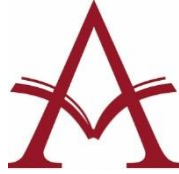


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
SERVICIO TURÍSTICO PARA PERSONAS CON
DISCAPACIDAD MOTRIZ EN LA RESERVA NACIONAL DE
LACHAY**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES:

ASPAJO ARISTA AVELINO ANDRÉS

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-0110-1386

GAMBOA FUENTES REYNA

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-4443-7055

HUAUYA ENRIQUEZ LEANDRO

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-5625-2675

ASESOR:

Mg. MILLÁN BAZÁN CESAR AUGUSTO

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-6641-0980

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

LIMA, PERÚ

ABRIL, 2021

Dedicatoria

En primera instancia debo agradecer a Dios por permitirme llegar hasta este punto de mi carrera profesional y haberme bendecido con salud para lograr todos mis objetivos. A mi familia y mis padres por apoyarme en todo.

Andrés Aspajo Arista

Este presente proyecto de investigación se la dedico a mi familia por su apoyo incondicional, fortaleza y compañía en las distintas etapas de mi vida.

Reyna Gamboa Fuentes

El siguiente trabajo de investigación lo dedico a mis padres quienes confiaron y nunca perdieron la fe en mí, a toda mi familia y a mi novia que siempre estuvieron conmigo en los peores momentos.

Leandro Huauya Enriquez

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a mis compañeros Reyna y Leandro por el tiempo que pasamos juntos y nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional, y también agradecer a James por su apoyo y su tiempo ofrecido.

Andrés Aspajo Arista

Agradecer infinitamente a la mejor hermana quien me apoyo tanto moral y económica en la culminación de mi carrera.

Reyna Gamboa Fuentes

Agradecer a todos mis compañeros por la oportunidad de encaminar y ser parte de todo el proceso de mi formación a Giancarlo, Guillermo, Margarita, Claudia, Reyna, Andrés y cómo olvidar a Devora, Gianina y Beatriz quienes iniciaron esta travesía. Agradecer a los profesores, a James quienes me apoyaron a realizar el trabajo. Gracias a todos quienes aportaron para que este sueño profesional se realice.

Leandro Huauya Enriquez

Resumen

La accesibilidad es el derecho a usar los espacios y servicios por todos sus habitantes, sin la existencia de alguna restricción, sin importar su características propias personales o condiciones físicas. La presente investigación trata la actividad turística desde la perspectiva del turismo accesible, y se enfoca únicamente en el segmento de la población con discapacidad que representa mayor número: personas que presentan dificultades para moverse, caminar y/o usar brazos y piernas.

En el capítulo I se expone la situación problemática, en esta intervienen diversas variables, las más preponderantes se refieren a la accesibilidad en el transporte a la reserva, en las vías y accesos dentro de ella, a la información y a la adecuada señalización que derivan en inadecuados servicios turísticos para personas con discapacidad motriz, esto se refleja en la nula presencia de este segmento de turistas. Además se muestra los resultados de la encuesta realizada, estos resultados son utilizados en el Capítulo II para desarrollar el fundamento teórico, donde se desarrollan experiencias de otros países o regiones sobre el turismo en áreas naturales y cómo plantean o proponen soluciones para lograr la total accesibilidad a personas con diferentes tipos de discapacidades, a la vez que se explican y establecen los criterios con los cuales se busca la accesibilidad al destino turístico propuesto en la presente tesis.

Las alternativas de solución se encaminan en dos grandes aspectos, los servicios de transportación y de comunicación, estos son expuestos en el Capítulo III, para ello se utiliza el Reglamento Nacional de Edificaciones Norma A120, Reglamento de señalización, Manual de Turismo Accesible de la OMT, Manual para atención del turista con discapacidad, manuales internacionales de accesibilidad y documentos técnicos de trabajo. La reserva tiene una oportunidad increíble para implantar el turismo accesible, para ello se debe tejer una alianza entre los sectores involucrados y promover alternativas viables y sostenibles.

Palabras Claves: Reserva Nacional de Lachay / Discapacidad Motriz / Accesibilidad

Abstract

This research proposes the implementation of the tourist service for people with motor disabilities in the Lachay National Reserve. The general problem is that they do not offer tourism services for people with motor disabilities and how to increase visits to this tourist market in the coastal hills. The Lachay National Reserve is a space that seeks to restore and conserve flora, fauna and landscapes. Provide services to the public for research, education, tourism and recreation in harmony with nature. Because it is a unique ecosystem and of great sustenance for the contribution of the environment and healthy life, there is a need to propose viable proposals for the inclusion of the public with physical or motor disability that due to the high obturation is not accessible to make a visit and enjoy the coastal hills. The reserve has an incredible opportunity to grow accessible tourism, if previously the sectors involved promote alternatives to offer people with disabilities and older adults, through specialized agencies, a real option for enjoying nature with accessible sites and adequate tourism services for this important global demand. After the investigation it is concluded that to increase the tourist visits of people with motor disabilities in the National Reserve of Lachay, it is necessary to provide them with adequate tourist services and sufficient accessibility. It is recommended that tourist services and transportation for people with motor disabilities be personalized and implementing a good mobilization, communication and information in the circuit of the Tara and thus the visits of this population take a physical and emotional satisfaction.

