan las siguientes:

- **Navegación accesible:** es el primer portal turístico en España de reservas en línea que ha adaptado su motor de reservas para que la navegación sea accesible. Por ello, las personas con deficiencia visual ó con dificultad en el manejo del ratón pueden navegar por el sitio Web sin encontrar dificultades de acceso.

- Cumplimiento de las Pautas de Accesibilidad del Contenido en la Web 1.0: www.viajes.ilunion.com cumple las normas establecidas por el Web (Consortio de la World Wide Web).
- Productos y servicios accesibles: Viajes 2000 ofrece a sus clientes la posibilidad de hacer reservas hoteleras de manera completamente accesible, además de ofrecer paquetes turísticos tanto a destinos nacionales como internacionales, accesibles para personas con distintas discapacidades.
- Se distingue también la sección “Establecimientos accesibles destacados” donde se pueden consultar información sobre la accesibilidad de estos establecimientos, permitiendo así mismo filtrar por tipo de establecimiento o provincia. Así, y con el fin de garantizar que esta información es veraz, el equipo de expertos de Viajes 2000 y sus colaboradores se han desplazado previamente a cada uno de los hoteles y establecimientos para certificar y ofrecer esta información.

Entidades

Viajes 2000 es una agencia de viajes que pertenece a GEBTA (Consortio Europeo de Agencias de Viajes) con más de 300 miembros en siete países diferentes. Es la agencia oficial española de los Juegos Paralímpicos, Viajes de la Tercera Edad de la ONCE y la Liga Nacional de Baloncesto en silla de ruedas.

Historia

Viajes 2000 se constituye en 1977 y la ONCE pasa a ser su único accionista en 1993 con el propósito de crear valor de forma sostenida y a largo plazo, siendo una empresa rentable y capaz de contribuir a la integración laboral de personas con discapacidad. Además

da una respuesta a una necesidad: el turismo accesible para todos, incluyendo a todas las personas con cualquier tipo de discapacidad.

Viajes 2000 se propuso desarrollar y consolidar una posición relevante como agencia de viajes especializada en la prestación de servicios al segmento de mercado de personas con discapacidad, tanto de procedencia nacional como extranjera. La empresa lo consiguió posibilitando el acceso a destinos turísticos a personas con discapacidad, así como facilitando la información necesaria.

“Viajes AcceSIbles” ha sido un proyecto que ha madurado a lo largo de los años y destaca como aspecto innovador que, además de ofrecer información accesible sobre las actividades y destinos turísticos, es la primera página web accesible en la que personas ciegas o con dificultad en el manejo del ratón, pueden comprar de forma autónoma productos turísticos en línea.

Conclusiones

Los servicios especializados en agencias de viajes como el de “Viajes AcceSIbles” presentan una complejidad significativa. En primer lugar, este tipo de agencias debe ser muy flexible y disponer de profesionales bien formados puesto que existen muchas clases de discapacidad. Al mismo tiempo, debe cuidarse la selección de establecimientos, asegurando una buena relación calidad-precio, y contactando directamente con proveedores finales o corresponsables especializados.

➤ Transporte: Taxis accesibles, Eurotaxi, Fundación ONCE (España)

Descripción

El programa de implementación de taxis accesible o Eurotaxi fue desarrollado en España por la Fundación ONCE con el apoyo del IMSERSO. Este programa facilita

la utilización de los taxis a las personas usuarias de sillas de ruedas sin necesidad de realizar transferencias ni abandonar la silla de ruedas.

El servicio de taxis es una pieza clave para cubrir las necesidades del desplazamiento “puerta a puerta” en todos los sistemas de transporte del mundo. Durante las últimas tres décadas los taxis adaptados han sido una solución para complementar el transporte público habitual, esté o no adaptado. Por otra parte, el taxi constituye una ventaja a nivel turístico por la posibilidad de acceso a lugares fuera de las rutas tradicionales.

Historia

La idea de la implantación del taxi accesible en España comenzó a gestarse aproximadamente en 1980, a partir de los vehículos que las casas comerciales ofrecían a las personas con parálisis en los miembros inferiores. Estos vehículos implicaban ya modificaciones técnicas y adaptaciones como el pomo en el volante o el cambio de marchas automático. Existían coches particulares adaptados en España, pero no vehículos destinados al servicio público.

La primera adaptación se realizó, gracias a Nissan España, tomando como referencia el Nissan Prairie adaptado que ya existía en Inglaterra. Las modificaciones fundamentales que se llevaron a cabo en el vehículo fueron subir el techo, rebajar el suelo para obtener una mayor altura interior, e incorporar una rampa de acceso.

La comercialización del primer coche adaptado comenzó en 1990. Ese mismo año se firmó el primer convenio de accesibilidad entre Fundación ONCE e IMSERSO para la concesión de ayudas económicas.

Para promocionar el Eurotaxi se hicieron varias reuniones con organizaciones de taxistas y con taxistas particulares. También se promocionó el Eurotaxi entre las administraciones públicas ayuntamiento por ayuntamiento. Un paso significativo fue el avance producido entre 1999 y 2001 cuando se introdujeron 100 nuevos Eurotaxis en Madrid gracias a las ayudas económicas aportadas por Fundación ONCE.

El proyecto Eurotaxi ha crecido significativamente en la última década gracias a los avances y a los nuevos modelos de vehículos que permiten una adaptación más fácil y versátil.

➤ **Alojamiento: Hoteles Scandic (Suecia)**

The logo for Scandic Hotels, featuring the word "Scandic" in a bold, red, sans-serif font.

Descripción

Scandic Hotels es una cadena de hoteles donde se ha implementado un diseño inteligente en los servicios que ofrecen de modo que atienden las necesidades que pueda requerir cualquier persona con discapacidad. Con el entendimiento de que cada discapacidad es diferente, la cadena Scandic ha establecido un standard común de 101 medidas de accesibilidad que se aplica a todos los hoteles de la cadena a la par que se trabaja por una mejora continua.

Las acciones en accesibilidad están dirigidas en primer lugar, a los más de 50 millones de personas en Europa con algún tipo de discapacidad y las personas mayores, y en segundo lugar, a las empresas de contratación de personal con discapacidad.

Historia

La relación directa de los hoteles Scandic con la accesibilidad comenzó hace una década. Magnus Berglund, cocinero de la cadena Scandic, estuvo de baja en aquel entonces por una enfermedad muscular durante cinco años. Cuando fue capaz de empezar a trabajar otra vez, contactó a su antiguo empleador, con sus ideas sobre la forma en que la cadena hotelera podría aumentar la accesibilidad y el uso de accesibilidad para obtener una ventaja competitiva. En 2003, fue nombrado Embajador de Discapacidad para Scandic, que depende directamente del Comité Ejecutivo del Grupo.

El trabajo en accesibilidad de los hoteles y la difusión del mismo por parte de su embajador han sido reconocidos en los medios internacionales y han recibido numerosos premios repercutiendo en el sector turístico y también fuera de la comunidad de accesibilidad.

Hoy los hoteles son conocidos internacionalmente por la plena accesibilidad y su embajador invitado a dar conferencias sobre el tema. En otoño de 2010, fue invitado a ser orador principal en la Conferencia de las Naciones Unidas en Ginebra sobre accesibilidad donde compartió sus experiencias de trabajo desde 2003.

Los objetivos de la implantación de la accesibilidad en los hoteles son los de aprender más acerca de lo que los huéspedes con discapacidades pueden necesitar cuando acuden al hotel y conseguir ampliar el segmento de potenciales clientes.

Conclusiones

Uno de los principales resultados del trabajo continuo en accesibilidad ha sido el de lograr la concienciación sobre la discapacidad y la continua mejora de accesibilidad en todos los ámbitos de la empresa, los distintos departamentos, la oficina central y los hoteles.

Además, se ha logrado gracias a que el Comité Ejecutivo del Grupo ha apoyado la iniciativa desde el principio.

En el aspecto económico, el incremento en la venta de habitaciones ha supuesto que muchas de las inversiones se amortizaran en menos de un año.

Para conseguir un seguimiento del trabajo de forma continua se toman medidas como la revisión anual del estándar de accesibilidad y la formación de todos los miembros del equipo.

El gran desafío que ha surgido a la hora de implantar la accesibilidad en una cadena de hoteles ubicados en distintos países ha sido la diferencia en cuestiones de legislación y estándares de accesibilidad de cada país, por lo que resulta un gran reto concebir una norma que funcione en todos los países europeos.

La aspiración de los hoteles Scandic es que los clientes consideren su hotel como un hotel inteligente, ya sean clientes con discapacidad o sin ella. El lema en el que se basan “No admitimos a clientes con discapacidad, sólo a huéspedes” refuerza su misión.

➤ **Formación: Estudio de Turismo Inclusivo, PERFIL (Portugal)**



El centro de Educación para el Ciudadano con Discapacidad, CECD-MIRASINTRA, junto con las entidad portuguesa, PERFIL y dos organismos públicos: el Instituto nacional

para la rehabilitación y Turismo de Portugal, realizaron en el año 2009 un estudio “Turismo Inclusivo” de competencias en hostelería para atender los clientes con discapacidad.

Este proyecto se enmarcaba en el Plan de Acción para la Integración de las Personas con Discapacidad del Gobierno de Portugal y tenía tres objetivos marcados:

1. identificar las necesidades del turista con discapacidad en materia de atención al cliente,
2. identificar las competencias profesionales necesarias, y
3. la creación de un paquete formativo dirigido a los profesionales del turismo.

Los diferentes productos de formación resultante incluyen diversos materiales didácticos, desde los resultados del estudio, hasta el manual del formador, la guía de formación y el desarrollo del curso en formato en línea interactivo, que se han puesto a disposición de los profesionales de turismo del sector público y privado.

Este proyecto fue pionero en Portugal al realizarse a nivel nacional con el apoyo y participación de los principales agentes de la discapacidad y el turismo en Portugal.

Turismo accesible y social

A través del proyecto “Turismo accesible y social” (2005) se ha establecido una metodología de trabajo continua para concienciar a los distintos agentes implicados en el sector turístico, ya que este proyecto afecta a los servicios de ocio, principalmente al turismo y al patrimonio cultural, en lo que respecta a la difusión del patrimonio entre los ciudadanos y los turistas.

Este proyecto se ha dividido en tres fases:

La primera fase se inicia en el año 2005 con la firma de un convenio con la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF), para la

ejecución del estudio titulado “Análisis y diagnóstico de la accesibilidad de los recursos culturales y de la oferta turística de Ávila”. El análisis realizado se centra en varios bloques:

- ✓ **Oferta turística:** Este servicio se ha ofertado desde el Ayuntamiento a todos los hoteles y restaurantes dados de alta en el registro de la Junta de Castilla y León y se actualiza constantemente. En total se han analizado 95 restaurantes y 37 hoteles desde que el proyecto se iniciase en el año 2005.
- ✓ **Recursos culturales:** Este análisis también se ha abierto a los diferentes recursos culturales dependientes de otras entidades, en su mayor parte monumentos y bienes patrimoniales. En total se han analizado 70 monumentos y recursos culturales.
- ✓ **Rutas turísticas:** Tomando como referencia el Plan Municipal de Accesibilidad (2002) se analizaron las diferentes rutas propuestas en el mismo.
- ✓ **Movilidad, plazas de aparcamiento y transporte:** Se ha analizado todas las plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, sometiéndolas a un proceso de reordenación y se elabora un plano turístico que incluye la ubicación de las mismas.

Además se han analizado los diferentes medios de transporte que comunican al viajero con la ciudad, los autobuses y trenes, el transporte público urbano, los autobuses, los euros taxis y el tren turístico.

La segunda fase ha correspondido con la creación de la Concejalía de Accesibilidad Universal, la primera de España, tras las elecciones municipales de 2007, lo que supuso un impulso a este proyecto, ampliando sus objetivos y actividades.

La tercera fase ha sido la consolidación de una estructura orgánica de trabajo, cuyo elemento tangible es la Oficina Municipal de Accesibilidad y la divulgación y promoción de Ávila como destino turístico y ciudad accesible.

Ávila fue declarada ciudad Patrimonio de la Humanidad en el año 1985. El Ayuntamiento, a través del proyecto “Turismo accesible y social”, ha querido dar especial énfasis a los monumentos y al patrimonio cultural que son el principal atractivo turístico de la ciudad. El objetivo es que todas las personas puedan acceder y disfrutar de esa riqueza patrimonial de la ciudad en igualdad de condiciones.

Se entiende la accesibilidad como una disciplina global que afecta a todas las áreas municipales y se ve enriquecida por la participación ciudadana, encauzada a través de las distintas asociaciones y colectivos específicos de personas con discapacidad. Partiendo del concepto de que los turistas son también ciudadanos, se quiere superar todas aquellas barreras que limiten el pleno disfrute de los bienes y servicios de la ciudad de Ávila, conjugando la conservación del patrimonio con el derecho de todas las personas a disfrutar del mismo.

Las ciudades tienen una deuda histórica con las personas con discapacidad y en Ávila se persigue el objetivo de construir una sociedad igual para todos, que no sería posible sin la implicación del movimiento asociativo de personas con discapacidad y del resto de empresas, fundaciones y organizaciones ciudadanas que, con su respaldo, contribuyen a este fin.

El respaldo y el apoyo económico recibido de estas entidades son los que permiten dar una continuidad a este proyecto. Uno de los mejores ejemplos es el convenio suscrito con la Fundación ACS quien, desde el año 2008, mantiene firme su compromiso de colaboración con el Ayuntamiento. Esta alianza público-privada ha permitido actuar en entornos patrimoniales de especial relevancia, así como mejorar las condiciones para visitar y

comprender la ciudad a todas las personas (maquetas tiflológicas, señalética, folletos en lectura fácil). No obstante, con este convenio se ha conseguido, sobre todo, sensibilizar y crear un sentimiento de necesidad de mejorar la accesibilidad de los diferentes productos, bienes y servicios patrimoniales para que todo el mundo pueda disfrutar de ellos.

2.2 Diagnóstico del estado actual del campo de acción

Uno de los segmentos del mercado que ha tomado mayor protagonismo es de las personas con habilidades diferentes que participan cada vez con mayor frecuencia en la industria del turismo, dado por el creciente grado de integración económica y social. No obstante, aún se puede observar que existen muchos obstáculos y barreras de todo tipo que impiden el libre acceso a los servicios turísticos.

Las personas con habilidades diferentes viajan con poca frecuencia porque no encuentran destinos turísticos accesibles donde se les garantice la seguridad y calidad, lo cual es fundamental para ellos. Estas vicisitudes abarcan desde los medios de transporte hasta los establecimientos de hospedaje, pasando por los lugares de ocio y playa, entre otro.

A nivel, internacional, el turismo inclusivo es un tema que toma mayor énfasis en algunos países como México; como lo expresa el representante de la CONAPRED, Hernández (2015): *“Las empresas turísticas deben contemplar la oportunidad que representa el turismo inclusivo para el país, ya que se estima que un turista con discapacidad generalmente viaja con tres acompañantes. Esto, significa mayor inversión y bienestar para los lugares que deciden apostar por la inclusión”*.

Para poder iniciar el tema de turismo inclusivo se hizo necesario tener una definición sobre éste, el turismo inclusivo pretende ofrecer los servicios necesarios y adecuados para el goce y disfrute durante los viajes de las personas con habilidades diferentes, además permitirá lograr la igualdad de oportunidades de las personas, para desarrollar las acciones

que componen la actividad turística de una manera segura, cómoda, autónoma y normalizada, y que además trata de buscar también la rentabilidad económica; buscando beneficiar tanto a la persona con discapacidad como a las empresas del sector.

Otro país que se preocupa por el tema de la inclusión turística es Colombia; según lo demuestra el estudio nacional de Oferta y demanda turística para Personas Con Discapacidad, elaborado por la Asociación Colombiana de Sordo - ciegos SURCOE (2013), en el que se señala la alta demanda turística por parte de las personas con habilidades diferentes, lo cual no es contrastado con la poca oferta turística provocando así la exclusión de este tipo de personas a la actividad turística.

Al referirnos del turismo inclusivo en el Perú, según la publicación realizada en el blog Perú Accesible (2010), titulada turismo inclusivo para personas con discapacidad (pcds) y personas de la tercera edad en el cual cita que el Perú ha avanzado mucho como destino turístico, prueba de ello es el aumento de la llegada de turistas.

Como se ha mencionado el Perú como país turístico tiene un potencial de mercado, pero aún falta mucho en infraestructura y ese es un punto muy importante, si ya es un problema el turismo convencional el turismo no convencional referido a las PCDs y las personas de la tercera edad se presenta como un nuevo reto para el estado y para los operadores turísticos particulares.

Si bien existen documentos como el Manual de atención para turistas con discapacidad publicado en el año 2000, pero no se cumplen de manera parcial; también existen publicaciones como la realizada por el sitio web (www.discriminaciononline.com, 2010) en el cual se toma consideración al grado de accesibilidad de los principales destinos como el Cusco y el Norte del Perú; el cual cita: “(La ciudadela de Machu Picchu, las Ruinas

de la Ciudadela de Chan Chan, y el Museo Tumbas Reales de Sipán entre otras) no cumplen de manera completa ante la “Accesibilidad Universal”.

Por lo tanto, esto no debería ser así, ya que son nuestros puntos más fuertes como destinos turísticos, sin olvidar lugares como nuestra selva peruana y el sur del Perú en donde están destinos turísticos como: Las Líneas de Nazca, el Cañón del Colca, El Manu, etc.”.

Se puede observar que las autoridades ya están trabajando en este nuevo tipo de turismo inclusivo el cual será un beneficio para todos sin excepción alguna, pero aún falta hacer más por las personas con habilidades diferentes para que sean incluidas dentro de este turismo y puedan gozar de un turismo seguro, cómodo y sobre todo inclusivo.

Además, se podrá lograr un efecto mayor porque las personas con habilidades diferentes siempre viajan acompañados lo cual para las empresas turísticas es una oportunidad de generar mayores ingresos siempre y cuando cuenten con las facilidades que ellos requieren para disfrutar de la actividad turística.

A nivel local en la ciudad de Piura el Gobierno Regional en el año 2014 al mando del Presidente Regional de Piura, Javier Atkins, y el Viceministro de Poblaciones Vulnerables del Ministerio de la Mujer (MIMP), Julio Rojas Julca, en representación de la ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Ana Jara Velásquez, firmaron un acta de compromiso que marca el inicio de este proyecto; cabe señalar que este proyecto es parte del compromiso del Presidente Ollanta Humala bajo el principio de inclusión social.

Después de la experiencia dada en la Región Tumbes en cooperación con la República del Ecuador, a favor de las personas con discapacidad, será replicada en la Región Piura con el nombre “Piura Accesible”. Se establece además que el Gobierno Regional de Piura y el

CONADIS designarán sus representantes quienes elaborarán un plan de acción y compromisos para la implementación del Programa Regional “Piura Accesible”.

Se puede cuestionar que el Gobierno Regional de Piura no está trabajando en el plan de acción para que Piura inserte a las personas con habilidades diferentes en un turismo inclusivo; esto se debe a las limitaciones que puede existir en gestión turística por la inexistencia de concienciación sobre el turismo inclusivo y la carencia de un personal idóneo que esté capacitado para la atención a personas con habilidades diferentes, esto se debe a que no se pone en práctica el Manual para atención de turistas con discapacidad.

2.3. Diagnóstico de la gestión del turismo inclusivo en Piura 2016.

Cuestionario para personas con habilidades diferentes N° 1

1. ¿Cuál es su discapacidad?

Gráfico N° 1



Análisis: Según el gráfico se observa que un 63,89 % sufren de una discapacidad física, un 27,78 % padecen de una discapacidad visual y un 8,33 % padecen de una discapacidad auditiva.

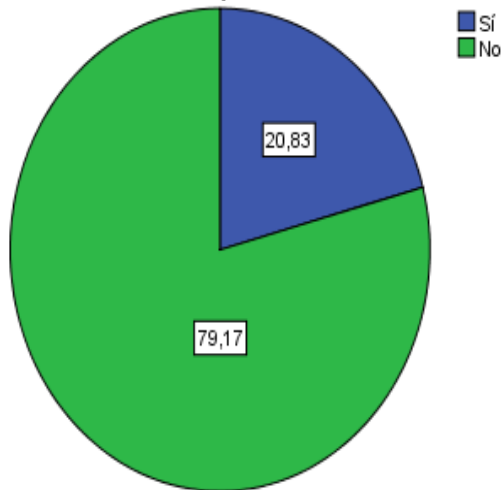
Interpretación: Los resultados indican que la mayoría padece de una discapacidad física mientras que la minoría de una discapacidad auditiva.

Fuente: Elaboración propia.

2. ¿Siente que Piura es un buen sitio turístico para usted?

Gráfico N° 2

¿Sientes que Piura es un buen sitio turístico para usted?



Análisis: Según el gráfico se observa que el 79,17 % de las personas con habilidades diferentes sienten que Piura no es buen sitio turístico para ellos mientras que el 20,83 % piensan que sí.

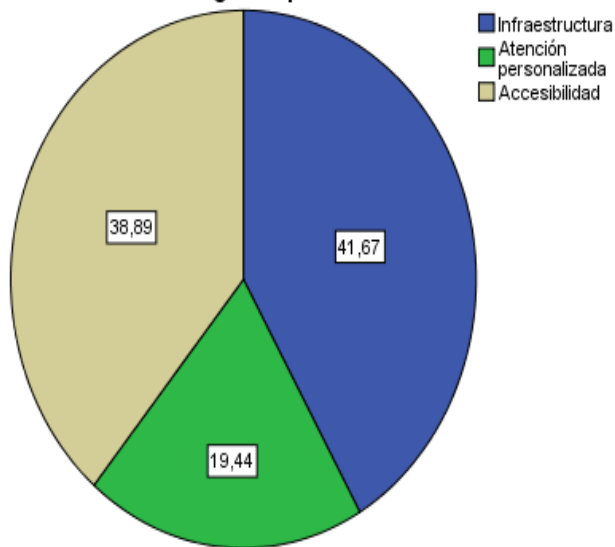
Interpretación: Los resultados indican que la mayoría sienten que Piura no es buen sitio turístico mientras que la minoría siente que sí.

Fuente: Elaboración propia.

3. ¿Por qué?

Gráfico N° 3

¿Por qué motivo?



Análisis: El motivo por el cual sienten que no es un buen sitio turístico para ellos en un 41,67 % es por la infraestructura, un 38,89 % por la accesibilidad y un 19,44 % por falta de una atención personalizada.

Interpretación: Los resultados indican que la mayoría siente que la infraestructura es el principal motivo mientras que la minoría siente que es la falta de atención personalizada.

Fuente: Elaboración propia.

4. A tu opinión ¿Piura como ciudad es accesible a los turistas con discapacidad?

Gráfico N° 4



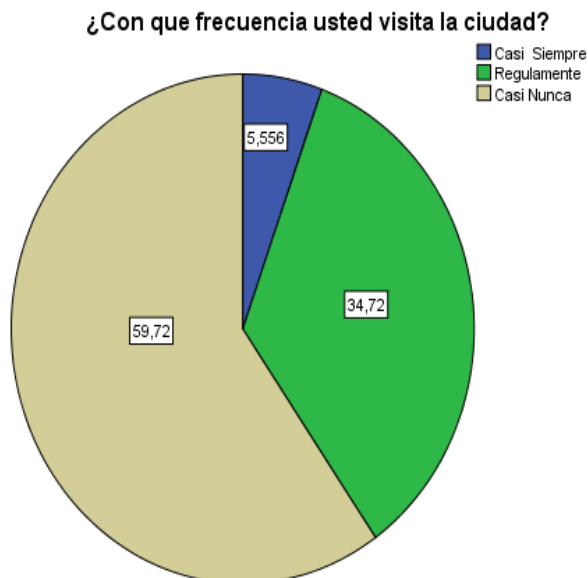
Análisis: Según el gráfico se observa que el 81,94 % opinan que Piura no es accesible para turistas con habilidades diferentes y un 18,06 % opinan que si es accesible.

Interpretación: Los resultados indican que la mayoría opina que Piura no es accesible para turistas con habilidades diferentes mientras que la minoría opina que si es accesible.

Fuente: Elaboración propia.

5. ¿Con qué frecuencia usted visita la ciudad?

Gráfico N° 5



Análisis: Según el gráfico se observa que el 43 % casi nunca visitan la ciudad de Piura, un 25 % regularmente mientras que un 4% regresa casi siempre.

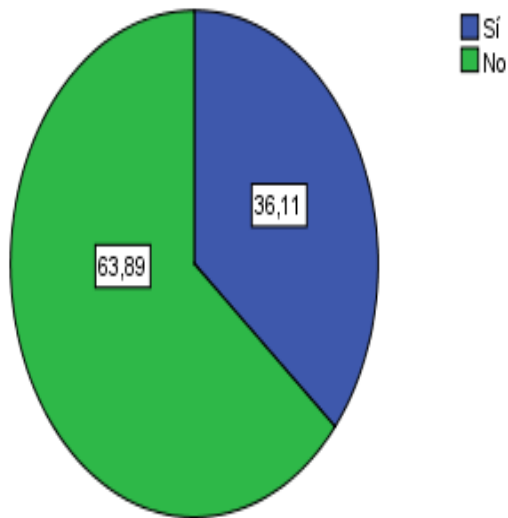
Interpretación: Los resultados indican que la mayoría casi nunca visita la ciudad de Piura mientras que la minoría casi siempre la visita.

Fuente: Elaboración propia.

6. ¿Cree que las autoridades municipales velan por la accesibilidad de la ciudad de Piura?

Gráfico N° 6

¿Cree que las autoridades municipales velan por la accesibilidad de la ciudad de Piura?



Análisis: Según el gráfico se observa que el 63,89 % de las personas con habilidades diferentes creen que las autoridades municipales no velan por la accesibilidad de la ciudad de Piura mientras que un 36,11 % creen que si se ocupa.

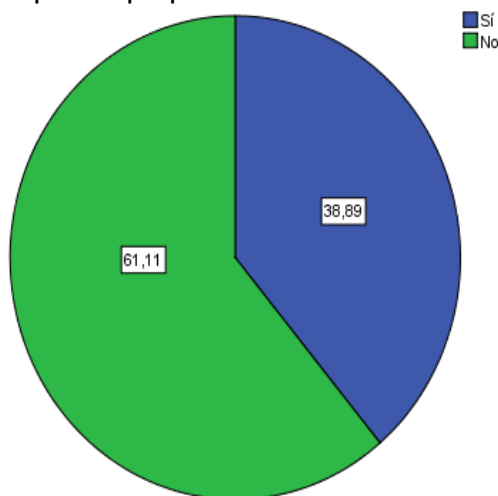
Interpretación: Los resultados indican que la mayoría cree que las autoridades municipales no velan por la accesibilidad de Piura mientras que una minoría cree que sí.

Fuente: Elaboración propia.

7. ¿Crees que el turismo inclusivo tiene un apoyo positivo por parte de las autoridades municipales?

Gráfico N° 7

¿Crees que el turismo inclusivo tiene un apoyo positivo por parte de las autoridades municipales?



Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 61,11 % cree que el turismo inclusivo no cuenta con un apoyo positivo por parte de las autoridades municipales, mientras que el 38,89 % dicen que sí.

Interpretación: Los resultados indican que la mayoría cree que el turismo inclusivo no cuentan con un apoyo positivo por parte de las autoridades municipales mientras que la minoría creen que sí.

Fuente: Elaboración propia.

8. ¿Con que frecuencia siente usted que recibe una atención personalizada en los en la ciudad de Piura?

¿Con qué frecuencia siente usted que recibe una atención personalizada en las instalaciones turísticas de la ciudad de Piura?

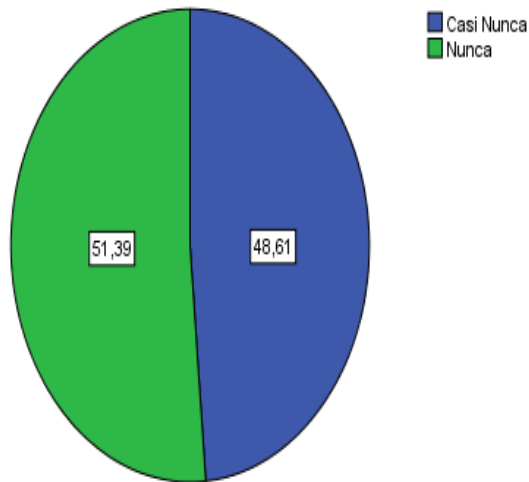


Gráfico N° 8

Análisis: Según el gráfico se observa que el 51,39 % nunca han sentido una atención personalizada en las instalaciones turísticas de la ciudad de Piura mientras que el 48,61% casi nunca lo han sentido.

Interpretación: Los resultados indican que la mayoría nunca ha sentido una atención personalizada mientras que la minoría casi nunca lo ha sentido.

Fuente: Elaboración propia.

9. ¿Alguna vez ha sentido que su discapacidad es causa de malestar para los colaboradores que laboran en los diferentes establecimientos de la ciudad de Piura?

Alguna vez ha sentido que su discapacidad es causa de de malestar para los colaboradores que laboran en los diferentes establecimientos de la ciudad de Piura?

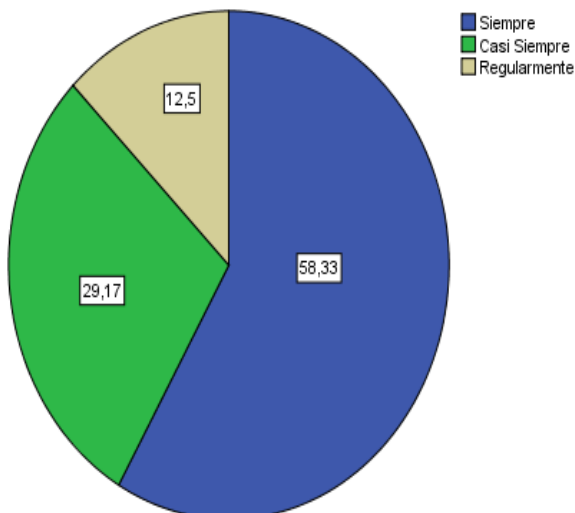


Gráfico N° 9

Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 58,33% siempre han sentido que su discapacidad es causa de molestia para los colaboradores de los diferentes establecimientos de la ciudad de Piura mientras que el 29,17 % casi siempre sienten ese malestar y un 12,5 % lo sienten regularmente.

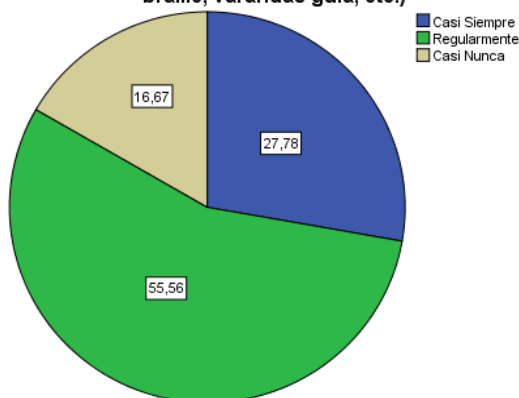
Interpretación: Los resultados indican que la mayoría siempre ha sentido que su discapacidad es molestia para los colaboradores mientras que la minoría lo

siente regularmente. **Fuente:** Elaboración propia.

10. ¿Con que frecuencia usted ha sentido que la tecnología ha sido un factor de ayuda para una mejor atención? (closed caption, imagen enfocada, sistema braille, barandas guía, etc.)

Gráfico N° 10

¿Con qué frecuencia usted ha sentido que la tecnología ha sido un factor de ayuda para una mejor atención? (closed caption, imagen enfocada, sistema braille, varandas guía, etc.)



Fuente: Elaboración propia.

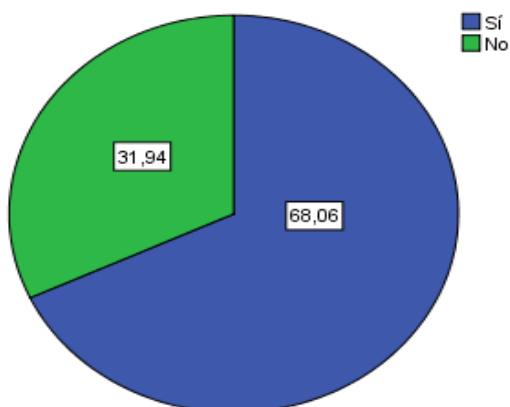
Análisis: Según el gráfico se observa que el 55,56 % regularmente sienten que la tecnología ha sido un factor de ayuda para una mejor atención, mientras que el 27,78 % lo han sentido casi siempre y un 16,67 % casi nunca lo han sentido.

Interpretación: Los resultados indican que la mayoría regularmente si han sentido que la tecnología es un factor de ayuda para mejorar la atención mientras que la minoría casi nunca cree eso.

11. ¿Conoce usted sobre la ley que prohíbe todo tipo de discriminación en los establecimientos de la Piura?

Gráfico N 11

¿Conoce usted sobre la ley que prohíbe todo tipo de discriminación en los establecimientos turísticos en Piura?



Fuente: Elaboración propia.

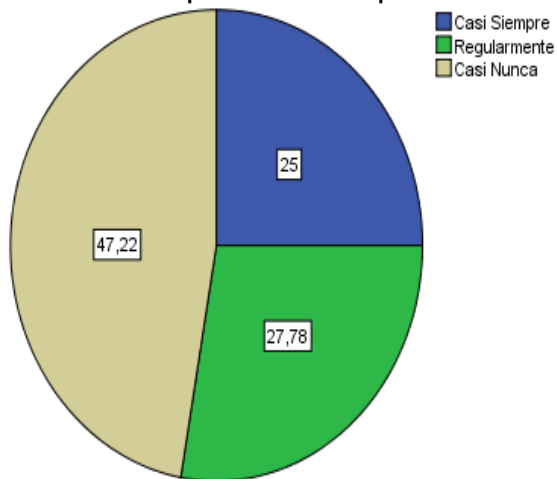
Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 68,06 % si conocen sobre la ley que prohíbe todo tipo de discriminación en los establecimientos turísticos y el 31,94 % no conocen sobre esa ley.

Interpretación: Los resultados indican que la mayoría si conocen la ley mientras que la minoría no.

12. Si utiliza un instrumento de apoyo para su desplazamiento (silla de ruedas, muletas, bastón, andador, etc.) ¿Con que frecuencia no es motivo de dificultad para su libre desplazamiento?

Gráfico N° 12

Si utiliza un instrumento de apoyo para su desplazamiento (silla de ruedas, muletas, bastón, andador, etc.). ¿Con que frecuencia no es motivo de dificultad para su libre desplazamiento?



Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 47,22 % casi nunca su instrumento de apoyo es motivo de dificultad, el 27,78 % regularmente no es motivo de dificultad para su desplazamiento y el 25 % cree que casi siempre.

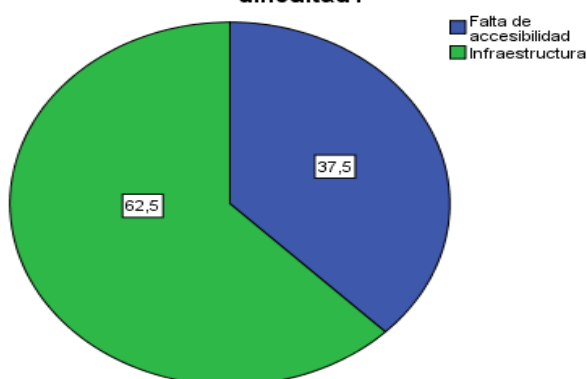
Interpretación: Los resultados indican que la mayoría casi nunca considera que su instrumento de apoyo sea motivo de dificultad para su desplazamiento mientras que la minoría consideraran que casi siempre.

Fuente: Elaboración propia.

13. ¿Por qué?

Gráfico N° 13

¿Porque el instrumento de apoyo es de dificultad?



Análisis: Según el gráfico se observa que el 62,5 % piensan que su instrumento de apoyo es de dificultad por la infraestructura y el 37,5 % piensa que es por la falta de accesibilidad.

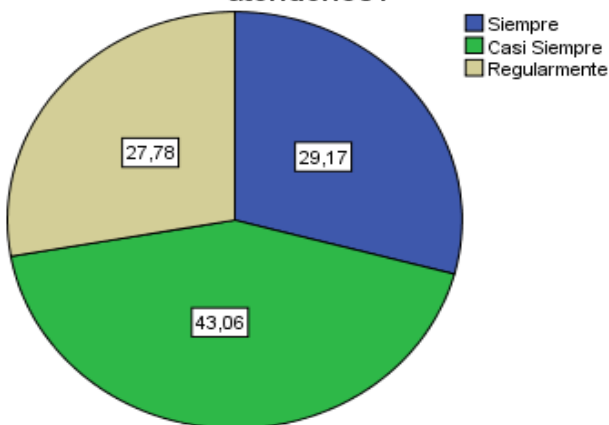
Interpretación: Los resultados indican que la mayoría piensa que la dificultad sería por la infraestructura mientras que la minoría piensa que es la falta de accesibilidad.

Fuente: Elaboración propia.

14. Si usted viaja acompañado ¿Con que frecuencia su acompañante muestra cierto malestar hacia los diferentes establecimiento por su manera de atenderlos?

Gráfico N° 14

Si usted viaja acompañado ¿Con qué frecuencia su acompañante muestra cierto malestar hacia los diferentes establecimientos por su manera de atenderlos?



Fuente: Elaboración propia.

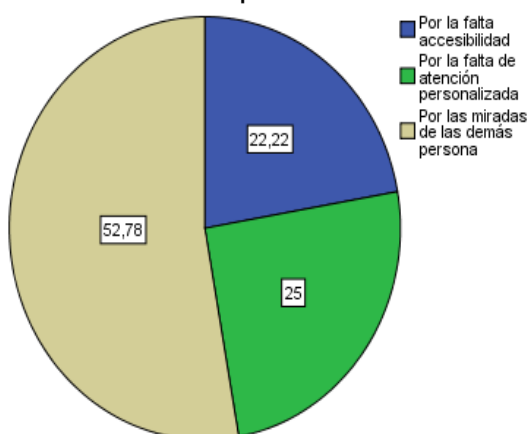
Análisis: Según el gráfico se observa que el 43,06 % de sus acompañantes casi siempre muestran malestar hacia los diferentes establecimientos por su manera de atenderlo, un 29,17 % lo demuestran siempre y el 27,78% lo demuestran regularmente.

Interpretación: Los resultados indican que la mayoría casi siempre demuestra su malestar mientras que la minoría regularmente lo demuestra.

15. ¿Por qué?

Gráfico N° 15

¿Porque existe esta incomodidad por los acompañantes?



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Según el gráfico se observa que el 52,78 % su motivo de la incomodidad de sus acompañantes son por al miradas de las personas, el 25 % por la falta de atención personalizada y el 22,22 % por la falta de accesibilidad.

Interpretación: Los resultados indican que la mayoría el motivo de la incomodidad de sus acompañantes se da por las miradas de las personas mientras que la minoría por la accesibilidad.

16. ¿Le ha agradado algún restaurante a tal grado que usted ha sentido que no se encuentra en un restaurante sino en su propio domicilio?

Gráfico N° 16



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Según el gráfico se observa que el 75% no le ha agrado ningún restaurante y el 25% opinan que sí.

Interpretación: Los resultados indican que la mayoría no les ha agradado ningún restaurante mientras que la minoría sí les ha agradado aunque sea uno.

17. ¿Por qué no le agrado?

Gráfico N° 17



la infraestructura.

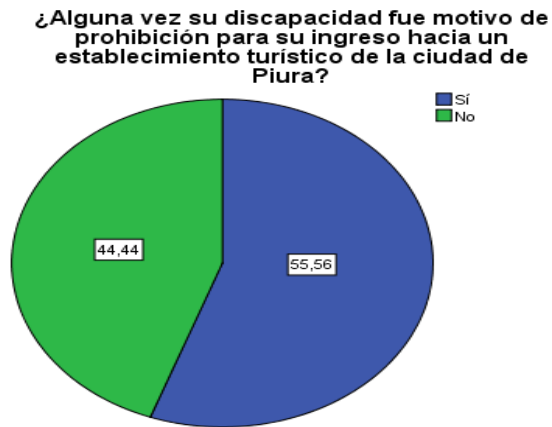
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Según el gráfico se observa que el 34,72 % no les agrado ningún restaurante por la falta de accesibilidad y atención y el 30,56 % por la incómoda infraestructura.

Interpretación: Los resultados indican que la mayoría no les agrado ningún restaurante por la falta de atención y accesibilidad mientras que la minoría por

18. De la misma manera ¿Alguna vez su discapacidad fue motivo de prohibición para su ingreso hacia un establecimiento de la ciudad de Piura?

Gráfico N°18



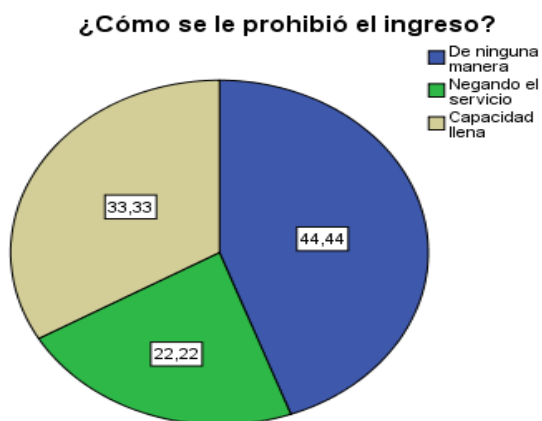
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Según el gráfico se observa que el 55,56 % si ha tenido problemas con el ingreso a algunos establecimientos turísticos y el 44,44 % no ha tenido ese problema.

Interpretación: La mayoría ha tenido problemas con el ingreso a algunos establecimientos turísticos mientras que la minoría no.

19. ¿Cómo?

Gráfico N° 19



Fuente: Elaboración propia.

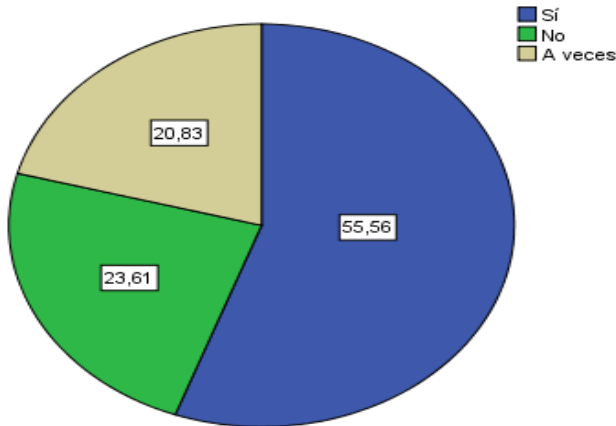
Análisis: Según el gráfico se observa que al 44,44% de personas con habilidades diferentes de ninguna forma se les ha prohibido el ingreso, el 33,33 % se les dijo que su capacidad estaba llena y el 22,22 % se les negó el **servicio**.

Interpretación: Los resultados indican que la mayoría no ha tenido ningún problema mientras que la minoría se les ha negado el servicio.

20. ¿Cree usted que el turismo aporta a la inclusión social?

Gráfico N° 20

¿Cree usted que el turismo aporta a la inclusión social?



Fuente: Elaboración propia.

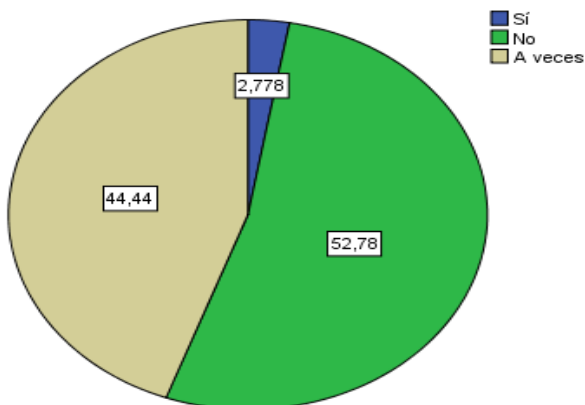
Análisis: Según el gráfico se observa que el 55,56 % si cree que el turismo aporta a la inclusión social, el 23,61 % no lo cree y el 20,83% lo cree a veces.

Interpretación: Los resultados indican que la mayoría si creen que el turismo aporta a la inclusión social mientras que la minoría cree que a veces.

21. ¿Cree usted que las personas con habilidades diferentes estén imposibilitadas para realizar actividades?

Gráfico N° 21

¿Cree usted que las personas con habilidades diferentes estén imposibilitadas para realizar actividades?



Fuente: Elaboración propia.

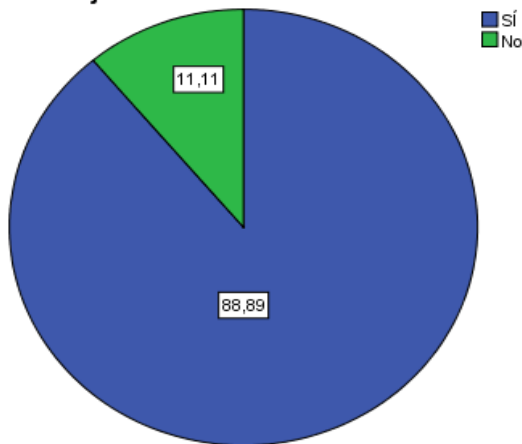
Análisis: Según el gráfico se observa que el 52,78 % creen que no están imposibilitadas de realizar actividades, el 44,44 % creen que a veces y el 2,78 % creen que sí.