Keywords: National Lachay Reserve / Motorized Disability / Accessibility

Tabla de Contenidos

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Resumen	4
Palabras Claves: Reserva Nacional de Lachay / Discapacidad Motriz / Accesibilidad	4
Abstract	5
Tabla de Contenidos	6
Introducción	8
Capítulo I Problema de la Investigación	11
1.1 Planteamiento del Problema	11
1.2 Planteamiento del Problema	15
1.2.1 Problema general.	15
1.2.2 Problemas específicos.	15
1.3 Objetivo de la investigación	15
1.3.1 Metodología	15
1.3.2 Población y muestra	15
Capítulo II : Marco Teórico	27
2.1 Antecedentes de la Investigación	27
2.1.1 Antecedentes internacionales.	27
2.1.2 Antecedentes nacionales	35
2.2 Bases Teóricas	42
2.2.1 Accesibilidad	42
2.2.2 Discapacidad	43
2.2.3 Servicio Turístico	46
2.2.4 Servicio de Información	47
2.2.5 Servicio de Transportación	54
2.2.6 La Reserva Nacional de Lachay	61
Capítulo III	70

Alternativas de Solución	70
3.1 Servicio de Transportación	70
3.1.1 Vías y accesos	70
Recomendaciones	91
Anexos	92

Apendice

Introducción

El 8 de agosto de 2006, en una reunión en el Salón Adolfo López Mateos de México, el entonces presidente Vicente Fox manifestaba que cuando todas las personas hayan asumido, sin excepción ni limitación alguna, los derechos de las personas con capacidades distintas y estas, en consecuencia, hayan alcanzado los niveles de confort a los que tienen derecho, entonces todos los seres humanos podremos expresar que nuestra sociedad es una plenamente civilizada. En este sentido se reconoce a la falta de accesibilidad como el primer obstáculo que enfrentan las personas con discapacidad para su integración social.

Si comprendemos a la accesibilidad como el derecho a usar los espacios y servicios por todos sus habitantes, sin la existencia de alguna restricción, sin importar sus condiciones y capacidades, o discapacidades, caeremos en lo que el arquitecto Huerta señalaba como la “dimensión desconocida”. En ese sentido, es una situación de la cual no acostumbramos a pensar pero que involucra a todos los aspectos en el que se desenvuelve el ser humano, y que las consecuencias de dichos obstáculos pueden causar hasta la exclusión de la sociedad de las personas afectadas. Al pensar en el libre desplazamiento, turismo, de las personas con discapacidad como un derecho, se encuentra todo tipo de barreras, por ejemplo, en la Reserva nacional de Lachay.

La Reserva Nacional de Lachay es un lugar que busca conservar y restaurarlos paisajes, la fauna y la flora. Además, brinda servicios al público en general para fomentar la investigación, educación, turismo y recreación en armonía con la naturaleza, de esta manera, contribuye a elevar el nivel social de las poblaciones locales. Dicha Reserva se encuentra ubicada al norte de la ciudad de Lima, específicamente en el kilómetro 105 de la Carretera Panamericana Norte, en el distrito de Huacho, de la provincia de Huaura. Además, la zona de la reserva tiene una superficie de 5 070 ha. Está situada entre 500 y 1000 m.s.n.m. y fue creada el 21 de junio de 1977, mediante Decreto Supremo N°310-77- AG.

Por ser un ecosistema único y de gran sustento para la contribución del medio ambiente y la vida saludable, existe la necesidad de plantear propuestas viables para la inclusión del público con discapacidad física o motriz que por la alta obturación no le es accesible realizar una visita y disfrutar de la Reserva Nacional de Lachay. En estos espacios se fomenta el desarrollo de actividades educativas y de investigación, así como la construcción de infraestructura de servicio necesarios para el libre acceso, la estadía y el disfrute de los visitantes, que incluye rutas de acceso carrozables, albergues y uso de vehículos motorizados. Plan Maestro de la RNL 2013-2018.

El servicio turístico debe ser accesible para las personas con discapacidad motriz, considerando que tienen los mismos derechos que los turistas concurrentes de conocer y disfrutar de áreas naturales. La discapacidad motriz involucra el desplazamiento físico limitado de las personas. Se reconocen dos tipos de discapacidad motriz, semi ambulatoria o no ambulatoria. En el caso semi-ambulatorio, la movilización es apoyada por elementos complementarios tales como muletas, bastones, andadores. Mientras las no ambulatorias se desplazan únicamente en sillas de ruedas.

Para Ramírez (2002), el servicio turístico es el conjunto de actividades con perfecto valor diferencial entre sí, pero que se relacionan en forma íntima, además, funcionan de manera muy coordinada y armónica, con el propósito de responder adecuadamente a las exigencias de los servicios que se plantean por la composición socio-económica de una determinada corriente turística. En efecto, la cantidad de servicios hallados durante la investigación sugieren abordar el tema desde el punto de vista de la accesibilidad. En ese sentido, se puede comprender la accesibilidad respecto a tres formas básicas de la actividad humana, como lo son la comprensión, la movilidad y la comunicación. En relación a esta última aseveración estudiaremos la problemática a través del servicio de información y el de transportación.

En la investigación, el servicio de información turística será tratado en tres aspectos fundamentales para su diseño y gestión turística en Lachay: la información, la comunicación y la promoción. Los servicios de transportación se relacionan con el concepto de accesibilidad involucrando tres aspectos: el medio de transporte accesible y la relación entre la infraestructura; la infraestructura y urbanística y arquitectónica destinada al transporte accesible, y finalmente, el medio de transporte, en otras palabras, el acceso de la persona con discapacidad a los distintos medios de transporte y las vías para acceder a ellos.

Capítulo I Problema de la Investigación

1.1 Planteamiento del Problema

El pasado mes de enero del 2019 Álvaro Silberstein se convertía en el primer turista, llevado por una agencia de viajes, en visitar Macchu Picchu sobre una silla de ruedas, y con él se inaugura el primer recorrido en silla de ruedas a este destino. Se marca así una línea entre el antes y después en el turismo para personas con discapacidad en nuestro país y abre una puerta para el desarrollo del turismo accesible. Este hecho pone en vitrina a un sector de la población poco atendida por la industria turística local. Son pocas las empresas dedicadas a brindar servicios a este público, como también son pocos o nulos los servicios turísticos que se ofrecen a los discapacitados en los destinos turísticos, esto debido principalmente al diseño con el cual fue concebido el entorno, el sistema de transporte y los servicios en general.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), hacia 2011 el 15% de la población vivía con algún tipo de discapacidad: casi mil millones de personas en el mundo. Este representa un importante segmento para la economía, y cobra mucha importancia en la industria turística internacional, debido principalmente al incremento de la esperanza de vida y por ende crece el número de personas con discapacidad; también a la mejora de su economía beneficiada a la vez por políticas y leyes de carácter social y al incremento de facilidades y acceso a nuevos servicios para personas con discapacidad, tanto por una la consideración oportuna de los requerimientos existentes como por respuesta a la demanda de los mismos. (PROMPERÚ 2000).

Según un estudio realizado por la empresa Amadeus, estima que para el 2020, la cifra aumentará a 1200 millones. Mediante entrevistas realizadas a profundidad a expertos y encuestas en línea a viajeros con discapacidad de estados Unidos, India y la Unión Europea se determinó:

De los problemas experimentados en el último viaje, los 5 principales son:

- Falta de información sobre accesibilidad en el destino (46%).

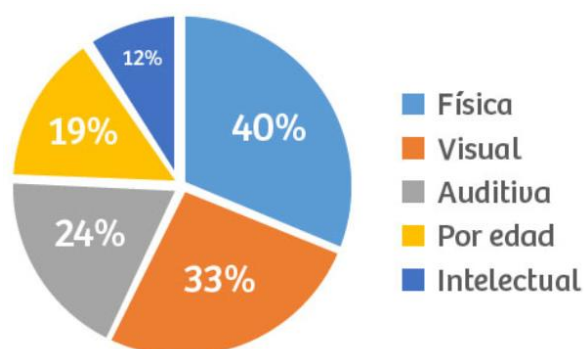
- Falta de personal con formación especializada (46%).
- Imprecisión en la información sobre el destino (37%).
- Falta de infraestructura inadecuada en el destino (37%).
- Falta de conocimiento de proveedores accesibles en el destino (33%).

Entre los requerimientos más importantes para una mejor experiencia son:

- Soporte integral en la comunicación (52%).
- Visitas guiadas personalizadas (51%).
- Condiciones sanitarias adecuadas (22%).
- Seguros personalizados (16%).

Grafico1

Tipos de discapacidad y proporción según estudio. Amadeus 2017.



Asimismo, cuatro elementos son claves para el viaje accesible ideal:

- Comunicación eficaz: Permite que el viajero pueda acceder a contenidos relevantes del destino e información que se adhiera a sus necesidades.
- Buen servicio: Es crucial para una experiencia perfecta. El personal debe estar capacitado para brindar atención accesible a estos viajeros.
- Contenidos y servicios estandarizados: El sector turismo debe desarrollar contenidos y servicios estandarizados que se adapten y cubran las necesidades de este segmento, mejorando su experiencia desde su planificación hasta el fin del viaje.

- Oferta personalizada: La empatía con este segmento permitirá crear nuevos productos y servicios.