Interpretación: Los resultados indican que la mayoría creen que no están imposibilitados para realizar actividades mientras que la minoría piensa sí.

22. ¿Cree usted que el turismo inclusivo influiría para el mejoramiento de la calidad de sus habitantes?

Gráfico N° 22

¿Cree usted que el turismo inclusivo influiría para el mejoramiento de la calidad de los habitantes?



Análisis: Según el gráfico se observa que el 88,89 % de personas con habilidades diferentes si creen que el turismo inclusivo influiría en el mejoramiento de la calidad de sus habitantes y el 11,11 % cree que no.

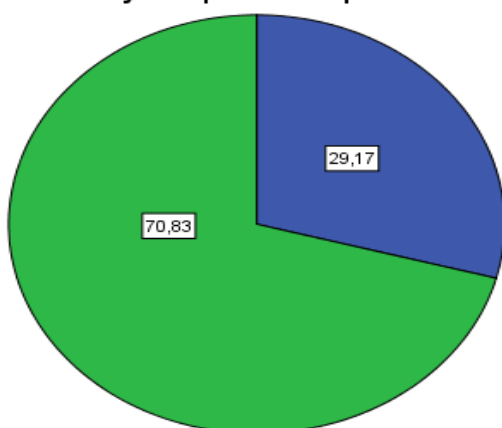
Interpretación: Los resultados indican que la mayoría creen que sí influiría en el mejoramiento de la calidad de los habitantes mientras que la minoría cree que no.

Fuente: Elaboración propia

23. ¿Cree usted que el turismo inclusivo ha tomado una mayor importancia que en años anteriores?

Gráfico N° 23

¿Cree usted que el turismo inclusivo ha tomado una mayor importancia que en años anteriores?



Análisis: Según el gráfico se observa que el 70,83 % no creen que el turismo inclusivo está tomando mayor importancia actualmente y el 29,17 % creen que sí.

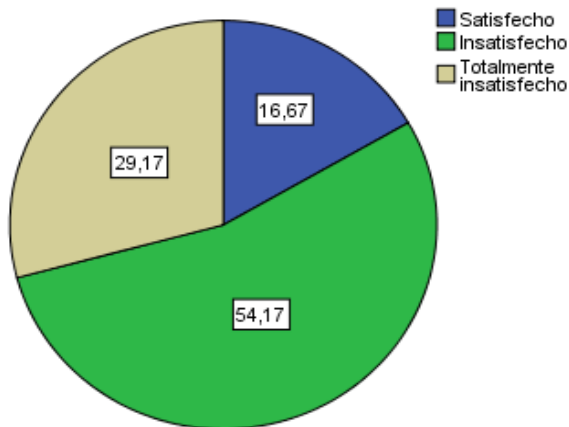
Interpretación: La mayoría cree que no se está tomando importancia al turismo inclusivo actualmente mientras que la minoría sí.

Fuente: Elaboración propia.

24. Califique la atención recibida en los diferentes centros turísticos de la ciudad Piura a los cuales usted haya asistido.

Gráfico N° 24

Atención recibida en los diferentes centros turísticos de la ciudad de Piura a los cuales haya asistido



Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 54,17 % se encuentra insatisfecho de la atención recibida en los diferentes centros turísticos, el 29,17 % se encuentran totalmente insatisfechos y el 16,67 % se encuentran satisfecho.

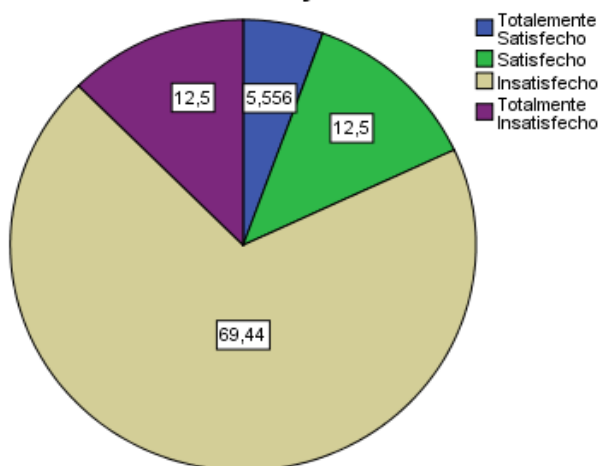
Interpretación: La mayoría se encuentran insatisfechos con la atención recibida, mientras que la minoría si se encuentra satisfecha.

Fuente: Elaboración propia.

25. Califique la accesibilidad de los restaurantes y centros de recreación de la ciudad Piura a los cuales usted haya asistido.

Gráfico N° 25

Accesibilidad de los restaurantes y centros de recreación de la ciudad de Piura a los cuales usted haya asistido.



Análisis: Según el gráfico se observa que el 69,44 % se encuentra insatisfecho por la accesibilidad de los restaurantes y centros de recreación, el 12,5 % y también totalmente insatisfechos y el 5,56 % se encuentra totalmente satisfecho.

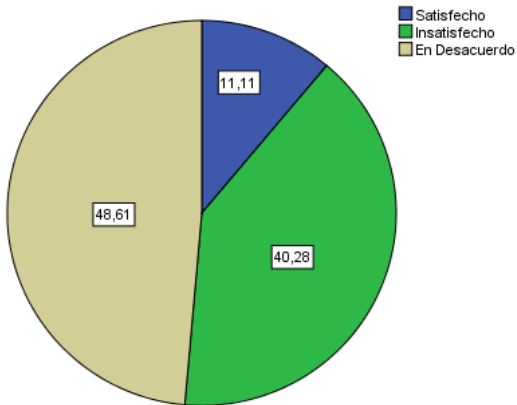
Interpretación: La mayoría se encuentra insatisfecho por la accesibilidad de los restaurantes y centros de recreación mientras que la minoría se encuentra totalmente satisfecho.

Fuente: Elaboración propia.

26. Califique las tecnologías accesibles con las que cuentan los restaurantes y centros de recreación y turismo de la ciudad Piura a los cuales usted haya asistido.

Gráfico ° 26

Tecnologías con las que cuentan los restaurantes y centros de recreación de la ciudad de Piura a los cuales haya asistido.



Análisis: Según el gráfico se observa que el 48,61 % se encuentra en desacuerdo porque los restaurantes no cuentan con las tecnologías debidas, el 40,26 % se encuentra insatisfecho y el 11,11 % se encuentra satisfecho.

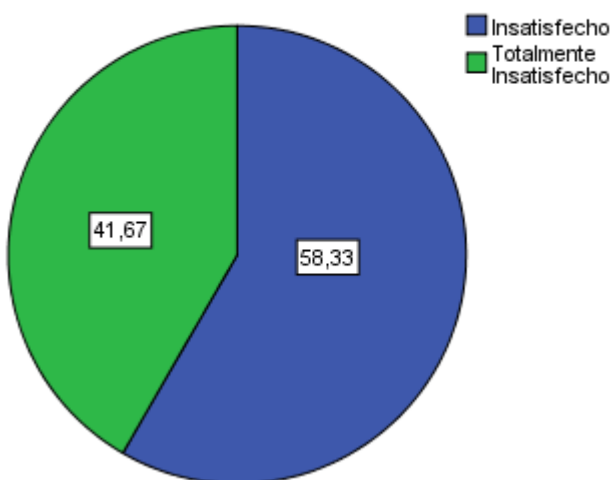
Interpretación: La mayoría se encuentra en desacuerdo mientras que la minoría si está satisfecho.

Fuente: Elaboración propia.

27. Califique el nivel de accesibilidad de los centros históricos y turísticos en la ciudad de Piura.

Gráfico ° 27

Nivel de accesibilidad de los centros históricos y turísticos de la ciudad de Piura.



Análisis: Según el gráfico se observa que el 58,33 % se encuentra insatisfecho por la accesibilidad de los centros históricos y turísticos de Piura y el 41,67 % se encuentran totalmente insatisfecho.

Interpretación: La mayoría se encuentra insatisfecho y la minoría totalmente insatisfecho por la accesibilidad.

Fuente: Elaboración propia.

28. Califique el nivel de inclusión en el turismo de la ciudad de Piura.

Gráfico ° 28



Análisis: Según el gráfico se observa que 83,33 % se encuentra insatisfecho por el nivel de inclusión en la ciudad de Piura y 16,67 % se encuentra satisfecho.

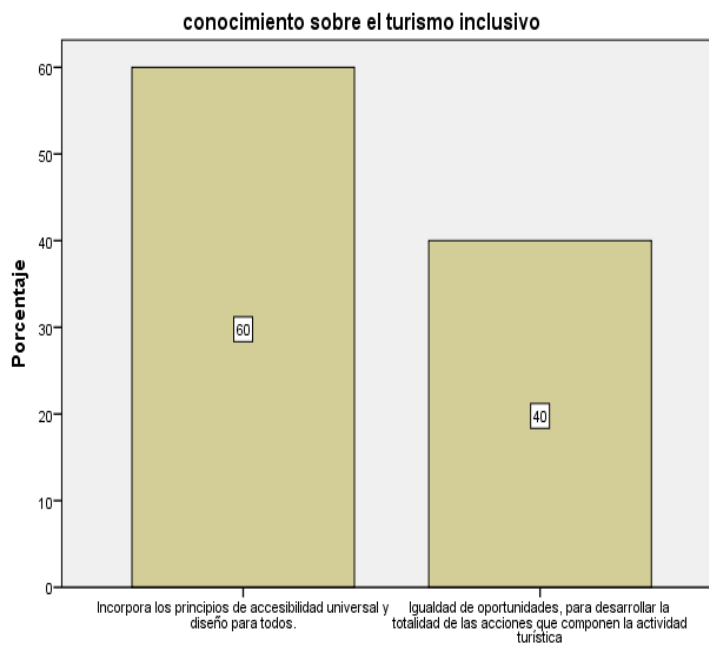
Interpretación: La mayoría se encuentra insatisfecho por el nivel de inclusión y la minoría totalmente insatisfecho.

Fuente: Elaboración propia.

Cuestionario para estudiantes

1. Elige la opción que se adecue a tu conocimiento sobre el turismo inclusivo

Gráfico N°1



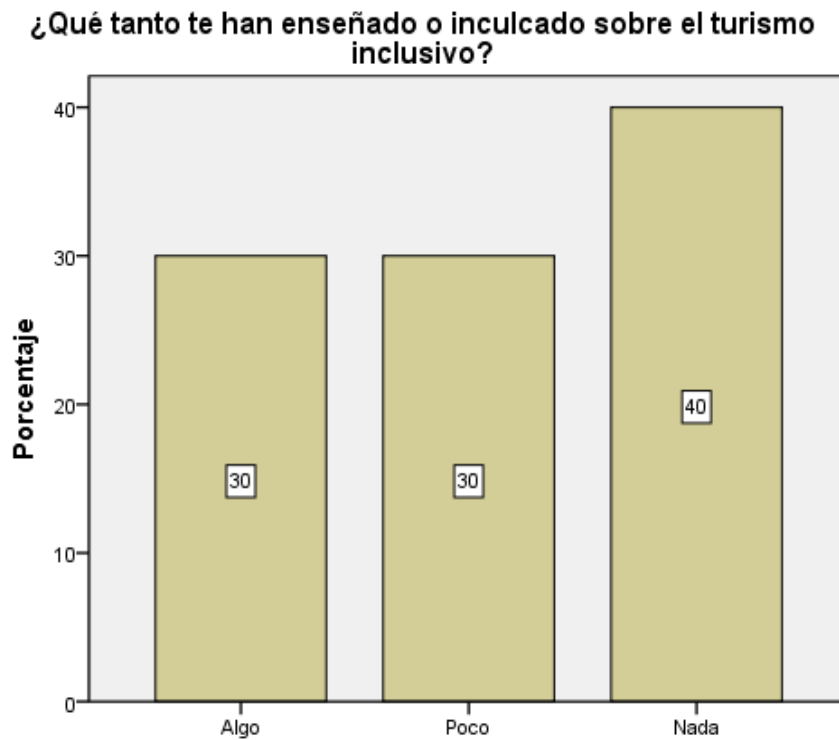
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 60 % tiene como conocimiento sobre el turismo inclusivo a la incorporación de los principios de accesibilidad universal y diseño para todos y el 40 % su conocimiento lo basa en la igualdad de oportunidades para desarrollar la totalidad de las acciones que componen la actividad turística.

Interpretación: La mayoría tiene como conocimiento sobre el turismo inclusivo a la incorporación de los principios de accesibilidad universal y diseño para todos mientras que la minoría lo basa en la igualdad de oportunidades para desarrollar la totalidad de las acciones que componen la actividad turística.

2. La OMT pide a todas las personas a tomar una mayor conciencia sobre el sector turismo. A lo largo de tus estudios realizados ¿Qué tanto te han enseñado o inculcado sobre el turismo inclusivo?

Gráfico N°2



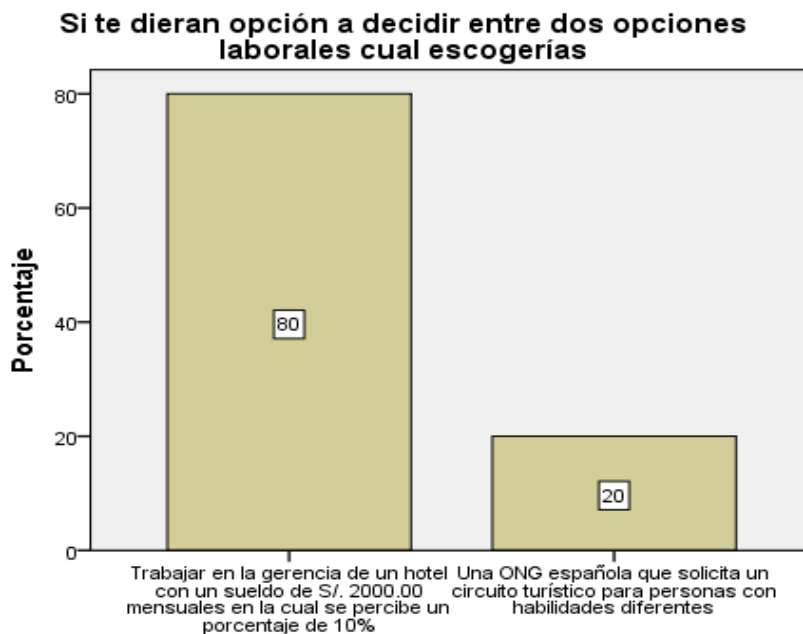
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 40 % no le han enseñado o inculcado sobre el turismo inclusivo, mientras que el otro 60% se dividió en un empate en 30% cada uno sabiendo algo o poco del turismo inclusivo.

Interpretación: La mayoría no se les ha inculcado o enseñado sobre el turismo inclusivo mientras que a la otra parte se les ha enseñado poco o algo.

3. Si te dieran opción a decidir entre dos opciones laborales cual escogerías.

Gráfico N°3



Fuente: Elaboración propia.

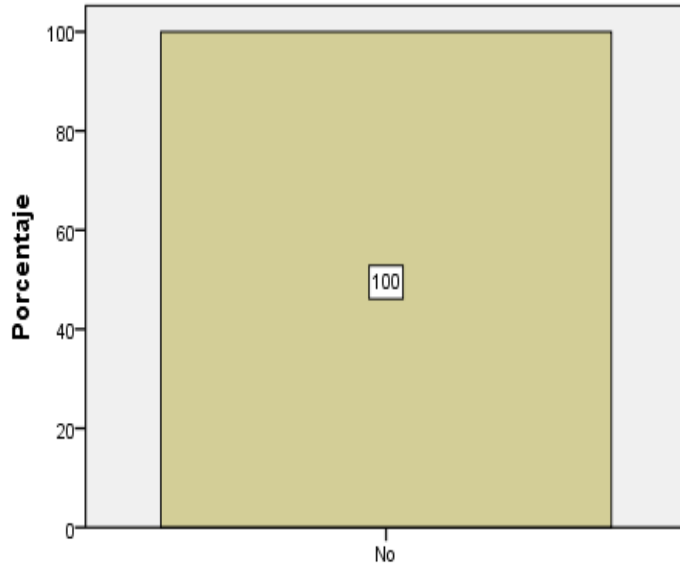
Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 60 % no le han enseñado o inculcado sobre el turismo inclusivo, mientras que el otro 60% se dividió en un empate en 30% cada uno sabiendo algo o poco del turismo inclusivo.

Interpretación: La mayoría no se les ha inculcado o enseñado sobre el turismo inclusivo mientras que a la otra parte se les ha enseñado poco o algo.

4. Existe en la malla curricular de tu universidad un curso donde se especialice o se hable sobre el turismo inclusivo.

Gráfico N°4

Existe en la malla curricular de tu universidad un curso donde se especialice o se hable sobre el turismo inclusivo.



Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 100 % opinan que dentro de su malla curricular de su universidad no hay un curso sobre turismo inclusivo.

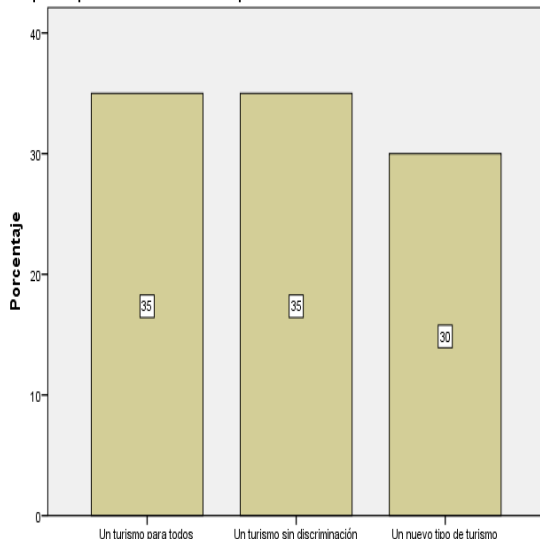
Interpretación: Todos opinaron que dentro de su malla curricular no existe un curso sobre turismo inclusivo.

Fuente: Elaboración propia.

5. En pocas palabras bríndanos tu opinión acerca del tema del turismo inclusivo.

Gráfico N°5

En pocas palabras bríndanos tu opinión acerca del tema del turismo inclusivo.



Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 35 % opinan que es un turismo para todos y un turismo sin discriminación y el 30 % opina que es un nuevo turismo.

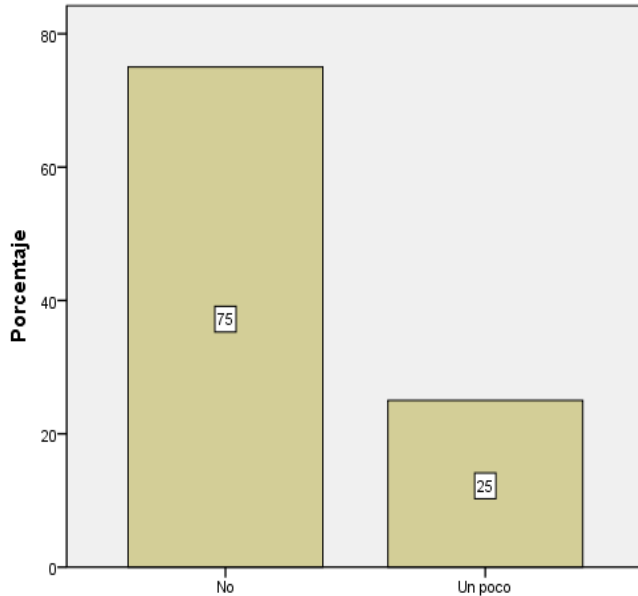
Interpretación: La mayoría opinó que es un turismo para todos y un turismo sin discriminación mientras que la minoría opina que es un nuevo tipo de turismo.

Fuente: Elaboración propia.

6. ¿Crees que el turismo inclusivo tiene la suficiente importancia como tema de estudio en tu carrera?

Gráfico N°6

¿Crees que el turismo inclusivo tiene la suficiente importancia como tema de estudio en tu carrera?



Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 75 % opinan que no se le da la suficiente importancia dentro de la carrera y el 25 % por ciento opinan que solo un poco.

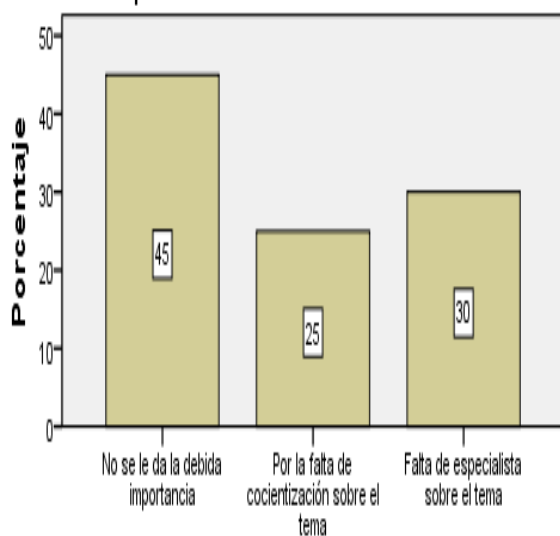
Interpretación: La mayoría opina que no se le da la suficiente importancia mientras que la minoría solo un poco.

Fuente: Elaboración propia.

7. ¿Por qué?

Gráfico N°7

¿Por qué crees que el turismo inclusivo no tiene la suficiente importancia de estudio en tu carrera?



Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 45 % opinan que no se le da la debida importancia, el 25 % opina que es por la falta de concientización sobre el tema y el 30% por la falta de especialistas sobre el tema.

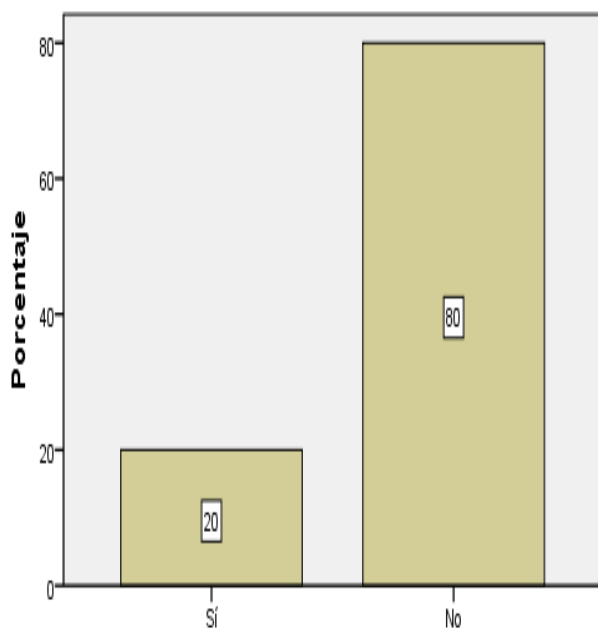
Interpretación: La mayoría opina que no se le da la debida importancia y la minoría opina

que es por la falta de especialista sobre el tema.