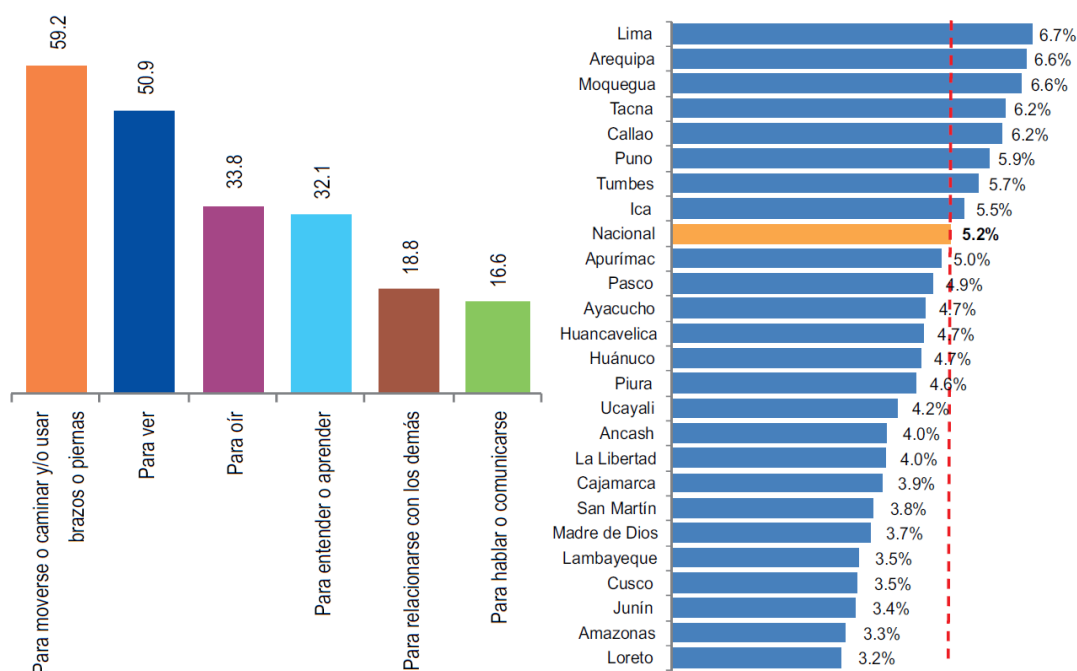
En el Perú habitan 1'575,402 personas con algún tipo de discapacidad, según la Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad (ENEDIS - 2012), lo que representa el 5.2% de la población total, el 59,2% de este total, poseen limitaciones “Para moverse o caminar y/o para usar brazos o piernas”, el 50,9%, limitaciones “Para ver”, el 33,8% presenta limitaciones “Para oír”, el 32,1% “Para entender o aprender”, el 18,8% tiene limitaciones “Para relacionarse con los demás” y en menor medida, el 16,6% posee limitación “Para hablar o comunicarse”. La presencia de personas con discapacidad es mayor en Lima, y superior al promedio nacional.

Para el desarrollo de la actividad turística es muy necesario una serie de factores diferentes que se interrelacionan como un todo, de manera coordinada y armónica con el fin de satisfacer a los requerimientos de una determinada corriente turística. A esto se le conoce como servicio turístico.

Stanon, Etzel y Waker, conceptualizan al segmento de mercado como “un grupo de clientes con las mismas necesidades, deseos, preferencias de compra o estilos de uso de un producto”. Una estrategia de marketing es la segmentación, en este sentido se debe considerar que esta población necesita de algunas particularidades en cuanto a la oferta de servicios turísticos.

Gráfico 1

Tipos de discapacidad y porcentajes según ENEDIS 2012.



Fuente: INEI-Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad, 2012.

Además de las barreras urbanas existentes, dificultades en los servicios públicos, el transporte privado, etc., desde el momento que una persona con discapacidad pone en manifiesto su deseo de realizar la actividad turística se presenta una serie de obstáculos: el destino, la forma de llegar, si es posible el desplazamiento dentro de él, el vehículo, estacionamientos, accesibilidad, información, etc.

La inclusión y la no discriminación son principios de la actividad turística (Ley N° 29408) en este sentido, el Estado fomenta la incorporación social, cultural, económica y política de todos aquellos grupos sociales vulnerables y excluidos de la sociedad, y de las personas con cualquier tipo de discapacidad, por ello la práctica del turismo debe significar un medio de desarrollo tanto individual como colectivo, en donde se respete la igualdad de género, diversidad cultural y a los grupos vulnerables de la población (Ley general del turismo).

La presente investigación trata la actividad turística desde la perspectiva del turismo accesible, y se enfoca únicamente en el segmento de la población con discapacidad que representa mayor número: personas que presentan dificultades para moverse, desplazarse, o usar los brazos y piernas. Por las características que presenta, y de acuerdo al trabajo de campo, se desarrolla la investigación en la Reserva Nacional de Lachay para tener una mejor percepción de lo que se plantea.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema general.

¿Cómo el servicio turístico incrementa las visitas de las personas con discapacidad motriz en la Reserva Nacional de Lachay?

1.2.2 Problemas específicos.

¿De qué forma el servicio de información contribuye a que las personas con discapacidad motriz visiten la Reserva Nacional de Lachay?

¿Cuáles son los servicios de transportación que ayudan al recorrido de las personas con discapacidad motriz a la Reserva Nacional de Lachay?

1.3 Objetivo de la investigación

1.3.1 Metodología

Dada la singularidad del estudio y considerando las particularidades de esta población, se realiza una investigación aplicada no experimental de diseño transversal, descriptivo cualitativo.

1.3.2 Población y muestra

Para entender mejor la situación desde la perspectiva de los actores principales se utiliza como herramienta la encuesta. Dado el universo de 1575402 personas con discapacidad, la población con discapacidad motriz alcanza los 932638 individuos. La encuesta es elaborada para una muestra de 97 personas, contiene 8 ítems con preguntas abiertas y cerradas. La

muestra fue calculada con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 10% según la formulación propuesta para poblaciones finitas y una investigación del tipo cualitativa:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q} = 97$$

Donde:

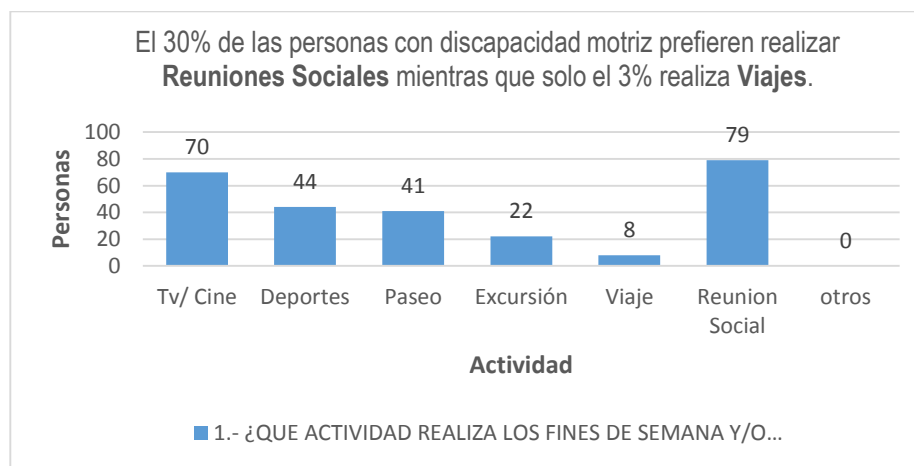
- n: Tamaño de muestra Buscado.
- N: Tamaño de la Población.
- Z: Nivel de Confianza.
- d: Margen de error estimado aceptado.
- p: Probabilidad que ocurra el evento estudiado (Éxito).
- q: (1 – p) Probabilidad que no ocurra el evento estudiado

Por seguridad ante pérdida de datos y/o datos faltantes se desarrollan 111 encuestas en total.

Las personas con discapacidad, como todo grupo social, tienden a reunirse y realizar diferentes actividades de ocio, entretenimiento o turismo.

Gráfico 2

Actividades desarrolladas por los encuestados.

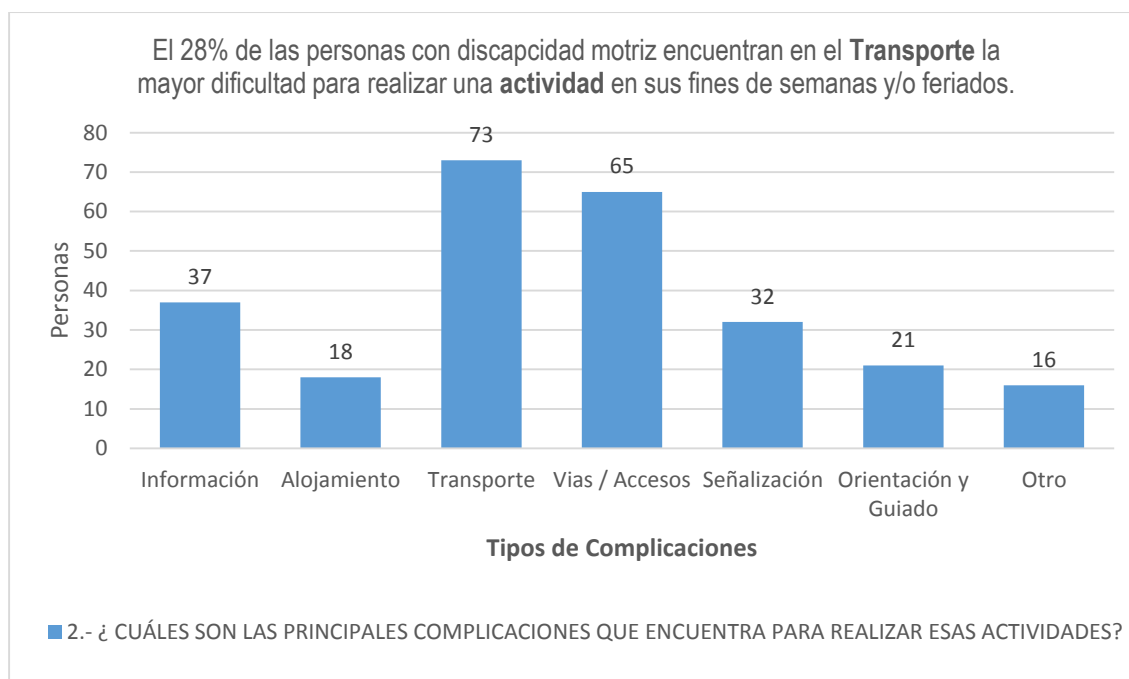


Sin embargo, desde el punto de vista turístico los paseos, excursiones y viajes son actividades íntimamente relacionadas. Al respecto 56 personas manifestaron que realizan alguna de estas 3 actividades.

Entre los obstáculos que enfrentan para desarrollar las actividades de recreativas se encuentra el transporte. 73 de los encuestados presentan problemas para desplazarse por la urbe.