8. En tu centro de estudios ¿Sientes que te han inculcado de manera clara y precisa la diferencia entre turismo inclusivo y turismo accesible?

Gráfico N°8

En tu centro de estudios ¿Sientes que te han inculcado de manera clara y precisa la diferencia entre turismo inclusivo y turismo accesible?



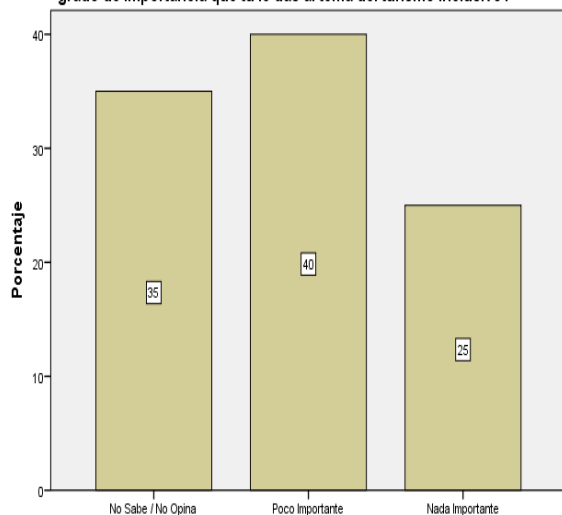
Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 80 % sienten que no les han inculcado de una manera clara y precisa la diferencia entre turismo inclusivo y turismo accesible y el 20 % sienten que si se les ha inculcado.

Interpretación: La mayoría opina que no se le ha inculcado la diferencia entre turismo inclusivo y turismo accesible mientras que la minoría dice que sí.

9. Para la OMT el turismo inclusivo es un tema de gran importancia. ¿Cuál es el grado de importancia que tú le das al tema del turismo inclusivo?

Gráfico N°9

Para la OMT el turismo inclusivo es un tema de gran importancia. ¿Cuál es el grado de importancia que tú le das al tema del turismo inclusivo?



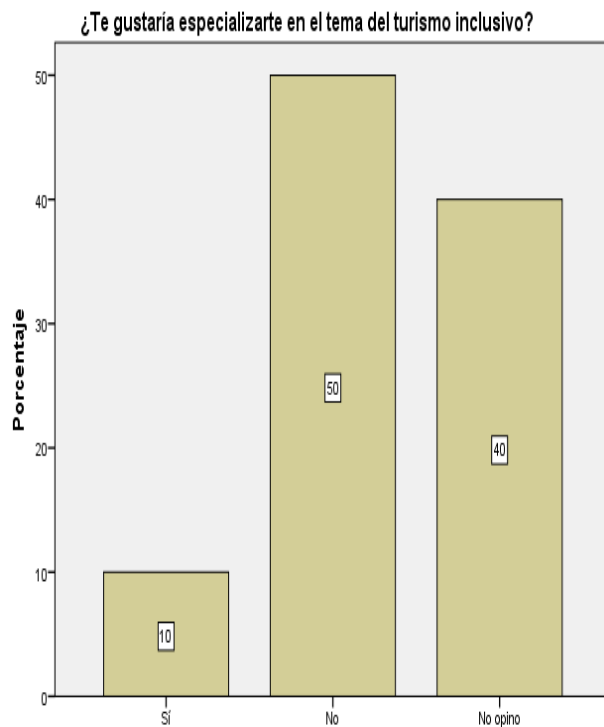
Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 40 % le da poca importancia al tema del turismo inclusivo, el 35 % prefiere no opinar y el 25 % no es nada importante para ellos.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: La mayoría opina que es poco importante el tema del turismo inclusivo mientras que la minoría les parece que no es nada importante.

10. ¿Te gustaría especializarte en el tema del turismo inclusivo?

Gráfico N°10



Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 50 % no le gustaría especializarse en el tema de turismo inclusivo, el 40% no opinan y el 10 % si le gustaría.

Interpretación: La mayoría opina que no le gustaría especializarse en este tema mientras que la minoría sí.

Fuente: Elaboración propia.

11. ¿Por qué?

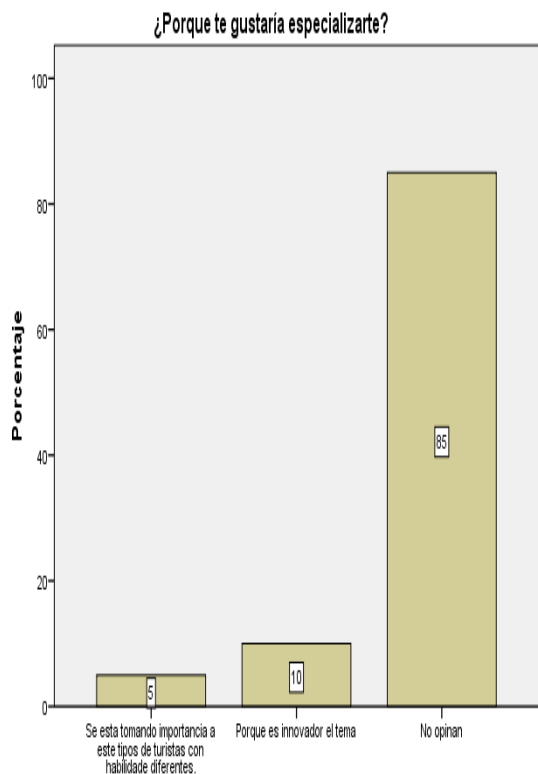


Gráfico N°11

Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 85 % no opinan porque no quieren especializarse, el 10 % les gustaría porque creen que es un tema innovador y el 5 % se especializaría porque creen que se está tomando importancia a los turistas con habilidades diferentes.

Interpretación: La mayoría no opina porque no desean especializarse en el tema mientras que minoría cree que es un tema al cual le están dando importancia.

Fuente: Elaboración propia.

12. ¿Aceptaría trabajar en un proyecto que tenga como fin promover el turismo inclusivo?

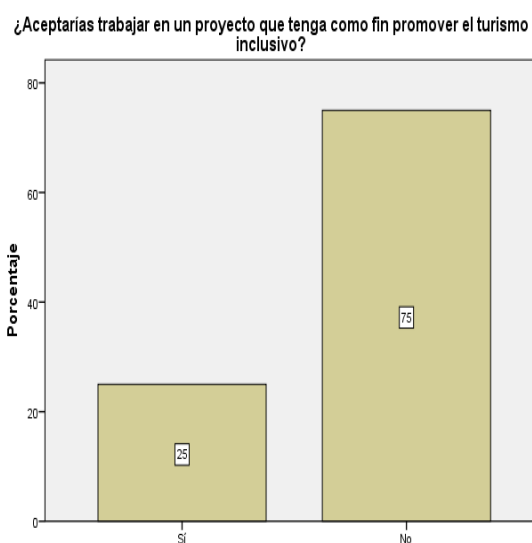


Gráfico N°12

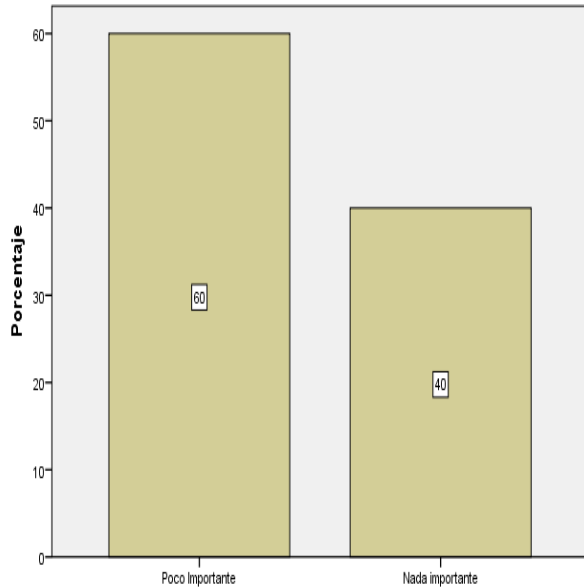
Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 75 % no aceptarían trabajar en un proyecto que tenga como fin promover el turismo inclusivo y el 25 % si aceptarían.

Interpretación: La mayoría no aceptaría mientras que la minoría sí.

13. Califica el nivel de importancia que le da el centro de estudios al tema turismo inclusivo.

Gráfico N°13

Califica el nivel de importancia que le da el centro de estudios al tema turismo inclusivo.



Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 60% opinaron que su centro de estudios le da poca importancia al tema del turismo inclusivo mientras que el 40 % piensa que no le dan nada de importancia.

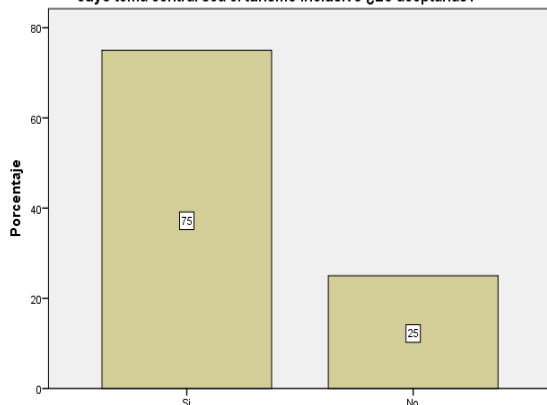
Interpretación: La mayoría opina que se le da poco poca importancia mientras que la minoría opina que no se le da nada de importancia.

Fuente: Elaboración propia.

14. Si se te brinda la opción de cambiar la temática de un curso para incluir un curso cuyo tema central sea el turismo inclusivo ¿Lo aceptarías?

Gráfico N°14

Si se te brinda la opción de cambiar la temática de un curso para incluir un curso cuyo tema central sea el turismo inclusivo ¿Lo aceptarías?



Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 75 % si aceptaría incluir un curso que tenga como tema principal el turismo inclusivo mientras que el 25 % no lo aceptarían.

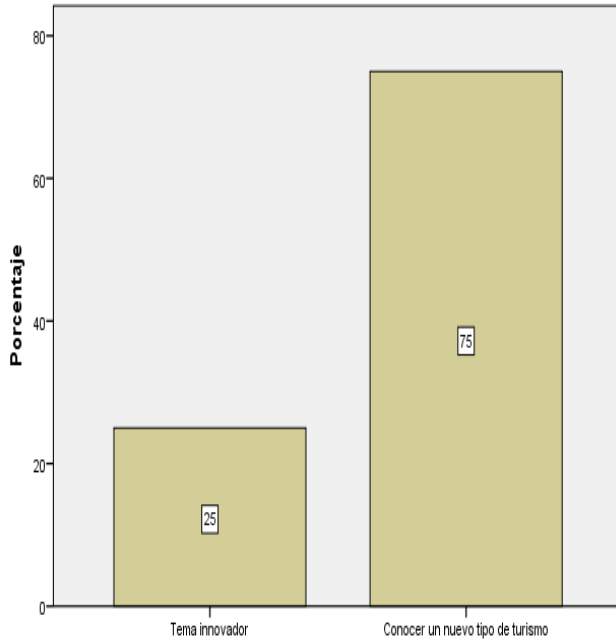
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: La mayoría opina que si aceptaría el cambio mientras que la minoría no.

15. ¿Por qué?

Gráfico N°15

¿Por qué motivo aceptarías cambiar la temática de un curso para incluir un curso cuyo tema central sea el turismo inclusivo?



Análisis: Según el cuadro y el gráfico se observa que el 75 % aceptaría el cambio porque les gustaría conocer un nuevo tipo de turismo mientras que el 25 % porque es un tema innovador.

Interpretación: La mayoría opina que si aceptaría el cambio porque le gustaría conocer un nuevo tipo de turismo mientras que la minoría lo ve como algo innovador.

Fuente: Elaboración propia.

Instrumentos Cualitativos

Tabla 01: Entrevista a la Directora de Turismo DEL Gobierno Regional (DIRCETUR) Sra. Norelia Vargas Aguilera

Fase	Preguntas	Directora de Turismo
Diagnostico	En el año 2014 se lanzó la ordenanza municipal para la formulación del programa “Piura Accesible”. Que otros programas y proyectos están puestos en acción para crear una Piura cada vez accesible.	La Dirección Regional de Actividad y Turismo no realiza proyectos toda actividad que realiza son las transferidas en materia de turismo así como lo estipulado por el Plan Estratégico Nacional de Turismo así como el Plan Estratégico Regional de Turismo.
	El turismo según la OMT debe ser cada vez más inclusivo, por tal motivo sugiere a las diversas naciones a apostar por el turismo inclusivo. ¿Cree usted que el estado peruano apuesta por el turismo accesible? ¿Cómo apoya a la actual gestión?	El estado en la actualidad tiene pensado actuar en un turismo inclusivo en el cual se ve la accesibilidad de la misma sin dejar de lado el turismo social que también es uno de los pilares fundamentales para el estado.
	¿Cómo la actitud de los habitantes de la ciudad de Piura afecta al turismo? ¿En especial al turismo accesible?	Los habitantes de Piura deben tomar conciencia y nosotros como organización estamos en conjunto con las autoridades locales para sensibilizar al ciudadano piurano.
	¿Cómo afecta al turismo accesible la falta de sensibilización de los habitantes regionales al trato de un turista con discapacidad?	Afecta a tal grado que la demanda a este servicio especializado debería ser mayor pero para que esto mejore se debe seguir luchando puesto que esto toma tiempo.
	En este año ¿Su gestión tiene planificado algún proyecto que favorezca al turista con discapacidad? ¿Cuenta con el apoyo de las autoridades regionales?	Nosotros en la actualidad estamos trabajamos en la equidad de género, accesibilidad y todo lo referente a la inclusión social.
	Como califica usted lo logrado a lo largo de su gestión con lo	El turismo accesible es un tema que aún está en desarrollo aunque

	referente al turismo accesible	aún no toma la suficiente importancia debido y parte de ello se debe también a la influencia del sector privado.
	A su opinión personal ¿Qué recomienda al residente piurano al actuar frente a un turista con discapacidad? Del mismo modo ¿El sector privado tiene también la misión de apostar por el turismo accesible?	En la actualidad nosotros estamos trabajando con un nivel de sensibilización a través de colegios así como fomentar la inversión privada hacia este mercado.
Proyección	La ciudad de Piura pretende hacerse cada vez más accesible, ¿Que tiene planificado esta gestión con lo referente al tema de la accesibilidad de Piura?	La misión de la accesibilidad está más apegada hacia las autoridades municipales así como los policías de turismo.
	Luego de haber puesto en la agenda el tema del turismo inclusivo en cuestión de números y estadísticas ¿Se espera un crecimiento en el nivel de ingreso de turistas con habilidades diferentes a la ciudad de Piura? Para lograr un Piura cada vez más inclusiva no solo es importante hacer una infraestructura adecuada sino también la educación especializada, ahora bien ¿Tienen alguna campaña de sensibilización para el residente piurano aprenda y más que todo comprenda que una persona con habilidades diferentes son iguales a todos, con los mismos derechos, por tal motivo debe ser tratada de la misma manera? ¿Cuáles son los resultados esperados? ¿En cuántos años piensan lograr un nivel óptimo de crecimiento?	Si se ofrece un servicio adecuado esto se convertirá en un boom el cual ahorita se debe explotar más.
	Siguiendo con el tema de la sensibilización ¿Cuentan con un plan o proyecto que haga que los empresarios y emprendedores piuranos vean al turista con habilidades diferentes como un potencial de negocio? ¿Cuáles son los resultados esperados? ¿En cuántos años piensan lograr un nivel óptimo de crecimiento?	Nosotros si contamos con un plan de estrategias para la sensibilizar a los estudiantes como los jóvenes y autoridades esperamos lograrlo a un futuro próximo pero no podemos estipular un tiempo exacto porque esta es una tarea que siempre debemos hacer.

	<p>Ahora bien tocando el tema del turismo inclusivo ¿Cuál es el tema que está en la agenda próxima a su ejecución? ¿Cuánto tiempo demorara? ¿Cuál será el resultado obtenido</p>	<p>Nosotros somos un ente normativo por tal motivo no tenemos una unidad formativa, por tal motivo todo proyecto será ejecutado por el Gobierno Regional.</p>
	<p>En su opinión personal ¿Cómo ve todo lo hecho hasta el día de hoy con lo referente al turismo inclusivo? ¿Está de acuerdo con todo lo proyectado con referente a este importante tema o aún no se proyecta?</p>	<p>Todo lo que sea a favor del ser humano está bien y no debe importar si cuenta con alguna discapacidad igual se les debe incluir.</p>
	<p>Si usted tendría opción de cambiar o agregar algo a la agenda pactada con referencia al turismo inclusivo ¿Lo haría? ¿Cómo lo haría? ¿Qué resultados conseguiría?</p>	<p>Si claro ya se está realizando es más se espera un mayor apoyo así como un encuentro porque este es un tema de suma importancia</p>

Bitácora N°1

El día 06 de Junio del presente año se realizó una encuesta a la economista Rosa Norelia Vargas directora de turismo de la Dirección Regional de Comercio Exterior y turismo; esta entrevista tuvo como tema fundamental el turismo accesible en la ciudad de Piura, la duración de la entrevista fue de 20 minutos donde se tocaron temas desde el diagnóstico en la región hasta la proyección a un futuro cercano.

En el plano de diagnóstico se le pregunto como punto central los proyectos realizados por esta institución a la cual la directora acoto que ellos como organización no son un ente formulador por el contrario son un ente normativo, por tal motivo todas las actividades son transferidas de todas las actividades en materia de turismo con un plano legal establecido por el PENTUR (Programa Estratégico Nacional de Turismo), PERTUR (Programa Estratégico Regional de Turismo), la LEY 29408 (Ley General del Turismo).

En segundo plano se le planteo la importancia del estado en tema de turismo accesible para lo cual ella plantea un olvido por parte del estado, este olvido aunque parcial se debe a la falta de proyectos que hagan más accesible las regiones del Perú, ella deja en claro que la avocación de esta gestión es en la equidad de género, es decir el turismo Social, sin embargo también dice que no todo es negativo, por tal motivo felicita a los gobiernos regionales la participación en este tema muy importante como lo es el turismo accesible, porque según lo estipula los gobiernos regionales tienen también la misión de participar en la ejecución de proyectos para la región.

Al continuar con la entrevista se le consultó a la directora los planes que en la actualidad tienen en ejecución a lo cual luego de dejar nuevamente en claro que ellos no son una unidad ejecutora de proyectos comento que la institución cuenta con alianzas estratégicas

con los gobiernos locales para la fomentación del turismo inclusivo como oportunidad de negocio.

Tabla 02: Entrevista al Docente Iván La Riva Vegazzo de la Escuela de Administración de Hotelería y Turismo de la Universidad César

Vallejo

Fase	Preguntas	Docente de Escuela
Diagnostico	Según la OMT el tema del turismo inclusivo es de gran importancia, ¿Qué está haciendo su escuela con respecto a este tema?	A pesar que sea un tema importante dado por la OMT lamentablemente no está haciendo nada aun en esta escuela.
	El turismo según la OMT debe ser cada vez más inclusivo, por tal motivo sugiere a las diversas naciones a apostar por el turismo inclusivo. ¿Cree usted que el estado peruano apuesta por el turismo accesible?	Desde el punto de vista gubernativo hay un artículo vinculado al turismo social dentro de la ley general del turismo donde encarga a los gobiernos municipales y regionales trabajar en este tema. En la región norte donde me movilizo más en la ciudad de Piura y Chiclayo no he visto que se esté trabajando en ello, pero en cambio la municipalidad de Trujillo está trabajando con colegios de escasos de recurso a hacer visitas guiadas a lugares turísticos.
	¿Usted como docente de escuela está dispuesto a fomentar una cultura de turismo inclusivo? ¿De qué manera?	Por supuesto a nivel de escuela se podría sensibilizar y capacitar a los estudiantes no solo en turismo para personas de escasos recursos sino también las personas con habilidades distinta. Sensibilización a las autoridades
	¿Cómo afecta al turismo accesible la falta de sensibilización de los estudiantes respecto al trato de un turista con discapacidad?	Afecta mucho por eso debe de sensibilizarse tanto a los estudiantes como a las autoridades para que trabajen en este tema

		y lograr así la inclusión dentro de las actividades turísticas.
	En una escala de 0 al 10, ¿Qué nivel de importancia le da usted al turismo inclusivo?	De primera importancia porque dentro de los principios de la actividad turística hay dos principios que hablan sobre la no discriminación y la inclusión, al estar ahí en papeles y no hacer nada estamos excluyendo a las personas con bajos recursos y aquellos que tengan alguna limitan y no estamos logrando trabajar en un turismo inclusivo al no respetar sus derechos.
	A su opinión personal ¿Qué recomienda al estudiante al actuar frente a un turista con discapacidad?	Ser conscientes que los estudiantes no están preparados para atender a un turista con discapacidad pero se les recomienda tratarlos con todo el respeto y brindándoles su apoyo porque nadie está libre que años más tarde puedan llegar a tener una limitación física. .
	La ciudad de Piura pretende hacerse cada vez más accesible, ¿Cómo aportará la escuela a lograr dicho objetivo?	La escuela debería aporta a sus estudiantes el tomar conciencia del turismo inclusivo porque ellos serán soportes de las autoridades para sensibilizar, capacitar sobre el tema del turismo inclusivo para así lograr un turismo para todos.
	Para lograr un Piura cada vez más inclusiva no solo es importante hacer una infraestructura adecuada sino también la educación especializada, ahora bien ¿Tienen alguna campaña de sensibilización para los estudiantes de la escuela de Administración de turismo y hotelería para que tomen conciencia que una persona con habilidades diferentes son iguales a todos, con los mismos derechos, por tal motivo debe ser tratada de la misma manera? ¿Cuáles son los resultados esperados?	No conozco ninguna política universitaria por la cual se deduce que dentro de la malla curricular no hay ningún curso que refuerce este tema la cual espero que haya porque es de suma importancia.
	Siguiendo con el tema de la sensibilización ¿Cuentan con la posibilidad de incluir el turismo inclusivo dentro de la maya	Como docente espero que se pueda incorporar un curso sobre turismo inclusivo porque es importante que los estudiantes

	curricular?	conozcan que estos somos iguales y podemos realizar las mismas actividades.
	En su opinión personal ¿Cómo ve todo lo hecho hasta el día de hoy con lo referente al turismo inclusivo? ¿Está de acuerdo con todo lo proyectado con referente a este importante tema o aún no se proyecta?	Aún no se ha hecho nada espero que se haga.

Bitácora N° 2

El día 24 de Junio del presente año se realizó una entrevista al docente de la escuela de administración de turismo y hotelería de la universidad César Vallejo de la ciudad De Piura el Licenciado Iván la Riva Vegazzo; esta entrevista tuvo como tema fundamental el turismo inclusivo en la ciudad de Piura, la duración de la entrevista fue de 10 minutos donde se tocaron temas desde la importancia que la universidad le da al tema del turismo inclusivo y se espera que dentro de su malla curricular exista un curso sobre este tema.

En el plano de diagnóstico se le pregunto como punto central que está haciendo la universidad con respecto al tema del turismo inclusivo, donde se acotó que no se le toma la debida importancia que la OMT le ha dado.

En segundo plano se le planteo la importancia que dentro de su malla curricular de la universidad haya un curso sobre turismo inclusivo, para así poder sensibilizar y capacitar a los estudiantes sobre el turismo para todos, pero para sensibilizar a los estudiantes primero se tiene sensibilizar a las autoridades municipales y regionales como a las autoridades de los centros de estudios.

CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS Y DISEÑO DE LA EJECUCIÓN

CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS Y DISEÑO DE LA EJECUCIÓN

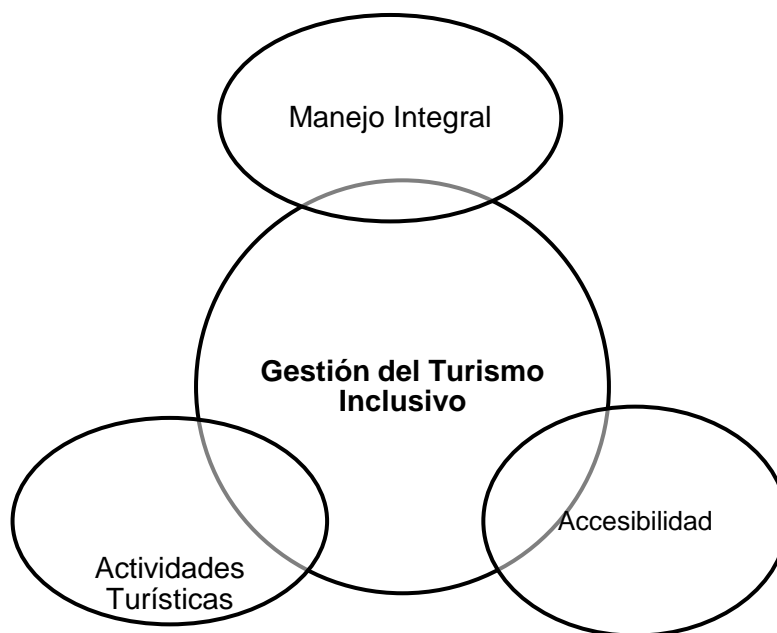
3.1 Definición de hipótesis

Si se diseña un plan de acción de gestión del turismo inclusivo para mejorar la inserción de personas con habilidades diferentes en la ciudad de Piura en 2016, relacionando la planificación y control del mismo, entonces se logra la inserción de personas con capacidades limitadas.

3.2. Determinación de las variables de la hipótesis

- **Variable Independiente: Plan de acción de gestión del turismo inclusivo**

Gráfico N6°: Dimensiones de la variable independiente

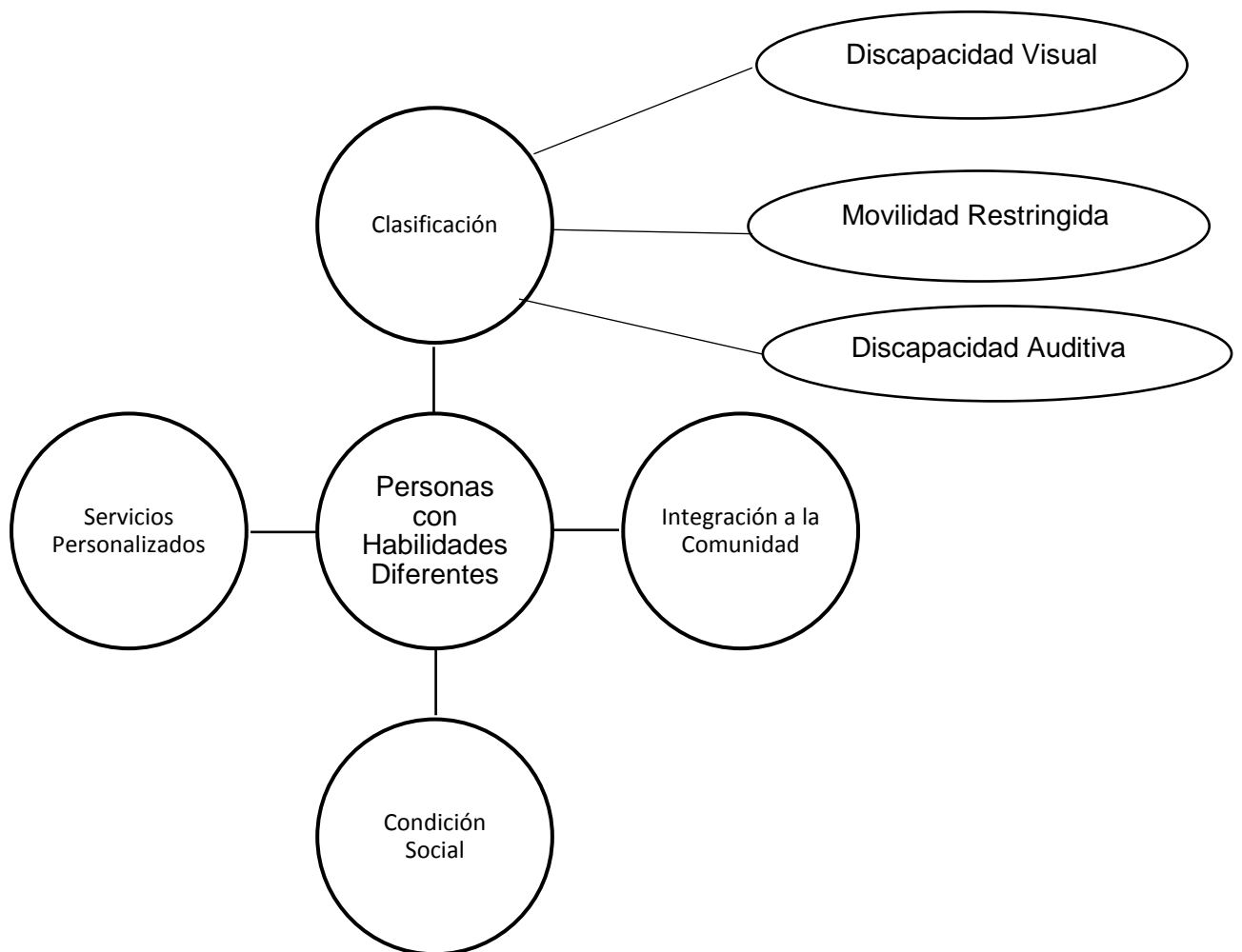


Elaboración: Propia

El siguiente gráfico muestra las dimensiones de la variable independiente para poderlo definir se ha entrelazado dos términos los cuales son gestión y turismo inclusivo, llegando a establecer sus dimensiones, las cuales están entrelazadas porque una necesita de la otra para poder realizar una buena gestión del turismo inclusivo en la ciudad de Piura.

- **Variable Dependiente: Proceso de Inserción de personas con habilidades diferentes.**

Gráfico N°7: Dimensiones de la variable Dependiente



Elaboración: Propia

Como se observa en el gráfico las dimensiones de la variable dependiente (personas con habilidades diferentes) las cuales son la clasificación, esto quiere decir cada tipo de discapacidad en este caso se tomará la discapacidad visual, auditiva y movilidad restringida, además de preocuparse por la integración a la comunidad de las personas con habilidades diferentes pudiendo así lograr interactuar con su entorno y poder gozar de servicios personalizados al momento de disfrutar sus actividades.

3.2.1. Definición de las variables.

- **Variable Independiente: Plan de acción de gestión del turismo inclusivo**

Entendemos por gestión al manejo integral de un proyecto que exponga un conjunto de principios y un razonamiento de por qué es necesaria la accesibilidad en el turismo, de manera que se puedan evaluar los servicios e identificar los cambios que pueda ser necesario realizar.

- **Variable Dependiente: Proceso de inserción de personas con habilidades diferentes**

José Ricardo, “La inclusión social significa integrar a la vida comunitaria a todos los miembros de la sociedad, independientemente de su origen, condición social o actividad. En definitiva, acercarlo a una vida más digna, donde pueda tener los servicios básicos para un desarrollo personal y familiar adecuado y sostenible”.

3.2.2. Clasificación de las variables.

Plan de acción de la gestión del turismo inclusivo relacionando los tipos de limitaciones del turista con los servicios turísticos para la inserción de personas con habilidades diferentes en la ciudad de Piura 2016.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB-INDICADORES	ESCALA
V. INDEPENDIENTE Plan de Acción de Gestión del turismo inclusivo Entendemos por gestión al manejo integral de un proyecto que exponga un conjunto de principios y un razonamiento de por qué es necesaria la accesibilidad en el turismo, de manera que se puedan evaluar los servicios e identificar los cambios que pueda ser necesario realizar.	Manejo Integral	Nivel de gestión del turismo inclusivo	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de interés de la gestión municipal. • Capacidad de gestión municipal. • Capacidad de Regularización de la accesibilidad en la ciudad de Piura. 	Nominal
	Accesibilidad	Cualidades de accesibilidad de la planta Turística	1. Accesible para personas ciegas o con dificultades de visión: <ul style="list-style-type: none"> • Numero de restaurantes que ofrezcan el menú en Braille • Numero de ascensores que tenga el sistema Braille o relieve • Numero de las habitaciones en relieve. 	Nominal

			<p>2. Accesible para personas sordas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero de pantallas de texto para los teléfonos • Numero de televisores que cuenten con el sistema de subtulado (close captioned) • Número de Alarmas de incendio visual. 	
			<p>3.-Accesibles para personas con Movilidad Restringida</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero de Barras de apoyo, barandas, rampas dentro de las áreas de los servicios turísticos. • Numero de inodoros, lavamanos, puertas accesibles con las medidas dadas por el CONADIS. 	

		2.- Promoción del turismo inclusivo	¿Considera usted que si existieran guías accesibles ayudarían a la comunicación con personas que sufran de alguna discapacidad visual, auditiva y movilidad restringida?	Ordinal
		3.- Generación Clientes Potenciales	¿Cree usted que las personas con discapacidad visual, auditiva y con movilidad restringida puedan convertirse en clientes potenciales?	Ordinal
	3. Actividad Turística	1.- Planificación de Programas	Incremento de actividades ofertas para turistas con habilidades diferentes.	Ordinal
V. DEPENDIENTE Inserción de personas con habilidades diferentes José Ricardo, “La inclusión	Integración a la Comunidad	Aporte a la inclusión Social	¿Cree usted que el turismo aporta a la inclusión social?	Ordinal
Aporte del turista		¿En base a su experiencia cuál cree que es la mejor alternativa para solventar este problema?		

<p>social significa integrar a la vida comunitaria a todos los miembros de la sociedad, independientemente de su origen, condición social o actividad. En definitiva, acercarlo a una vida más digna, donde pueda tener los servicios básicos para un desarrollo personal y familiar adecuado y sostenible”.</p>	<p>Tipos de personas con habilidades diferentes</p>	<p>Capacidad de ocio para las personas con discapacidad Visual, Auditiva y Movilidad Restringida</p>	<p>¿Cree usted que las personas con habilidades diferentes estén imposibilitadas para realizar actividades?</p> <p>¿Crees que deberían ser excluidas las personas con habilidades diferentes del disfrute de actividades de ocio y turismo?</p>	<p>Ordinal</p>
	<p>Condición Social</p>	<p>Capacidad de Solvencia Económica</p>	<p>¿Cómo solventa sus gastos y necesidades?</p>	<p>Ordinal</p>
		<p>Capacidad de poder adquisitivo</p>	<p>¿Cree usted que con sus ingresos mensuales pueda solventar un servicio turístico?</p>	
<p>Nivel de capacitación del personal</p>	<p>Personal Especializado</p>	<p>Numero de colaboradores calificados con los que cuentan las empresas prestadoras de servicio para la atención de personas con habilidades diferentes.</p>		

3.3. Diseño de la ejecución

3.3.1. Universo.

En el trabajo de investigación la población será las personas con habilidades diferentes de la ciudad de Piura, pero la muestra que se escogerá serán aquellas personas que tenga alguna discapacidad visual, movilidad restringida y auditiva que sean mayores de edad hasta los 60, siempre y cuando puedan participar de las actividades turísticas.

3.3.2 Selección de técnicas, instrumentos e informantes o fuentes.

Métodos

El método que se empleará en el trabajo de investigación es del orden empírico ya que se utilizará en el proceso de recolección de datos la técnica de la observación, la entrevista y como instrumento de recolección el cuestionario, el cual fue aplicado a personas con habilidades diferentes y a estudiantes, los cuales se alinean a la perspectiva metodológica socio críticas o mixtas, según Hernández, R. y Mendoza (2008) consideran:

“Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”.

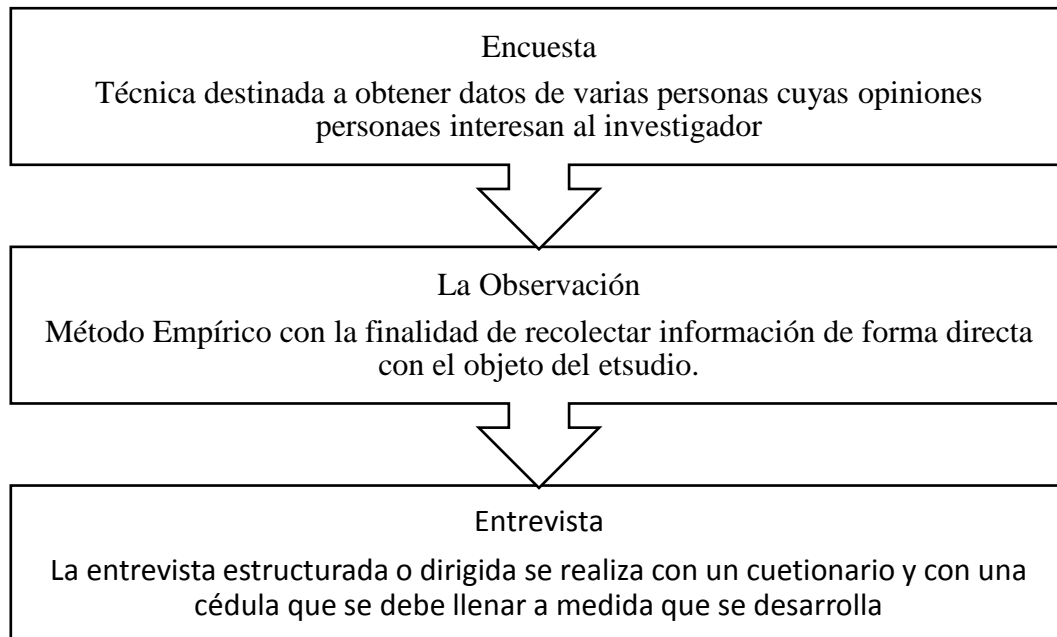
Porque se va a combinar al menos un componente cuantitativo que en este caso será un cuestionario y dos componentes cualitativos los cuales será la observación y la entrevista en donde se podrá verificar el estilo de vida de las personas con capacidades diferentes.

Técnicas

Las técnicas usadas en la recolección de datos es necesario el empleo de fuentes de información así como la observación de la problemática, (objeto y campo) de la investigación.

Instrumentos

Gráfico N° 7: Técnicas e Instrumentos



Elaborado por: Claudia Pinto Montero

3.3.3 Selección de muestra.

Muestreo Probabilístico

El muestro probabilístico aleatorio simple se tomará en cuenta en este trabajo de investigación porque todas las personas con habilidades diferentes, tienen la probabilidad positiva de formar parte de la muestra. La fórmula empleada para este trabajo fue publicada por Bolaños, C. (2012),

Calculo de la Muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{327182 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (327182 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{59.702}{818}$$

$$n = 72$$

Donde:

N= tamaño de la población= 327182

Z= 1.96 al cuadrado (si la confiabilidad es del 95 %)

p= proporción esperada (en este que alfa sea igual a 5%)=0.05

q=1-p (en este caso 1-0.05=0.95)

d=precisión (en esta investigación se usó el 5%)

3.3.4. Forma de tratamiento de los datos

El proceso de tratamiento de datos se llevará a través de herramientas estadísticas del programa SPSS, el cual nos permite saber acertadamente la prueba de confiabilidad, la contratación de Hipótesis, tablas y gráficos que serán resultado de los instrumentos aplicados para posteriormente analizarlos e interpretarlos. Esta información obtenida será sumamente relevante para determinar la gestión del turismo inclusivo y la inserción de personas con habilidades diferentes.

3.3.5. Forma de análisis de las informaciones

Diagnóstico del Cuestionario N° 1

Tabla de contingencia ¿Cuál es su discapacidad? * ¿Piura como ciudad es accesible a los turistas?

			¿Piura como ciudad es accesible a los turistas?		Total
			Sí	No	
¿Cuál es su discapacidad?	Discapacidad Visual	Recuento	8	12	20
		% dentro de ¿Cuál es su discapacidad?	40,0%	60,0%	100,0%
	Discapacidad Física	% dentro de ¿Piura como ciudad es accesible a los turistas?	61,5%	20,3%	27,8%
		Recuento	5	41	46
		% dentro de ¿Cuál es su discapacidad?	10,9%	89,1%	100,0%
		% dentro de ¿Piura como ciudad es accesible a los turistas?	38,5%	69,5%	63,9%
Discapacidad Auditiva	Recuento	0	6	6	
	% dentro de ¿Cuál es su discapacidad?	0,0%	100,0%	100,0%	
Total		% dentro de ¿Piura como ciudad es accesible a los turistas?	0,0%	10,2%	8,3%
		Recuento	13	59	72
		% dentro de ¿Cuál es su discapacidad?	18,1%	81,9%	100,0%
		% dentro de ¿Piura como ciudad es accesible a los turistas?	100,0%	100,0%	100,0%

Análisis: Los discapacitados plantean que la ciudad de Piura no es accesible a los turistas por las barras arquitectónicas, falta de accesibilidad y respeto por las personas, para un 81,9 % es decir 59 personas con discapacidad distribuidos en 41 personas con discapacidad física, 12 personas con discapacidad visual y 6 personas con discapacidad auditiva.

Tabla de contingencia ¿Cuál es su discapacidad? * ¿Con qué frecuencia siente usted que recibe una atención personalizada en las instalaciones turísticas de la ciudad de Piura?

			¿Con qué frecuencia siente usted que recibe una atención personalizada en las instalaciones turísticas de la ciudad de Piura?		Total
			Casi Nunca	Nunca	
¿Cuál es su discapacidad?	Discapacidad Visual	Recuento	4	16	20
		% dentro de ¿Cuál es su discapacidad?	20,0%	80,0%	100,0%
	Discapacidad Física	% dentro de ¿Con qué frecuencia siente usted que recibe una atención personalizada en las instalaciones turísticas de la ciudad de Piura?	11,4%	43,2%	27,8%
		Recuento	31	15	46
		% dentro de ¿Cuál es su discapacidad?	67,4%	32,6%	100,0%
		% dentro de ¿Con qué frecuencia siente usted que recibe una atención personalizada en las instalaciones turísticas de la ciudad de Piura?	88,6%	40,5%	63,9%
Discapacidad Auditiva	Recuento	0	6	6	
	% dentro de ¿Cuál es su discapacidad?	0,0%	100,0%	100,0%	
Total	Total	% dentro de ¿Con qué frecuencia siente usted que recibe una atención personalizada en las instalaciones turísticas de la ciudad de Piura?	0,0%	16,2%	8,3%
		Recuento	35	37	72
	% dentro de ¿Cuál es su discapacidad?	48,6%	51,4%	100,0%	
			% dentro de ¿Con qué frecuencia siente usted que recibe una atención personalizada en las instalaciones turísticas de la ciudad de Piura?	100,0%	100,0%

Análisis: En el análisis que con frecuencia las personas con habilidades diferentes reciben una atención personalizada existió un equilibrio en las frecuencias nunca con un 51,4% y casi nunca con 48,6 % para la cual el 100% de los discapacitados se sienten insatisfechos a la hora de atención.

Tabla de contingencia ¿Cuál es su discapacidad? * ¿Porque el instrumento de apoyo es de dificultad?

			¿Porque el instrumento de apoyo es de dificultad?		Total
			Falta de accesibilidad	Infraestructura	
¿Cuál es su discapacidad?	Discapacidad Visual	Recuento	12	8	20
		% dentro de ¿Cuál es su discapacidad?	60,0%	40,0%	100,0%
		% dentro de ¿Porque el instrumento de apoyo es de dificultad?	44,4%	17,8%	27,8%
	Discapacidad Física	Recuento	9	37	46
		% dentro de ¿Cuál es su discapacidad?	19,6%	80,4%	100,0%
		% dentro de ¿Porque el instrumento de apoyo es de dificultad?	33,3%	82,2%	63,9%
	Discapacidad Auditiva	Recuento	6	0	6
		% dentro de ¿Cuál es su discapacidad?	100,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de ¿Porque el instrumento de apoyo es de dificultad?	22,2%	0,0%	8,3%
	Total	Recuento	27	45	72
		% dentro de ¿Cuál es su discapacidad?	37,5%	62,5%	100,0%
		% dentro de ¿Porque el instrumento de apoyo es de dificultad?	100,0%	100,0%	100,0%

Análisis: Cuando se indaga del porque el instrumento de apoyo es de dificultad en el caso de las personas con discapacidad visual y las personas con discapacidad física apuntan a la existencia de barreras arquitectónicas utilizando el bastón, silla de ruedas, en caso del auditivo la infraestructura se refiere a la existencia de una persona que pueda servir de interprete por el bajo nivel.

Tabla de contingencia ¿Cuál es su discapacidad? * ¿Porque existe esta incomodidad por los acompañantes?

			¿Porque existe esta incomodidad por los acompañantes?			Total
			Por la falta de accesibilidad	Por la falta de atención personalizada	Por las miradas de las demás persona	
¿Cuál es su discapacidad?	Discapacidad Visual	Recuento	7	4	9	20
		% dentro de ¿Cuál es su discapacidad?	35,0%	20,0%	45,0%	100,0%
		% dentro de ¿Porque existe esta incomodidad por los acompañantes?	43,8%	22,2%	23,7%	27,8%
	Discapacidad Física	Recuento	7	14	25	46
		% dentro de ¿Cuál es su discapacidad?	15,2%	30,4%	54,3%	100,0%
		% dentro de ¿Porque existe esta incomodidad por los acompañantes?	43,8%	77,8%	65,8%	63,9%
	Discapacidad Auditiva	Recuento	2	0	4	6
		% dentro de ¿Cuál es su discapacidad?	33,3%	0,0%	66,7%	100,0%
		% dentro de ¿Porque existe esta incomodidad por los acompañantes?	12,5%	0,0%	10,5%	8,3%
	Total	Recuento	16	18	38	72
		% dentro de ¿Cuál es su discapacidad?	22,2%	25,0%	52,8%	100,0%
		% dentro de ¿Porque existe esta incomodidad por los acompañantes?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Análisis: existe un equilibrio relativo donde las personas con habilidades diferentes plantean que la accesibilidad está dada por la falta de accesibilidad, atención personalizada y bajo nivel de cultura de personas que no tienen ninguna discapacidad burlándose de ellos al mirarlos al observarlos.