Gráfico 3

Principales obstáculos según los encuestados.

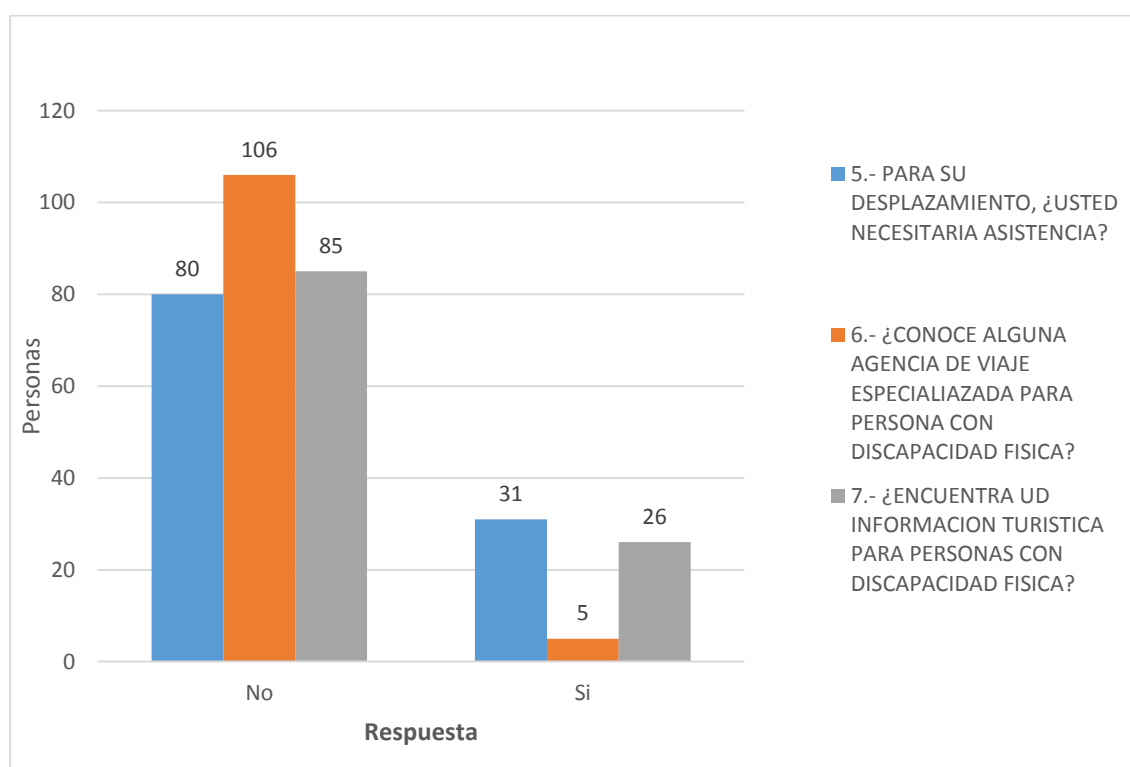


Como "Otros", 16 encuestados señalan que para realizar alguna actividad no cuentan con apoyo de un tercero; también señalaron el dinero como impedimento. Sin embargo, al investigar sobre este punto, 31 de los encuestados manifestaron que necesitan del apoyo de algún especialista, ya sea por su condición de salud o por su integridad. Algunos presentan enfermedades crónicas, otros aquejan males producto de la postura física que mantienen a diario o por el esfuerzo que realizan.

Sin embargo, muchos de ellos manifiestan que no es posible hallar información con facilidad, 106 encuestados manifestaron no conocer ninguna agencia especializada, y solo 5 tienen referencia de alguna agencia, pero ninguno supo dar razón de su ubicación. Además, solo 26 personas haya algún tipo de información turística para personas con discapacidad. Todos ellos señalan al Distrito de Miraflores como un distrito Turístico accesible.

Gráfico 4

Preguntas cerradas diversas.