Diagnóstico del Cuestionario N° 2

Tabla de contingencia

			¿Qué tanto te han enseñado o inculcado sobre el turismo inclusivo?			Total
			Algo	Poco	Nada	
conocimiento sobre el turismo inclusivo	Incorpora los principios de accesibilidad universal y diseño para todos.	Recuento	4	3	5	12
		% dentro de conocimiento sobre el turismo inclusivo	33,3%	25,0%	41,7%	100,0%
	Igualdad de oportunidades, para desarrollar la totalidad de las acciones que componen la actividad turística	% dentro de ¿Qué tanto te han enseñado o inculcado sobre el turismo inclusivo?	66,7%	50,0%	62,5%	60,0%
		Recuento	2	3	3	8
Total		% dentro de conocimiento sobre el turismo inclusivo	25,0%	37,5%	37,5%	100,0%
		% dentro de ¿Qué tanto te han enseñado o inculcado sobre el turismo inclusivo?	33,3%	50,0%	37,5%	40,0%
		Recuento	6	6	8	20
		% dentro de conocimiento sobre el turismo inclusivo	30,0%	30,0%	40,0%	100,0%
		% dentro de ¿Qué tanto te han enseñado o inculcado sobre el turismo inclusivo?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Análisis: Los estudiantes plantean que la Universidad César Vallejo de la Filial Piura el 40% indican que no se les ha inculcado nada sobre el turismo inclusivo, es decir 8 estudiantes distribuidos en 5 estudiantes que no se les ha inculcado nada sobre los principios de la accesibilidad y diseño para todos, 3 estudiantes no se les ha inculcado nada sobre la igualdad de oportunidades en la actividad turística.

Tabla de contingencia

			Existe en la malla curricular de tu universidad un curso donde se especialice o se hable sobre el turismo inclusivo.	Total
			No	
conocimiento sobre el turismo inclusivo	Incorpora los principios de accesibilidad universal y diseño para todos.	Recuento	12	12
		% dentro de conocimiento sobre el turismo inclusivo	100,0%	100,0%
	Igualdad de oportunidades, para desarrollar la totalidad de las acciones que componen la actividad turística	% dentro de Existe en la malla curricular de tu universidad un curso donde se especialice o se hable sobre el turismo inclusivo.	60,0%	60,0%
		Recuento	8	8
Total		% dentro de conocimiento sobre el turismo inclusivo	100,0%	100,0%
		% dentro de Existe en la malla curricular de tu universidad un curso donde se especialice o se hable sobre el turismo inclusivo.	40,0%	40,0%
		Recuento	20	20
			100,0%	100,0%
			100,0%	100,0%

Análisis: Los estudiantes aún 100% plantean que dentro de la malla curricular de la escuela de Administración de Hotelería y Turismo no existe un curso que se tome en cuenta al turismo inclusivo.

La encuesta realizada a los estudiantes del cuarto ciclo de la escuela de Administración en turismo y hotelería nos da como resultado después de realizar la prueba estadística de alfa de Cronbach para contrastar la hipótesis de la existencia o no de la fiabilidad en el cuestionario aplicado y comprobar la consistencia interna del instrumento (cuestionario a expertos). Ver tabla.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,798	15

Para poder comparar el resultado de los diferentes instrumentos se ha decidido escoger el diseño explicativo, el cual es un diseño que se realiza en dos etapas define una primera fase que es cuantitativa, seguida de una fase cualitativa que permita la interpretación de los datos. En otras palabras, el propósito de este diseño es que los datos cualitativos ayuden a explicar o construir sobre los resultados de la fase cuantitativa (Creswell & Plano, 2007).

Diseño Explicativo.



Nota: Adaptado de Creswell y Plano (2007)

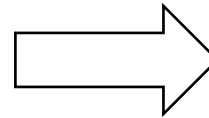
Diseño Explicativo

Datos Cuantitativos

Los resultados de ambos cuestionarios nos muestran que Piura no es una ciudad accesible por diverso factores tanto arquitectónicos como de la propia atención y por la poca importancia que las autoridades le dan a este tema dentro de su gestión.

Para las personas con habilidades diferentes Piura es una ciudad bonita pero que para ellos no accesible, es decir no se adapta a sus necesidades es por eso que se debe trabajar en echo, comenzando a formar a los futuros profesionales, a los ya profesionales e incluso a todos porque es tema de intereses social.

Se ve también que dentro de la malla curricular solo de esta universidad no lo considera importante, la cual es insólito porque dentro de esta casa de estudios hay estudiantes con habilidades diferentes, los cuales tienen que adaptarse a la universidad en vez que la universidad piense en hecho que existe la inclusión. Hace no más de un mes el director de esta universidad ha prometido poner un ascensor para que los estudiantes que cuentan con alguna discapacidad pueden tener mejores condiciones al momento de estudiar.



Datos Cualitativos

Las bitácoras de ambas entrevistas nos da como resultado la carencia de importancia que se le da a este tipo de turismo dentro de la Dircetur – Piura se tomando en cuenta el turismo social en donde están yendo a colegios a conversar con los niños sobre la inclusión de personas con habilidades diferentes como aquellas de bajos recursos.

Dentro de la universidad con lo demuestra la entrevista se reflejó que no se ha hecho nada sobre el turismo inclusivo, no le dan la debida importancia a este tema.

Conclusión:

Para que Piura pueda llegar hacer accesible se necesita concientizar a las autoridades, a los centros educativos y a la misma población para poder comenzar a tomar conciencia que todos somos iguales, tenemos los mismo derechos y las mismas oportunidades, pero que estas personas con habilidades diferentes necesitan un poco más de atención personalizada, que se piense en las barreras arquitectónicas que existen para ellos y que se piense en mejorarlas poco a poco, esto es un trabajo en equipo.

SEGUNDA PARTE: CONSTRUCCIÓN DEL APORTE

CAPÍTULO 4. CONSTRUCCIÓN DEL APORTE PRÁCTICO

CAPÍTULO 4. CONSTRUCCIÓN DEL APORTE PRÁCTICO

4.1 Fundamentación del plan de acción de la gestión del turismo inclusivo en Piura.

I. Introducción

Como aporte a este trabajo de investigación se ofrece un plan de acción, el cual tiene como respaldo tanto teórico como referencial al “Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas”, (2015) el cual está diseñado en proyectos más recientes a nivel internacional. En cada bloque se expondrá el cómo adaptarse a la diversidad de la oferta teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos, existiendo así la posibilidad de intercambiar los bloques y realizar una formación personalizada para reforzar ideas en áreas diferentes.

Es importante introducir en la educación turística el concepto de accesibilidad, desde los ciclos formativos de grado superior hasta estudios de especialización, el cual ayudará a los futuros profesionales a extraer y desarrollar sus propias capacidades, sus potencialidades humanas y con ellas, poder tomar decisiones en su propio beneficio y en el de la sociedad creando productos y servicios turísticos accesibles para todos.

A continuación se ofrece en el plan de acción una serie de contenidos divididos en siete bloques recogiendo los distintos aspectos del Turismo Accesible:

- Bloque I: Introducción al Turismo Accesible
- Bloque II: Beneficiarios del Turismo Accesible
- Bloque III: Diseño de entornos, productos y servicios turísticos accesibles
- Bloque IV: El Turismo Accesible y oportunidad de negocio
- Bloque V: Marketing del Turismo Accesible

- Bloque VI: La administración y el Turismo Accesible
- Bloque VII: Evaluación

II. Diagnóstico

En la ciudad de Piura el tema de turismo inclusivo aún no se está considerando como de suma importancia, la Municipalidad de Piura comenzó a preocuparse por la accesibilidad y en el 2014 dio a conocer un proyecto titulado como “Programa Piura Accesible “pero aún no se ve dentro de la actividad turística.

Además después de la entrevista que se le realizó a la Directora de Turismo de la DIRCETUR – Piura específico que se están preocupando por el turismo social y están comenzando a sensibilizar a colegios sobre tema de inclusión que tenga que ver en el sector turístico, esto se podrá constatar en la bitácora N° 1.

III. Planteamiento del Objetivo General

Capacitar a los futuros profesionales que atenderán a los clientes con habilidades diferentes los cuales intervienen en el desarrollo del sector turístico así como a los profesionales que trabajan actualmente en los diferentes subsectores para que puedan desarrollar y gestionar la oferta turística en favor de todas las personas con habilidades diferentes.

4.2. Construcción del plan de acción de la gestión del turismo inclusivo en Piura.

IV. Planeación Estratégica

- **Bloque I: Introducción al Turismo Accesible.**

El primer bloque de formación es una aproximación general a los conceptos y terminología del Turismo Accesible. Se trata de acercar a los interesados en el contexto actual a través de una panorámica general de historia y normativa así como las cuestiones ideológicas relacionadas con el tema.

Temas	Objetivos	Destinatarios
<ul style="list-style-type: none"> • Turismo Accesible y Diseño para Todos: Conceptos y objetivos. • Beneficios económicos y sociales. • Legislación en materia de Turismo Accesible. • Derechos de los turistas con discapacidad y necesidades especiales. • La cadena de valor del Turismo Accesible. • Barreras en el Turismo Accesible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar a los profesionales y empresarios del sector en el significado de Turismo Accesible desde sus orígenes y su ámbito de aplicación. • Dar a conocer aquellos aspectos relacionados con el Turismo Accesible y la co-responsabilidad ejercida por los agentes que tienen competencias en la materia. • Hacer entender que accesibilidad y turismo son dos conceptos relacionados intrínsecamente y que la conjunción de ambos aporta un valor competitivo y social para el mercado turístico. • Diferencias más significativas entre el Turismo Accesible y el Turismo Social. • “Turismo para Todos” como objetivo del sector. 	<p>Todos los implicados en el ámbito de la accesibilidad turística</p>

Fuente: Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, (2015)

• Bloque II: Beneficiarios del Turismo Accesible

Este bloque de formación hace énfasis en la amplia gama de personas que se benefician de la accesibilidad en el turismo. Asimismo plantea la mejor forma de abordar a estos segmentos de población (y sus acompañantes) a través del conocimiento de sus circunstancias y necesidades, por lo que se puede considerar la base para los cursos de Atención a personas con discapacidad y necesidades especiales. Este bloque incluye además un bloque específico de prácticas para vivenciar los conocimientos adquiridos.

Temas	Objetivos	Destinatarios
<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de los segmentos de personas con discapacidad y necesidades especiales. • Técnicas de atención al cliente con discapacidad y a clientes con necesidades de acceso en diferentes entornos. • Otras necesidades de las personas con discapacidad: productos de apoyo y primeros auxilios. • Emergencia • La inteligencia emocional aplicada a turistas con necesidades especiales. • Resolución de conflictos y gestión de reclamaciones, Prácticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar a los profesionales y empresarios del sector en el conocimiento del sector de población hacia el que va destinado el Turismo Accesible. • Proveer a los actores de herramientas para atender adecuadamente a los turistas con necesidades especiales. • Hacer entender que la accesibilidad también constituye parte de la atención al cliente y que constituye un factor de calidad bajo el cumplimiento de la igualdad de oportunidades. • Valorar de forma práctica las diferentes necesidades que puedan tener las diferentes tipologías de turistas 	<p>Todos los implicados en el sector del Turismo Accesible, especialmente aquellos que desarrollen su labor de cara al público, en recepción, y mandos intermedios.</p>

Fuente: Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, (2015)

- **Bloque III: Diseño de entornos, productos y servicios turísticos accesibles**

Este bloque incluye las características que deben cumplir los distintos entornos turísticos en materia de accesibilidad incluidas las nuevas tecnologías. También se desarrollan las medidas y herramientas para la gestión de los productos turísticos accesibles.

Temas	Objetivos	Destinatarios
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de los turistas en materia de accesibilidad. • Legislación de accesibilidad (urbanística, edificación y transportes). • Principios del Diseño para Todos. • Aplicación del Diseño para Todos en entornos. • Medios de distribución: agencias de viaje y tour operadores. • Sector de transportes. • Edificación (alojamiento, restauración, centros comerciales, oficinas turísticas). • Entorno urbano y entornos naturales (playas, parques, rutas, etc.). • Actividades específicas (congresos, deportes, excursiones, viajes organizados, etc.). • Productos de apoyo y ergonomía. • Nuevas tecnologías turísticas accesibles. • Aplicación de la accesibilidad en la gestión del turismo. • La accesibilidad como elemento de calidad turística. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las medidas de accesibilidad que son necesarias en los entornos relacionados con el turismo. • Destacar la importancia de desarrollar entornos accesibles desde todos los ángulos de la cadena de accesibilidad turística. • Proporcionar herramientas para realizar una adecuada gestión del producto turístico. Orientar sobre la creación de productos turísticos accesibles. 	<p>Todos los agentes implicados en el Turismo Accesible, especialmente aquellos que diseñan y fabrican los productos, servicios y entornos turísticos y los que desarrollan los criterios de calidad en el turismo.</p>

Fuente: Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, (2015)

- **Bloque IV: El Turismo Accesible y oportunidad de negocio.**

Este bloque se centra en la accesibilidad turística como parte del negocio de las administraciones de empresas turísticas, desde el punto de vista de valoración económica y expectativas de negocio. Incluye una serie de estudios de caso como ejemplos de experiencias de éxito en este ámbito.

Temas	Objetivos	Destinatarios
<ul style="list-style-type: none"> • Introducción al mercado actual y potencial del Turismo Accesible. • Situación actual de la oferta de servicios y productos turísticos accesibles (nivel local, regional, nacional e internacional). • Volumen de mercado y tendencias en el sector de Turismo Accesible. • Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) de productos y servicios turísticos accesibles, – la accesibilidad como oportunidad de negocio en los subsectores turísticos. • Beneficios de posicionamiento y rentabilidad futura de las acciones de responsabilidad social para personas con discapacidad. • Responsabilidad Social Corporativa de la empresa. • Innovación en el desarrollo de productos turísticos accesibles. • Herramientas de gestión para diseñar productos turísticos accesibles competitivos y su repercusión en la rentabilidad del negocio, – estudios de caso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Destacar el valor, desde el punto de vista económico, de la implantación del Turismo Accesible y la importancia de captar este mercado como oportunidad de negocio: número de clientes, desestacionalización turística e ingresos potenciales. • Dar a conocer técnicas y métodos de comercialización de productos y servicios accesibles a partir de experiencias desarrolladas por empresas del sector especializadas (agencias de viajes, transporte, alojamientos, etc.). 	<p>Todos los agentes involucrados en el Turismo Accesible, especialmente las empresas turísticas: transporte, alojamiento, restauración, agentes de viajes, tour operadores y empresas de recreación y ocio.</p>

Fuente: Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, (2015)

- **Bloque V: Marketing del Turismo Accesible**

Este bloque está orientado hacia el aspecto más comercial del Turismo Accesible. Se ofrecen herramientas para destacar las acciones llevadas a cabo de modo que puedan ser distribuidas por distintos canales de información y posteriormente promocionadas como productos accesibles.

Temas	Objetivos	Destinatarios
<ul style="list-style-type: none"> • Características de la información (accesibilidad a la información). • Elementos de distribución (webs, guías de recursos, anuncios, entre otros). • Métodos de distribución de la información. • Herramientas de marketing (marketing mix). • Fuentes de información sobre Turismo Accesible. • Asociaciones de personas con discapacidad. • Encuentros de intercambio demanda-oferta de Turismo Accesible, foros, congresos y convenciones. • Promoción, intermediación y venta. <p>Ejemplos prácticos para el marketing por sectores (eventos, paquetes turísticos, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer elementos que permitan la difusión del destino como destino turístico accesible. • Dotar de las herramientas básicas para captar y fidelizar clientes en relación al Turismo Accesible. • Proporcionar información sobre la rentabilidad del Turismo Accesible. • Dar a conocer las opciones para posicionar la empresa dentro del sector. 	<p>Todos los agentes implicados en el Turismo Accesible, especialmente aquellos responsables de la planificación de destinos turísticos y las empresas del sector.</p>

Fuente: Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, (2015).

- **Bloque VI: La administración y el Turismo Accesible.**

El siguiente bloque está destinado a realizar una gestión del Turismo Accesible por parte de los responsables del destino a nivel de la administración pública. Destaca la intervención de los agentes de la administración en la regulación, gestión, validación y reconocimiento de las medidas que se lleven a cabo en el sector.

Temas	Objetivos	Destinatarios
<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de accesibilidad turística. • Sistemas de regulación del Turismo Accesible llevados a cabo. • Sistemas de gestión del Turismo Accesible. • Sistemas de comprobación y sanción. • Premios u otros sistemas de refuerzo y reconocimiento. • Comparativa con otros países. • Proyectos a futuro. • Accesibilidad turística y sellos de calidad: indicadores, medición, auditorias y control. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transmitir la importancia de la intervención de las diferentes Administraciones en la consecución de un verdadero Turismo Accesible. • Facilitar al asistente las diferentes regulaciones del Turismo Accesible dentro del marco legal nacional y destacar su valor como elemento impulsor de un verdadero turismo de calidad al servicio de todos. • Dar a conocer las normativas y acciones más destacadas de las Administraciones supranacionales. • Ofrecer el resultado final de algunos de los proyectos desarrollados por la Administración en colaboración con entidades de carácter privado. 	<p>Los agentes relacionados con la administración y el turismo, Ministerio de Turismo, administración pública encargada de la promoción turística y entidades gestoras de destinos.</p>

Fuente: Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, (2015)

• **Bloque VII: Evaluación.**

Este es un bloque transversal a todos los anteriores dados que trata de poner en relieve la importancia de la evaluación de la formación que se imparte en los diferentes ámbitos.

Temas	Objetivos	Destinatarios
<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de evaluación. • Periodicidad de la evaluación. • Perfil del evaluador. • Indicadores de calidad para ofrecer servicios y productos turísticos accesibles con el fin de satisfacer todas las necesidades de las personas con discapacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar la situación de partida general para poder establecer un marco comparativo del proceso. • Facilitar la elaboración de una programación idónea. • Adaptar los elementos de cada uno de los bloques a los bloques posteriores. 	<p>Este es un bloque transversal a todos los anteriores, por lo tanto los destinatarios serán todos los agentes involucrados.</p>

Fuente:
Manual sobre Turismo

smo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, (2015)

• **Áreas Formativas**

Actualmente se está tomando en cuenta estudios sobre el tema de accesibilidad, pero no se realiza casi ninguna inclusión de formación de Turismo Accesible dentro del ámbito de la educación formal o la formación continua (ciclos formativos, o cursos impartidos en las universidades) Es fundamental incluir este segmento en la formación normalizada puesto que ayudará a los implicados en el sector turístico a alcanzar el máximo grado de calidad donde la accesibilidad es una parte integrante.

Es indispensable que el tema de accesibilidad se tome en cuenta en la educación porque va a permitir forjar conocimientos que van a proporcionar herramientas de gestión para diseñar productos turísticos accesibles competitivos y entender su repercusión en la rentabilidad del negocio.

Cada país estipulará el grado de inclusión de la formación en las distintas áreas según sus planes educativos. En este sentido es importante que la formación esté regulada de alguna manera para que la inclusión no se produzca de manera arbitraria en contenidos, profundización y puesta en práctica. En este documento se realiza un breve resumen de las áreas implicadas si bien serán las instituciones educativas las encargadas de desarrollar y mejorar el currículo ya que las áreas formativas varían en cada país dependiendo de su sistema educativo

Para que estas herramientas sean efectivas se debe mejorar la formación no sólo de las personas educadas, sino también de todo su entorno natural y social. Es importante proporcionar la información y la sensibilización sobre la discapacidad y el acceso a los desarrolladores de productos y operadores turísticos, incluyendo el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC).

- **Áreas de administración.**

Debido a que la formación en el Turismo Accesible es transversal a todas las áreas del turismo, la misma debe ir dirigida a los siguientes destinatarios:

- ✓ Las administraciones públicas relacionadas con el turismo en las diferentes áreas y a distintos niveles (local, regional, nacional).

- ✓ Los profesionales que trabajan en el sector turístico desde proyectos y programas específicos, asociaciones de establecimientos turísticos o entidades normalizadoras y certificadoras de calidad turística, entre otros agentes.

- **Áreas transversales de accesibilidad**

Del mismo modo en que la formación sobre Turismo Accesible debe ser incluida en la formación relacionada con el turismo, existen diferentes áreas específicas en las que sería necesario fomentar la accesibilidad que luego vaya a ser aplicada al turismo. La clave es incluir la perspectiva del Diseño para Todos en los diferentes entornos de modo que el diseño universal forme parte de los contenidos de formación de otros estudios.

A pesar de no tener relación directa con el turismo, esta área es importante ya que después de realizar sus estudios, los profesionales de las siguientes áreas que se mencionan abajo se encuentran con la falta de medios y técnicas para enfrentarse a diseños relacionados con la accesibilidad:

- ❖ Arquitectura y planificación urbanística.
- ❖ Ingenierías de transportes.
- ❖ Estudios de sostenibilidad o relacionados con personas con discapacidad.
- ❖ Servicios de seguridad y emergencias.
- ❖ Desarrollo web y nuevas tecnologías.

- **Área de formación continua aplicada al ámbito laboral**

Es de importancia que los empleados que están trabajando en el sector turístico tengan una formación para el trato a personas con discapacidad y sobre cómo conseguir la accesibilidad en su sector de manera más inmediata para responder a la demanda existente en el momento.

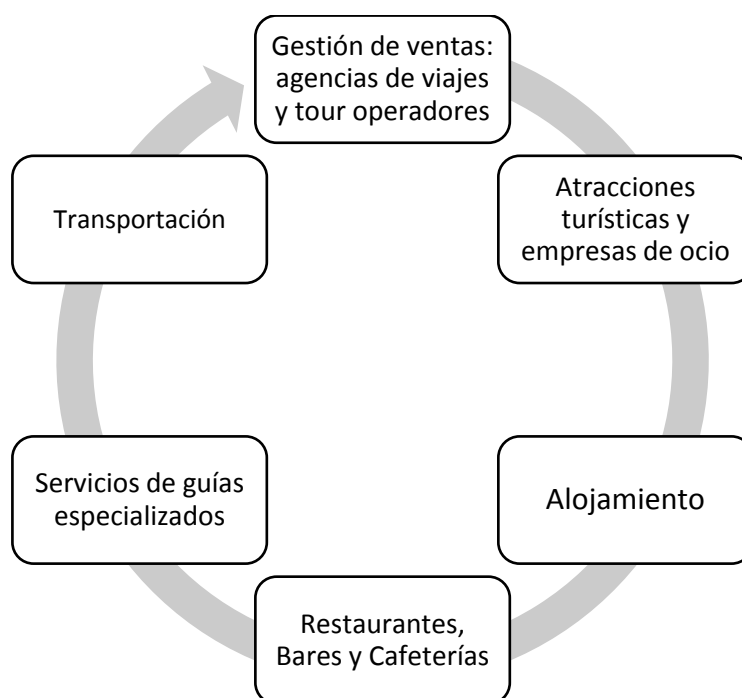
Cabe resaltar que es necesario que aparte de la formación académica y formal, exista una formación continuada destinada a mejorar la calidad en la atención al público con diferentes necesidades, teniendo como prioridad los temas sobre riesgos y evacuación, incluir formación sobre atención a clientes con discapacidad, garantizará la consecución de un trato respetuoso y profesional a los usuarios finales.

La formación extraacadémica será un refuerzo para las empresas que deseen actualizar sus conocimientos, teniendo como recompensa la satisfacción de sus clientes.

Si se habla de cada sector se puede hacer énfasis en el sector de viajes, donde se deben asegurar las experiencias positivas de las personas con discapacidad a través de la capacitación regular para todos los empleados dentro de los destinos, en cuanto a las necesidades de las personas con discapacidad.

La formación en accesibilidad permitirá determinar las carencias en el entorno de las instalaciones y servicios turísticos de modo que entendiendo las razones por las que es importante, y conociendo su solución, los responsables se sentirán más capacitados a la hora de cumplir con las exigencias legislativas.

La formación puede orientarse hacia diferentes tipologías de mando dentro de la empresa:



Contenido

Con este aporte se quiere realizar cursos de corta duración aplicado a sus puestos de trabajo donde se realiza breve incursión en los bloques que se ha detallado en párrafos anteriores.



V. Instrumentación. Explicar cómo se aplicará, bajo qué condiciones, durante qué tiempo, responsables, participantes.

Este aporte va a ir dirigido a estudiantes de nivel superior y aquellos profesionales que deseen especializarse en el tema del turismo accesible.

• En el ámbito Académico:

	Estudiantes	Profesionales
• En el	Debería incorporarse como un curso de carrera lo cual su duración sería de 4 meses lo que dura un ciclo académico.	Para especializarse se podría hacer a través de un diplomado y una maestría. A través de un congreso que podría durar 2 a 3 días.

ámbito Laboral

Depende cual sea el negocio para poder estructurar al aporte a sus necesidades como unos cursos para sus colaboradores que podrían tener una duración de 4 horas interdiarias por un mes. Antes de empezar cada bloque se realizará un pre test para saber cuánto saben del tema y una vez culminado se procederá hacer el post test. Los pre test y post serán de carácter individual, anónima y voluntaria con una duración de 10 minutos y los responsables serán personas especialistas en el tema.

Además se realizaran Focus Group y debates para poder interactuar y debatir sobre los diversos temas pactados durante el transcurso del plan de acción.

VI. Evaluación. Definición de los logros obstáculos que se han ido venciendo, valoración de la aproximación lograda al estado deseado.

Con este plan de acción se pretende lograr sensibilizar a las personas no solo del sector turismo sino a todas las personas el tema referente al turismo inclusivo mediante un plan de acción el cual se basa como tema central el turismo inclusivo (turismo accesible) en donde se podrá lograr conocer más sobre la importancia de este.

Porque se quiere lograr dejar atrás los obstáculos: como la discriminación, la inclusión de personas con habilidades diferentes e insertarlos dentro del sector turismo para que puedan disfrutar de sus actividades.

TERCERA PARTE: VALIDACIÓN DE LOS RESULTADOS

CAPÍTULO 5. VALORACIÓN Y CORROBORACIÓN DE LOS RESULTADOS

CAPÍTULO 5. VALORACIÓN Y CORROBORACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 Valoración de los resultados

La encuesta realizada a los tres expertos nos da como resultado después de realizar la prueba estadística de alfa de Cronbach para contrastar la hipótesis de la existencia o no de la fiabilidad en el cuestionario aplicado y comprobar la consistencia interna del instrumento (cuestionario a expertos). Ver tabla.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%	Estadísticos de fiabilidad
Casos	Válidos	3	100,0	Alfa de Cronbach
	Excluidos ^a	0	,0	0,843
	Total	3	100,0	

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Una de las personas que validó este aporte fue la Directora de Turismo de la ciudad de Piura (DIRCETUR) la señora Rosa Norelia Garcés Aguilera, especialista en turismo y planteamiento estratégico, a la cual le pareció muy adecuado este plan de acción por ser novedoso, además le pareció que el diseño de este plan está bastante adecuado en el enfoque que se le ha dado al dividirlo en siete bloques con diferentes temas los cuales tienen propósitos y objetivos generales y específicos que se tienen que cumplir para poder lograr la inserción de las personas con habilidades diferentes a través de la concientización sobre este tema. Una de sus observaciones fue que se debe de iniciar

con el proceso de concientización a las autoridades y población en general sobre la importancia de este tipo de turismo.

Otro especialista que valido este aporte fue el abogado especialista en Legislación Turística Iván La Riva Vegazzo, el cual dio su opinión sobre este aporte el cual le pareció muy novedoso el plan de acción propuesto porque es un tema que aún no se ha tocado mucho, pero que hay mucho por hacer y está muy de acuerdo con lo planteado en los siete bloques que tiene que ver con la concientización y como observación planteo el generar conciencia en la población sobre la importancia en este sector human y su inclusión como actor de actividad turística.

Otro experto que dio su apreciación sobre este plan de acción fue el profesor Julio Hernandez Castro, el cual opino al igual que los otros expertos que es muy adecuado el plan y dio como observación el especificar los beneficios económicos del turismo accesible.

5.2 Ejemplificación de la aplicación del aporte práctico

Pre Test

El siguiente Pre Test tiene como función la generación de un diagnóstico, y en un tiempo futuro nos ayude a medir el nivel de captación obtenido antes del desarrollo del plan de acción.

DATOS PARA EL ENTREVISTADO:

- La única forma valida de respuesta será marcando con una cruz (+) o un aspa (X) en alternativa que en su opinión personal sea la correcta.

- Cada pregunta fue planteada para una respuesta única es decir si una pregunta presenta dos respuestas será motivo de invalidación de la pregunta y no será computarizado.
 - En caso de error el encuestado deberá solicitar una nueva hoja de cuestionario debido a que cualquier manchón provocado ya sea por un cambio de opinión, algún accidente el cual no sea anteriormente notificado al encuestador y el uso de corrector inválida la respuesta.
 - La duración para el desarrollo del cuestionario es de 15 min cronometrados.
- 1) ¿Qué es el turismo accesible?
 - a) El turismo accesible se ha concebido como “aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo a las personas que padecen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial”. ()
 - b) El turismo accesible es “aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos”. ()
 - c) Es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad. ()
 - d) N.A. ()
 - 2) ¿Para el desarrollo del turismo regional, es importante el turismo accesible?
 - a) SI. ()
 - b) NO. ()
 - c) NO SABE, NO OPINA. ()
 - 3) Desde el punto de vista social, ¿La mejora de la accesibilidad contribuiría a eliminar las desigualdades en el desarrollo del turismo regional?
 - a) SI. ()
 - b) NO. ()
 - c) NO SABE, NO OPINA. ()

- 4) Ofertar un destino turístico accesible, ¿Permitiría atraer a un nuevo segmento de mercado?
- a) SI. ()
 - b) NO. ()
 - c) NO SABE, NO OPINA. ()
- 5) ¿Considera usted que existe alguna diferencia entre Turismo Accesible y Turismo Social?
- a) SI. ()
 - b) NO. ()
 - c) NO SABE, NO OPINA. ()
- 6) En caso que su respuesta sea afirmativa, ¿Cuál sería la diferencia?

- 7) ¿Considera como un factor importante para el desarrollo del sector turismo la ausencia de facilidades para la práctica del turismo accesible?
- a) SI. ()
 - b) NO. ()
 - c) NO SABE, NO OPINA. ()
- 8) La falta de un transporte adecuado, ¿Interfiere con la capacidad de una persona de ser independiente y de funcionar en sociedad?
- a) SI. ()
 - b) NO. ()
 - c) NO SABE, NO OPINA. ()
- 9) ¿Los obstáculos estructurales en los entornos naturales o los construidos por el hombre, impiden o dificultan la movilidad en el desarrollo del sector turismo en la ciudad de Piura?
- a) SI. ()
 - b) NO. ()
 - c) NO SABE, NO OPINA. ()
- 10) Su centro de estudios superiores, ¿le otorga la suficiente importancia al tema del Turismo Accesible?
- a) SI. ()
 - b) NO. ()
 - c) NO SABE, NO OPINA. ()

• **Bloque I: Introducción al Turismo Accesible**

El primer bloque de formación es una aproximación general a los conceptos y terminología del Turismo Accesible. Se trata de acercar a los interesados en el contexto actual a través de una panorámica general de historia y normativa así como las cuestiones ideológicas relacionadas con el tema.

Turismo Accesible y Diseño para Todos: Conceptos y objetivos.

El concepto de turismo accesible

El turismo accesible se ha concebido desde sus inicios como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo a las personas que padecen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial.

Según la OMT, el turismo accesible es “aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos”. Es decir, posibilita que las personas con discapacidad permanente o temporal, cuenten con las condiciones adecuadas de seguridad y autonomía para el desarrollo de sus actividades en ámbitos físicos, en la prestación de servicios y en los sistemas de comunicación.

Es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.

Beneficios económicos y sociales.

1. En primer lugar, desde el punto de vista social, la mejora de la accesibilidad contribuiría a eliminar las desigualdades en el acceso al turismo, permitiendo a las personas con

habilidades diferentes discapacitadas el disfrute y acceso a los servicios turísticos, lo que supondría un incremento en la calidad de vida de estas personas, quienes tendrían que realizar un menor esfuerzo para realizar sus actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio en el destino turístico elegido.

2. El destino turístico accesible gozaría de una mejor imagen social al no limitar a ningún tipo de cliente el acceso a sus productos y servicios turísticos.
3. Desde un punto de vista económico, ofertar un destino turístico sin barreras, es decir accesible, permitiría atraer a un nuevo segmento de mercado que va incrementado cada vez más nos referimos a turistas con habilidades diferentes.
4. No debemos olvidar que cuando los turistas discapacitados acuden a un destino turístico suelen viajar acompañados por otros clientes, razón por la cual son considerados como multivalentes. Con lo cual atraer a turistas discapacitados atraería a otros clientes.
5. Y, en quinto lugar, dado que la mayor parte de las personas discapacitadas prefieren realizar sus viajes en las épocas de menor afluencia turística, la presencia de los turistas discapacitados en un destino turístico contribuiría a reducir el efecto de la estacionalidad del mismo.

Derechos de los turistas con discapacidad y necesidades especiales

Aunque la accesibilidad hace mucho que superó el paradigma de la eliminación de barreras, nos encontramos ante un derecho de accesibilidad universal, que representa a todos los ámbitos y para todas las personas. Luis Cayo recuerda algunos derechos y tendencias sobre accesibilidad:

- Consolidación para que todos los operadores (políticos, económicos y sociales) asuman la accesibilidad para todos.

- La ausencia de accesibilidad es una discriminación y una violación de un derecho humano.
- Necesariamente los bienes turísticos tienen que ser accesibles e inclusivos.
- Sin turismo accesible no habrá inclusión social plena de las personas con discapacidad.
- Aplicar la accesibilidad al ritmo de la sociedad y a todas las obras y construcciones que se hagan sabiendo que no es ningún gasto adicional.
- La creatividad y la imaginación son fundamentales en el turismo accesible.

La cadena de valor del Turismo Accesible.

Turismo Accesible	Turismo Social
No se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de la comunicación, sino que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad.	Nace con el propósito de hacer accesible al mayor número de personas el disfrute del tiempo libre y la recreación, posibilitando el viaje a lugares turísticos de calidad y a precios accesibles
No se trata únicamente de tener un hotel accesible o una atracción turística accesible, sino que debe tenerse en cuenta la experiencia del viaje en su conjunto: su planificación, la información turística, los transportes públicos o privados, el alojamiento, las actividades turísticas y de ocio, los restaurantes, etc.	Aspira a que las personas que habitualmente no ejercen su derecho al turismo, viajen en condiciones adecuadas de economía, accesibilidad, seguridad y comodidad.
La inclusión y la no discriminación de las personas con discapacidad y con otras necesidades diversas es una obligación recogida en la legislación.	Los precios son compatibles con los objetivos sociales previstos. Los excedentes de cada ejercicio se invierten, en su totalidad o en parte, en la mejora de las prestaciones ofrecidas al público.

Barreras en el Turismo Accesible

A menudo hay múltiples barreras que pueden hacer extremadamente difícil y hasta imposible el funcionamiento para las personas con discapacidades. A continuación están las siete barreras más comunes. A menudo, se presentan varias al mismo tiempo.

Barreras de comunicación

Estas barreras las enfrentan personas que tienen discapacidades que afectan la audición, el habla, la lectura, la escritura o el entendimiento y que usan maneras de comunicarse diferentes a las que usan quienes no tienen estas discapacidades. Los ejemplos de barreras de comunicación incluyen:

- Mensajes de promoción de la salud escritos con barreras que impidan que las personas con deficiencias de la visión los reciban. Entre estas están:
 - ✓ Uso de letra pequeña o falta de versiones del material con letra grande, y no disponibilidad de Braille o versiones para lectores de pantalla.
- Mensajes de salud auditivos que puedan ser inaccesibles para las personas con deficiencias de audición. Estos incluyen:
 - ✓ Videos que no tengan subtítulos, y comunicaciones orales que no estén acompañadas de interpretación manual (como el lenguaje por señas americano).
- El uso de lenguaje técnico, las frases largas y las palabras con muchas sílabas pueden ser barreras significativas para el entendimiento por parte de las personas con deficiencias cognitivas.

Barreras de transporte.

Estas barreras se deben a la falta de transporte adecuado que interfiere con la capacidad de una persona de ser independiente y de funcionar en sociedad. Los ejemplos de barreras de transporte incluyen:

- Falta de acceso a transporte accesible o conveniente para las personas que no pueden conducir debido a deficiencias visuales o cognitivas, y ausencia de transporte público o disponibilidad a distancias o en lugares inconvenientes.

Barreras físicas

Estas barreras son obstáculos estructurales en entornos naturales o hechos por el hombre, los cuales impiden o bloquean la movilidad (desplazamiento por el entorno) o el acceso. Los ejemplos de barreras físicas incluyen:

- Escalones y curvas que le bloqueen a una persona con deficiencias motoras la entrada a una edificación o le impidan el uso de las aceras.

Post Test

El siguiente Post Test tiene como función la generación de un diagnóstico, y en un tiempo futuro nos ayude a medir el nivel de captación obtenido luego del desarrollo del plan de acción.

DATOS PARA EL ENTREVISTADO:

- La única forma válida de respuesta será marcando con una cruz (+) o un aspa (X) en alternativa que en su opinión personal sea la correcta.

- Cada pregunta fue planteada para una respuesta única es decir si una pregunta presenta dos respuestas será motivo de invalidación de la pregunta y no será computarizado.
- En caso de error el encuestado deberá solicitar una nueva hoja de cuestionario debido a que cualquier manchón provocado ya sea por un cambio de opinión, algún accidente el cual no sea anteriormente notificado al encuestador y el uso de corrector inválida la respuesta.

1) ¿Qué es el turismo accesible?

- a) El turismo accesible se ha concebido como “aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo a las personas que padecen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial”. ()
- b) El turismo accesible es “aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos”. ()
- c) Es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad. ()
- d) N.A. ()

2) ¿Para el desarrollo del turismo regional, es importante el turismo accesible?

- a) SI. ()
- b) NO. ()
- c) NO SABE, NO OPINA. ()

3) Desde el punto de vista social, ¿La mejora de la accesibilidad contribuiría a eliminar las desigualdades en el desarrollo del turismo regional?

- a) SI. ()
- b) NO. ()
- c) NO SABE, NO OPINA. ()

4) Ofertar un destino turístico accesible, ¿Permitiría atraer a un nuevo segmento de mercado?

- a) SI. ()
- b) NO. ()
- c) NO SABE, NO OPINA. ()

5) ¿Considera usted que existe alguna diferencia entre Turismo Accesible y Turismo Social?

- a) SI. ()
- b) NO. ()
- c) NO SABE, NO OPINA. ()

6) En caso que su respuesta sea afirmativa, ¿Cuál sería la diferencia?

7) ¿Considera como un factor importante para el desarrollo del sector turismo la ausencia de facilidades para la práctica del turismo accesible?

- a) SI. ()
- b) NO. ()
- c) NO SABE, NO OPINA. ()

8) La falta de un transporte adecuado, ¿Interfiere con la capacidad de una persona de ser independiente y de funcionar en sociedad?

- a) SI. ()
- b) NO. ()
- c) NO SABE, NO OPINA. ()

9) ¿Los obstáculos estructurales en los entornos naturales o los contruidos por el hombre, impiden o dificultan la movilidad en el desarrollo del sector turismo en la ciudad de Piura?

- a) SI. ()
- b) NO. ()
- c) NO SABE, NO OPINA. ()

10) Su centro de estudios superiores, ¿le otorga la suficiente importancia al tema del Turismo Accesible?

- a) SI. ()
- b) NO. ()
- c) NO SABE, NO OPINA. ()

5.3 Corroboración estadística de las transformaciones logradas

Se ha creído conveniente que para analizar el Pre y Post test se ha tenido que utilizar la prueba de wilcoxon, el cual obtiene el grado de significancia y para ello se ha tomado como referencia cinco preguntas las cuales han tenido un grado de significancia igual o mayor que 0,005.

- El grado de significancia que alcanzo el turismo accesible como importancia dentro del turismo regional fue de (0.008), lo que significa a partir de la incursión en los estudiantes y demás personal del ámbito turístico, del bloque No. 1, se obtuvo diferencias significativas en la comparación de los resultados de los datos iniciales (pre-test) y finales (post-test); lo cual da a la propuesta una importancia vital para la transformación de la realidad en el ámbito turístico.

Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	La mediana de las diferencias entre ¿Para el desarrollo del turismo regional, es importante el turismo accesible? y ¿Para el desarrollo del turismo regional, es importante el turismo accesible? es igual a 0.	Prueba de Wilcoxon de los rangos con muestras relacionadas	,008	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

- A

Al analizar el aspecto cómo la mejora de la accesibilidad contribuirá con la eliminación de las desigualdades en el turismo regional se obtuvieron; igualmente, diferencias entre los datos obtenidos por la aplicación de los instrumentos antes y después de la aplicación del bloque No. 1; lográndose un valor de significancia de 0,005 de la prueba aplicada.

Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	La mediana de las diferencias entre ¿La mejora de la accesibilidad contribuirá a eliminar las desigualdades en el desarrollo del turismo regional? y ¿La mejora de la accesibilidad contribuirá a eliminar las desigualdades en el desarrollo del turismo regional? es igual a 0.	Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo de muestras relacionadas	,005	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

-

Otro de los aspectos que se analizaron fue la atracción de nuevos segmentos de mercado. Los datos obtenidos, iniciales y finales (pre y post test) manifestaron diferencias tan significativas que llevan a la interpretación de un aumento de los conocimientos y la comprensión de la necesidad de ampliar estos temas; no solo a nivel académico sino también en la implementación de las acciones necesarias para atraer nuevos mercados. La significancia en las diferencias de los datos fue 0,001.

Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	La mediana de las diferencias entre Ofertar un destino turístico accesible. ¿Permitiría atraer a un nuevo segmento de mercado? y Ofertar un destino turístico accesible. ¿Permitiría atraer a un nuevo segmento de mercado? es igual a 0.	Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo de muestras relacionadas	,001	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

- U

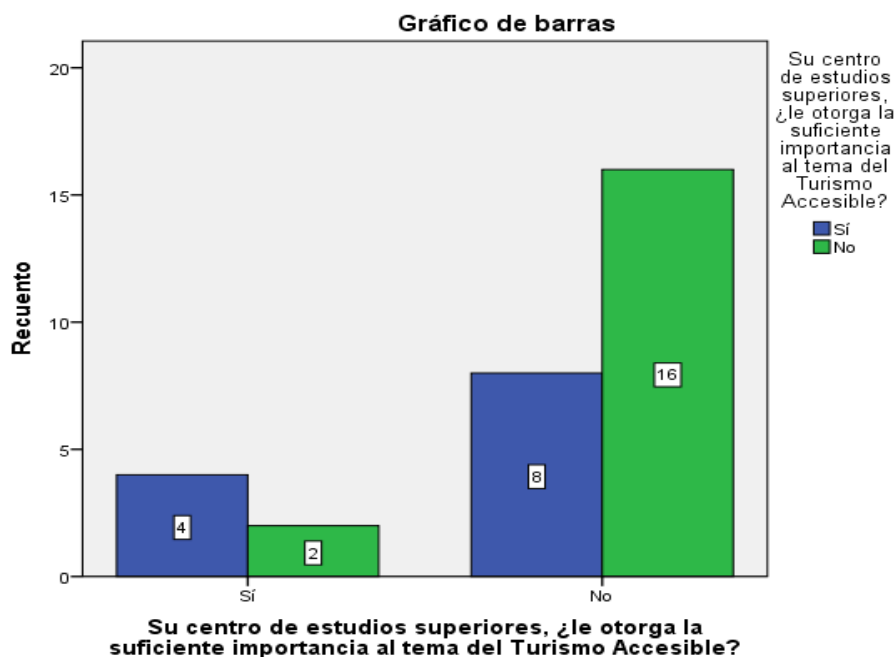
Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	La mediana de las diferencias entre ¿Considera como un factor importante para el desarrollo del sector turismo la ausencia de facilidades para la práctica del turismo accesible? y ¿Considera como un factor importante para el desarrollo del sector turismo la ausencia de facilidades para la práctica del turismo accesible? es igual a 0.	Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo de muestras relacionadas	,007	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

n factor importante para el desarrollo del sector turismo son las facilidades para la práctica del turismo accesible. Este tema al inicio no era de conocimiento amplio por los estudiantes y el personal que se relaciona con esta rama de la economía, por falta de realizar acciones tanto académicas como administrativas a los niveles de la región de Piura. Dicho resultado se evidencia en el grado de significancia de 0,007 en la prueba aplicada.

Otro análisis también importante se obtuvo que los sujetos de la muestra en la comprensión de los temas relacionados con el turismo accesible evidencian diferencias bajo la influencia del proceso de inducción esto se puede constatar con el gráfico siguiente.