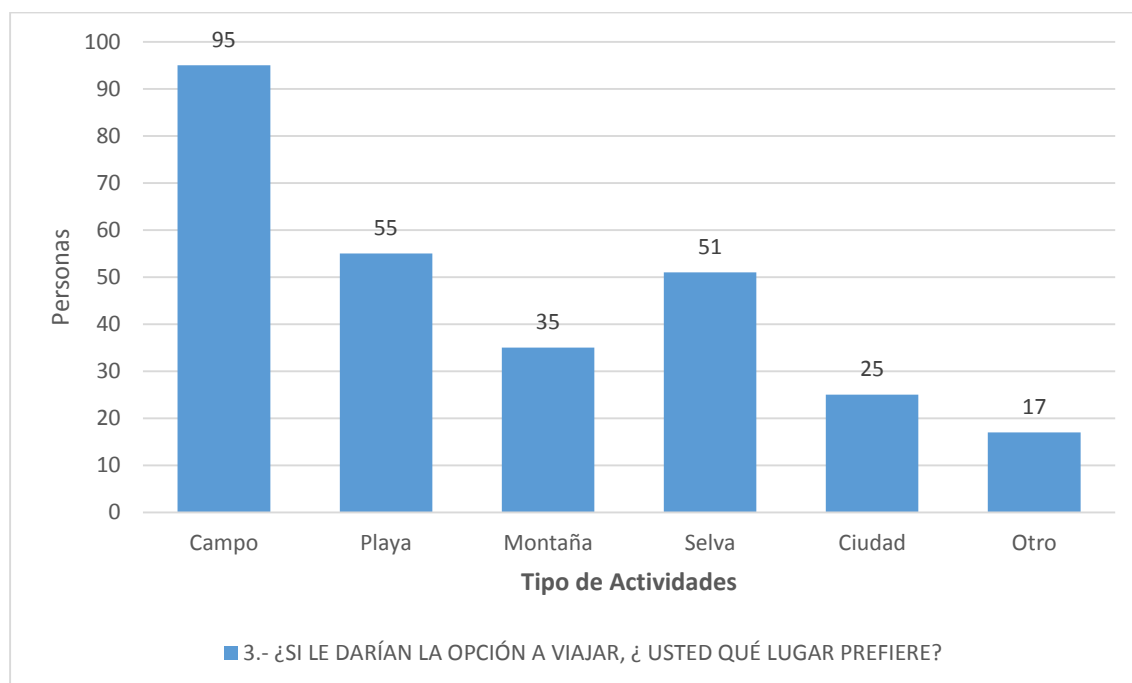
La actividad turística es favorecida cuando se cuentan con todo el servicio turístico necesario, esto incluye al destino turístico y sus instalaciones. Las siguientes preguntas son planteadas bajo el supuesto ideal de un entorno accesible: el diseño urbano sin barreras, condiciones adecuadas para el desplazamiento, disfrute, descanso, acompañamiento, asistencia, etc., y todo lo necesario para el desarrollo de la actividad turística con completa.

Para determinar las preferencias sobre el medio ambiente que prefieren los encuestados se realizaron preguntas de alternativa múltiple. 95 encuestados señalaron el

campo como lugar favorito, seguido por la playa, la selva, la montaña. A 25 de ellos les gustaría también hacer turismo en ciudades como Arequipa, Trujillo, Ayacucho, Puno. 17 encuestados mencionan al exterior del país.

Gráfico 5

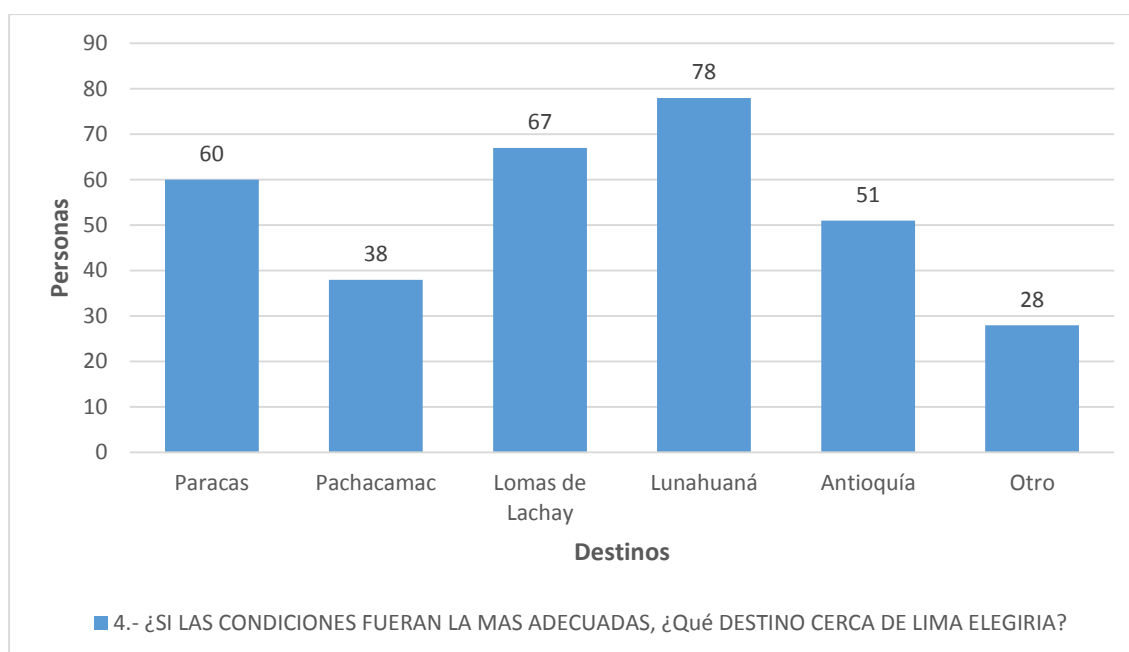
Medio ambiente preferido de los encuestados.



Entre las diferentes opciones de turismo, las excursiones constituyen excelentes opciones para fines de semana o feriados, esto implica un destino cercano y no muy costoso. A esto se le conoce en el medio como Full Day. Para la siguiente pregunta 5 destinos son mostrados a través de imágenes. Los resultados obtenidos son:

Gráfico 6

Destino preferido de los encuestados.