CONCLUSIONES

- Los fundamentos teóricos y metodológicos del plan de acción de gestión de turismo inclusivo; así como la caracterización de la evolución de la gestión turística y la gestión de turismo inclusivo posibilitó analizar las tendencias más actuales así como la regularidad teórico y metodológica dentro de la fase diagnóstico relacionando como la gestión del turismo y la aplicación singularizada del turismo inclusivo a personas con habilidades diferentes.
- El diagnóstico del estado actual de la gestión turística inclusiva en la región Piura permitió observar las carencias de conocimientos que tienen sobre el tema del turismo inclusivo tanto en la universidad como en la Dircetur. A partir de dicho diagnóstico se diseñó un plan de acción de gestión de turismo inclusivo que incluye como propósito fundamental la inclusión turística de las personas con habilidades diferentes; y consta con una estructura metodológica acorde a la necesidad de la región que se estudió.
- La efectividad de la propuesta en su valoración mediante la experticia y su práctica en la región manifiesta que es posible la transformación que se produce en el proceso de inserción de personas con habilidades diferentes al ámbito turístico. El plan elaborado garantiza un cambio en la visión, y actitud de quienes han de asumir tal reto vinculando las diferentes superestructuras de la sociedad para un turismo verdaderamente sostenible y participativo.

RECOMENDACIONES

- Se debe implementar un sistema de capacitación para todas aquellas personas que trabajen en el área de turismo del gobierno regional así como la municipalidad distrital de Piura, esto se debe hacer siguiendo la tendencia y los temas de interés con referencia al turismo inclusivo; no se debe dejar de lado a los profesionales docentes de las diferentes universidades que tengan la escuela de turismo dentro de su plantel.
- Realizar un plan de sensibilización destinado para los estudiantes de los centros educativos de la región, tomando como tema la igualdad en derechos; debido a que de ser exitosa la campaña se tendrá una gran base a los futuros profesionales que estarán mejor concientizados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Consejo Regional del Gobierno Regional Piura. (Junio de 2014). ORDENANZA REGIONAL N° 290 - 2014/GRP-CR . *ORDENANZA QUE DECLARA DE INTERÉS REGIONAL LA FORMULACIÓN DEL PROGRAMA “PIURA ACCESIBLE”* . Piura, Piura, Perú: Sede del Gobierno Regional Piura.
- Fraiz Brea, J. A., Alén González, E., & Domínguez Vila , T. (2008). *LA ACCESIBILIDAD COMO OPORTUNIDAD DE MERCADO*. Vigo: Departamento de Organización de Empresas y Marketing - Universidad de Vigo .
- Alcántara , B., & Reina, F. J. (2015). *Más que Turismo Accesible: Turismo Inclusivo*. Obtenido de Reivindicamos turismo normalizado para personas con diferentes capacidades. - GLOSARIO: <http://www.turismoinclusivo.es>
- Amat, J. M. (2007). *CONTROL DE GESTION: UNA PERSPECTIVA DE DIRECCION (6ª ED.)*. Madrid: EDICIONES GESTION 2000.
- Asociación Española de Normalización y Certificación. (19 de Diciembre de 2007). *aenor.es*. Obtenido de Accesibilidad universal. Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad: <http://www.aenor.es/>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2016). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de CO-M1033 : Programa de inserción laboral productiva para personas con discapacidad: <http://www.iadb.org/es/proyectos/project-information-page,1303.html>

briceño, j. (18 de Marzo de 2015). *El turismo social es un sistema que crea las condiciones nec.* Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/-xpbhkagoplX/el-turismo-social-es-un-sistema-que-crea-las-condiciones-nec/>

CONADIS - ECUADOR. (2003). *REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE DISCAPACIDADES*. Quito: <http://www.conadis.gov>.

Congreso de la Republica - Peru. (16 de Setiembre de 2009). Ley N° 29408. *Ley General del Turismo*. Lima, Lima, Perú: Congreso de la República.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. (13 de Diciembre de 2012). LEY N° 29973. *LEY GENERAL DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD*. Lima, Lima, Perú: CONGRESO DE LA REPÚBLICA.

Consejo Nacional de Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis); Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas -CONFIEP; Kéroul; Comisión de Promoción del Perú, PromPerú. (2000). *Manual para la atención del turista con discapacidad*. Lima: Comisión de Promoción del Perú.

CONSEJO REGIONAL DE TURISMO DE PIURA . (1 de Junio de 2005). PLAN ESTRATÉGICO REGIONAL DE TURISMO 2005-2015 . *PLAN ESTRATÉGICO REGIONAL DE TURISMO 2005-2015* . Piura, Piura, Perú: Sede del Gobierno Regional.

Cujilema Rodríguez, A. A. (2014). *PROYECTO DE TURISMO ACCESIBLE COMO ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES APLICADO EN EL SECTOR DEL HUMBOLDT DEL CANTÓN*

PLAYAS. Guayaquil: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL .

Dirección General de Educación Especial. (2015). *DISCAPACIDAD AUDITIVA*. Obtenido de <http://eespecial.sev.gob.mx/>: <http://eespecial.sev.gob.mx/difusion/auditiva.php>

Dirección General de Educación Especial. (2015). *DISCAPACIDAD VISUAL*. Obtenido de *DISCAPACIDAD VISUAL*: <http://eespecial.sev.gob.mx/difusion/visual.php>

Federaciones Nacionales de y para la Discapacidad. (2015). *La Red Iberoamericana de Entidades de Personas con Discapacidad Física*. Obtenido de SERVICIO DE INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN ECUADOR: TRABAJANDO POR LA INCLUSIÓN. FASE II: <http://www.larediberoamericana.com/servicio-de-insercion-laboral-de-personas-con-discapacidad-en-ecuador-trabajando-por-la-inclusion-fase-ii/>

Fundació Tallers Catalunya. (2015). *www.upc.edu*. Obtenido de Universidades politécnicas, Discapacidad y Empleo: <http://www.upc.edu/ude/particulares/informacion/>

Gabinete de Prensa y Comunicación. (2016). *Servicio Nacional de Rehabilitación*. Obtenido de Turismo Accesible: <https://www.snr.gob.ar/turismo-accesible/>

Gobierno Regional Piura. (31 de Marzo de 2016). *Gobierno Regional Piura*. Obtenido de Aprueban inicio de proceso de presupuesto participativo regional 2017: <http://www.regionpiura.gob.pe/>

Gonzales, A., Cardoza Díaz, V., Padilla Silva, C., Salinas Ramírez, M. d., & Julissa, L. (2009). *APLICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN “MI PLANETA TIENE VIDA, CUIDALO TU TAMBIEN” PARA DESARROLLAR LA EDUCACIÓN AMBIENTAL*

DE LOS NIÑOS Y NIÑAS DE 5 AÑOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INDOAMÉRICA N° 224 – BUENOS AIRES, TRUJILLO, PERÚ, 2009". Buenos Aires - Trujillo.

JARAMILLO DE MORA, G. R. (2012). *PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO. RIOBAMBA: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.*

Jerez Calero, M. E. (27 de Enero de 2013). Modelo de Gestión para optimizar los procesos administrativos en la empresa "La feria del Arroz". *Tesis previo a la obtención del título de Magister en Gerencia Empresarial* . San Juan Bautista de Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Regional Autonoma de los Andes- Facultad de dirección de empresas, Carrera de postgrado.

Jerez Calero, M. E. (27 de Enero de 2013). Modelo de Gestión para optimizar los procesos administrativos en la empresa "La feria del Arroz". *Tesis previo a la obtención del título de Magister en Gerencia Empresarial* . San Juan Bautista de Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Regional Autonoma de los Andes- Facultad de dirección de empresas, Carrera de postgrado.

Marcos Pérez , D., & González Velasco, D. J. (2003). *TURISMO ACCESIBLE “Hacia un Turismo para Todos”*. Paris: MAZARS.

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO. (Julio de 2013). PENTUR. *Plan Estratégico Nacional de Turismo 2012 - 2021 "Consolidando un Turismo Sostenible"*. San Isidro, Lima, Perú: MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO Viceministerio de Turismo.

Ministerio de Industria, E. e. (23 de Mayo de 2011). Obtenido de El Ministerio de Industria,

Turismo y Comercio firma con el ICO el Plan FuturE 2011, dotado con 300 millones:

<http://www.minetur.gob.es/gl->

[ES/GabinetePrensa/NotasPrensa/2011/Paginas/npacuerdoicofuture230511.aspx](http://www.minetur.gob.es/gl-ES/GabinetePrensa/NotasPrensa/2011/Paginas/npacuerdoicofuture230511.aspx)

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para*

Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas / Módulo I: Turismo Accesible –

Definición y contexto. Madrid: UNWTO PUBLICACIONES.

_____. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios,*

herramientas y buenas prácticas. - Módulo I: Turismo Accesible – Definición y

contexto. Madrid: UNWTO PUBLICACIONES.

_____. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios,*

herramientas y buenas prácticas - Módulo III: Principales áreas de intervención.

Madrid: UNWTO PUBLICACIONES.

_____. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios,*

herramientas y buenas prácticas - Módulo III: Principales áreas de intervención.

Madrid: UNWTO PUBLICACIONES.

_____. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios,*

herramientas y buenas prácticas - Módulo V: Buenas prácticas de turismo accesible.

Madrid: UNWTO PUBLICACIONES.

Pérez Martinto, P.C. (2014). *Un acercamiento al proceso de investigación científica.*

Conceptos, Paradigmas y Recomendaciones. La Habana, Cuba.: Editora Académica

Española.

Reyes Vargas, M. V., Manjarrez Fuentes, N. N., & Ortega Ocaña, Á. F. (2014). *LA GESTIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO EN EL MARCO DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN ECUADOR*. Puyo - Ecuador: www.eumed.net.

Sangucho Chacha, W. A. (2015). “*LA SEÑALÉTICA TURÍSTICA Y LA GESTIÓN TURÍSTICA DE LA PARROQUIA SAN BARTOLOMÉ DE PINLLO, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.*”. AMBATO: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.

Secretaría de Turismo (SECTUR). (2002). Manual para la Gestión del Desarrollo Turístico Municipal . *PLANEACIÓN Y GESTIÓN DEL DESARROLLO TURÍSTICO MUNICIPAL*. Ciudad de Mexico, Mexico D.F., Mexico.

SIN BARRERAS. (11 de Diciembre de 2015). www.tvperu.gob.pe. Obtenido de La integración de personas con discapacidad: <http://www.tvperu.gob.pe/noticias/sin-barreras/la-integracion-de-personas-con-discapacidad>

TURISMO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. (2008). *MinusVal*, 62 - 65.

United Nations (UN) / Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2014). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad* . Nueva York: United Nations.

Valadez Guerrero, M. S., & Conde Pérez, M. E. (Diciembre de 2011). *Revista de investigación en turismo y desarrollo local*. Obtenido de LA INTEGRACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA A PARTIR DEL CAPITAL INTELECTUAL: <http://www.eumed.net/rev/>

World Tourism Organization Network. (30 de Enero de 2015). *Organización Mundial del Turismo OMT*. Obtenido de La OMT, Fundación ONCE y PREDIF, unidas para

promover el Turismo Accesible en FITUR 2015: <http://media.unwto.org/es/press-release>

World Tourism Organization Network. (2016). *Ética y responsabilidad social*. Obtenido de ethics.unwto.org/es: <http://ethics.unwto.org/es/content/turismo-accesible>

ANEXOS

Anexo Nº 1	PT-3	Matriz de Consistencia
------------	------	------------------------

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	TÍTULO	VARIABLES	HIPÓTESIS
¿Cómo contribuir al desarrollo del turismo para la inserción de personas con habilidades diferentes en la ciudad de Piura?	<p style="text-align: center;">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Diseñar un plan de acción de gestión del turismo inclusivo, para mejorar la inserción de personas con habilidades diferentes en Piura 2016.</p> <p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fundamentar teórica y metodológicamente el plan de acción de gestión de turismo inclusivo. 2. Caracterizar en la evolución histórica y teórica de la gestión turística y la gestión de turismo inclusivo. 3. Diagnóstico del estado actual de la gestión turística y la gestión turística inclusiva en Piura. 4. Diseñar un plan de acción de gestión de turismo inclusivo. 5. Validar el plan de acción. 	“Plan de acción de la gestión del turismo inclusivo para la inserción de personas con habilidades diferentes en Piura 2016”.	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Plan de acción de Gestión del turismo inclusivo conceptualiza</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Inserción de personas con discapacidad operacionalizar</p>	Si se diseña un plan de acción de gestión del turismo inclusivo, para mejorar la inserción de personas con habilidades diferentes en la ciudad de Piura en 2016, relacionando la planificación y control del mismo, entonces se logra la inserción de personas con capacidades limitadas.

Anexo N° 3 Cuestionario

Objetivo: Determinar el aporte que las facilidades turísticas generan en la inclusión social en los establecimientos turísticos Piura.

Forma de responder: Marcar con una X en la respuesta correcta; en el caso de discapacidad visual o presente un nivel de problema de escritura el encuestado debe expresar su respuesta según las opciones dichas por el encuestador.

I. DATOS OPCIONALES (en caso de sentir un nivel de molestia el encuestado puede dejar en blanco estas preguntas y serán contestadas por el encuestador).

1. ¿Cuál es su discapacidad?

- Discapacidad Visual()
- Discapacidad Física ()
- Discapacidad Mental ()
- Discapacidad Auditiva ()

2. ¿Siente que Piura es un buen sitio turístico para usted?

- Si ()
- No ()

3. ¿Por qué?

II. ENCUESTA A DESARROLLAR

4. A tu opinión ¿Piura como ciudad es accesible a los turistas?

- SI ()
- NO ()

5. ¿Con que frecuencia usted visita la ciudad?

- Siempre ()
- Casi Siempre ()
- Regularmente ()

Casi Nunca ()
Nunca ()

6. ¿Cree que las autoridades municipales velan por la accesibilidad de la ciudad de Piura?

Si ()
No ()

7. ¿Crees que el turismo inclusivo tiene un apoyo positivo por parte de las autoridades municipales?

Si ()
No ()

8. ¿Sientes que el turismo inclusivo es un tema que debe tomar una mayor importancia para las autoridades municipales o esa es función de las autoridades regionales?

Si ()
No ()
Es función de las autoridades regionales ()

9. ¿Con que frecuencia siente usted que recibe una atención personalizada en los en la ciudad de Piura?

Siempre ()
Casi Siempre ()
Regularmente ()
Casi Nunca ()
Nunca ()

10. ¿Alguna vez ha sentido que su discapacidad es causa de malestar para los colaboradores que laboran en los diferentes establecimientos de la ciudad de Piura?

Siempre ()
Casi SIEMPRE ()
Regularmente ()
Casi Nunca ()
Nunca ()

11. ¿Con que frecuencia usted ha sentido que la tecnología ha sido un factor de ayuda para una mejor atención? (CLOSED CAPTION, IMAGEN ENFOCADA, SISTEMA BRAILLE, VARANDAS GUIA, ETC.)

Siempre ()
Casi Siempre ()
Regularmente ()
Casi Nunca ()

Nunca ()

12. ¿Conoce usted sobre la ley que prohíbe todo tipo de discriminación en los establecimientos de la Piura?

Si ()

No ()

13. Si utiliza un instrumento de apoyo para su desplazamiento (silla de ruedas, muletas, bastón, andador, etc.) ¿Con que frecuencia no es motivo de dificultad para su libre desplazamiento?

Siempre ()

Casi Siempre ()

Regularmente ()

Casi Nunca ()

Nunca ()

¿Por qué? -----

14. Si usted viaja acompañado ¿Con que frecuencia su acompañante muestra cierto malestar hacia los diferentes establecimiento por su manera de atenderlos?

Siempre ()

Casi Siempre ()

Regularmente ()

Casi Nunca ()

Nunca ()

¿Por qué? -----

15. ¿Le ha agradado algún restaurant a tal grado que usted ha sentido que no se encuentra en un restaurante sino en su propio domicilio?

Si ()

No ()

Opcional: ¿Qué restaurante fue?

¿Por qué? -----

16. De la misma manera ¿Alguna vez su discapacidad fue motivo de prohibición para su ingreso hacia un establecimiento de la ciudad de Piura?

Si ()

No ()

¿Cómo? -----
-

17. ¿Cree usted que el turismo aporta a la inclusión social?

Si ()
No ()

18. ¿Cree usted que las personas con habilidades diferentes estén imposibilitadas para realizar actividades?

Si ()
No ()

19. ¿Cree usted que el turismo inclusivo influiría para el mejoramiento de la calidad de sus habitantes?

Si ()
No ()

20. ¿Cree usted que el turismo inclusivo ha tomado una mayor importancia que en años anteriores?

Si ()
No ()

III. Preguntas para determinar nivel de satisfacción: el encuestado deberá colocar una calificación que va de 0 a 10 a las siguientes preguntas.

21. Califique el nivel de satisfacción según la atención recibida en los diferentes centros turísticos de la ciudad Piura a los cuales usted haya asistido. ()

22. Califique el nivel de accesibilidad de los restaurantes y centros de recreación de la ciudad Piura a los cuales usted haya asistido. ()

23. Califique la satisfacción de tecnologías accesibles con las que cuentan los restaurantes y centros de recreación y turismo de la ciudad Piura a los cuales usted haya asistido. ()

24. Califique el nivel de accesibilidad de los centros históricos y turísticos en la ciudad de Piura. ()

25. Califique el nivel de inclusión en el turismo de la ciudad de Piura. ()

Anexo N° 4

Entrevista

- Duración de la entrevista: 30 min.
- Tema de la entrevista: “El turismo inclusivo y la ciudad de Piura: diagnóstico y proyección”.
- Entrevistado: Encargado del área de turismo de la municipalidad provincial de Piura – Encargado del área de turismo de DIRCETUR Región Piura.
- Entrevistador: Claudia del Milagro Pinto Montero “Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería”.

Preguntas

Diagnostico:

1. En el año 2014 se lanzó la ordenanza municipal para la formulación del programa “Piura Accesible”. Que otros programas y proyectos están puestos en acción para crear una Piura cada vez accesible.
2. El turismo según la OMT debe ser cada vez más inclusivo, por tal motivo sugiere a las diversas naciones a apostar por el turismo inclusivo. ¿Cree usted que el estado peruano apuesta por el turismo accesible? ¿Cómo apoya a la actual gestión?
3. ¿Cómo la actitud de los habitantes de la ciudad de Piura afecta al turismo? ¿En especial al turismo accesible?
4. ¿Cómo afecta al turismo accesible la falta de sensibilización de los habitantes regionales al trato de un turista con discapacidad?
5. En este año ¿Su gestión tiene planificado algún proyecto que favorezca al turista con discapacidad? ¿Cuenta con el apoyo de las autoridades regionales?
6. Como califica usted lo logrado a lo largo de su gestión con lo referente al turismo accesible
7. A su opinión personal ¿Qué recomienda al residente piurano al actuar frente a un turista con discapacidad? Del mismo modo ¿El sector privado tiene también la misión de apostar por el turismo accesible?

Proyección

1. La ciudad de Piura pretende hacerse cada vez más accesible, ¿Que tiene planificado esta gestión con lo referente al tema de la accesibilidad de Piura?
2. Luego de haber puesto en la agenda el tema del turismo inclusivo en cuestión de números y estadísticas ¿Se espera un crecimiento en el nivel de ingreso de turistas con habilidades diferentes a la ciudad de Piura?
3. Para lograr un Piura cada vez más inclusiva no solo es importante hacer una infraestructura adecuada sino también la educación especializada, ahora bien ¿Tienen alguna campaña de sensibilización para el residente piurano aprenda y más que todo comprenda que una persona con habilidades diferentes son iguales a todos, con los mismos derechos, por tal motivo debe ser tratada de la misma manera? ¿Cuáles son los resultados esperados? ¿en cuántos años piensan lograr un nivel óptimo de crecimiento?
4. Siguiendo con el tema de la sensibilización ¿Cuentan con un plan o proyecto que haga que los empresarios y emprendedores piuranos vean al turista con habilidades diferentes como un potencial de negocio? ¿Cuáles son los resultados esperados? ¿en cuántos años piensan lograr un nivel óptimo de crecimiento?
5. Ahora bien tocando el tema del turismo inclusivo ¿Cuál es el tema que está en la agenda próxima a su ejecución? ¿Cuánto tiempo demorara? ¿Cuál será el resultado obtenido
6. En su opinión personal ¿Cómo ve todo lo hecho hasta el día de hoy con lo referente al turismo inclusivo? ¿Está de acuerdo con todo lo proyectado con referente a este importante tema o aún no se proyecta?
7. Si usted tendría opción de cambiar o agregar algo a la agenda pactada con referencia al turismo inclusivo ¿Lo haría? ¿Cómo lo haría? ¿Qué resultados conseguiría?

Anexo N° 5

Entrevista

- Duración de la entrevista: 30 min.
- Tema de la entrevista: “El turismo inclusivo y la ciudad de Piura: diagnóstico y proyección”.
- Entrevistado: Docente de la escuela de Administración de turismo y hotelería de la Universidad César Vallejo - Piura.
- Entrevistador: Claudia del Milagro Pinto Montero “Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería”.

Preguntas

Diagnostico:

1. Según la OMT el tema del turismo inclusivo es de gran importancia, ¿Qué está haciendo su escuela con respecto a este tema?
2. El turismo según la OMT debe ser cada vez más inclusivo, por tal motivo sugiere a las diversas naciones a apostar por el turismo inclusivo. ¿Cree usted que el estado peruano apuesta por el turismo accesible? ¿Cómo apoya a la actual gestión?
3. ¿Usted como directora de escuela está dispuesta a fomentar una cultura de turismo inclusivo? ¿De qué manera?
4. ¿Cómo afecta al turismo accesible la falta de sensibilización de los estudiantes respecto al trato de un turista con discapacidad?
5. ¿Qué nivel de importancia le da usted al turismo inclusivo?
6. A su opinión personal ¿Qué recomienda al estudiante al actuar frente a un turista con discapacidad?

Proyección

7. La ciudad de Piura pretende hacerse cada vez más accesible, ¿Cómo aportará la escuela a lograr dicho objetivo?

8. Para lograr un Piura cada vez más inclusiva no solo es importante hacer una infraestructura adecuada sino también la educación especializada, ahora bien ¿Tienen alguna campaña de sensibilización para los estudiantes de la escuela de Administración de turismo y hotelería para que tomen conciencia que una persona con habilidades diferentes son iguales a todos, con los mismos derechos, por tal motivo debe ser tratada de la misma manera? ¿Cuáles son los resultados esperados?
9. Siguiendo con el tema de la sensibilización ¿Cuentan con la posibilidad de incluir el turismo inclusivo dentro de la maya curricular?
10. En su opinión personal ¿Cómo ve todo lo hecho hasta el día de hoy con lo referente al turismo inclusivo? ¿Está de acuerdo con todo lo proyectado con referente a este importante tema o aún no se proyecta?