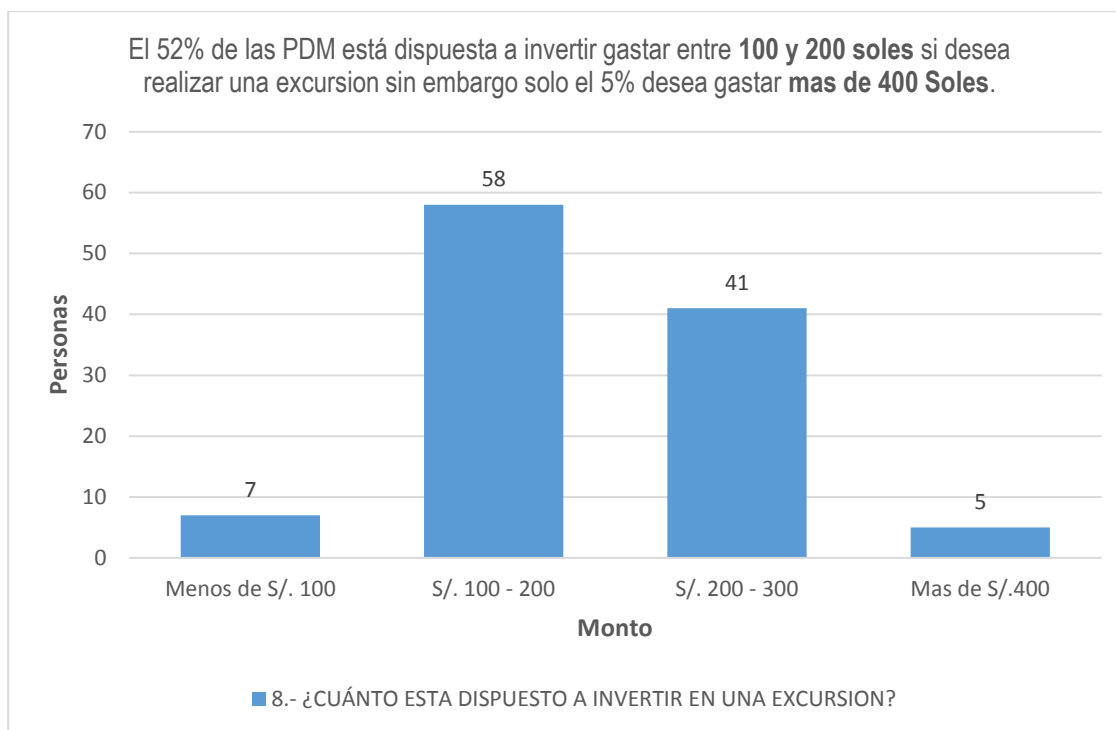


El resultado guarda estrecha relación con la pregunta anterior, puesto que Lunahuaná y Lomas de Lachay representan el campo y Paracas a la playa. Para el desarrollo de la investigación se elige como locación la Reserva Nacional de Lachay.

Establecidos los destinos turísticos cercanos, es de interés aproximar la cantidad a invertir por los turistas con discapacidad.

Gráfico 7

Capacidad de inversión o gasto en la actividad turística de los encuestados.



A partir de los datos se infiere que al menos 58 personas pueden invertir entre 100 y 200 soles en una excursión a la reserva, y 41 invertiría entre 200 y 300 soles. En condiciones normales, el gasto promedio por persona asciende a 50 soles, considerando movilidad ida y retorno, además del ingreso. Las personas con discapacidad están dispuestas a pagar hasta 4 veces más de lo que se invierte normalmente para visitar la reserva nacional de Lachay. Estos dos números son importantes para la primera aproximación de la demanda potencial.

El análisis de la locación se realiza de manera descriptiva sin evaluar la calidad, cantidad o condición de cada uno de estos elementos, se desarrolla en función a la existencia o inexistencia de los servicios turísticos necesarios para el libre acceso de las personas con discapacidad motriz.

Directriz de desarrollo turístico en la Reserva Nacional de Lachay

De acuerdo al Plan de Uso Turístico y Recreativo de la Reserva Nacional de Lachay (SERNANP 2015), la administración se orienta a desarrollar un turismo especializado ya que es la principal actividad económica que desarrolla el área, orientado al conocimiento de la naturaleza e interacción con la población local aprovechando la belleza paisajística de la reserva.

En este sentido el plan al 2015 - 2020 contempla el mejoramiento de los servicios que se brinda en la reserva en todos sus aspectos: gestión, infraestructura, equipo, capacitación del personal, guiado y orientación, promoción, monitoreo de la actividad turística, y gestión de los residuos sólidos; todo alineado a 4 programas fundamentales:

- P. infraestructura y equipamiento.
- P. difusión y comunicaciones.
- P. capacitación.
- P. monitoreo y evaluación de la actividad turística.
- P. manejo de visitantes.
- P. educación, interpretación y planificación.

Para el adecuado desarrollo de estos programas, y su cumplimiento con la directriz, las fuentes de financiamiento considerando incluyen a los fondos directamente recaudados, a los que destinen los gobiernos regionales y locales, la cooperación internacional y fondos privados.

Turismo inclusivo y accesible

La idea de inclusión trasciende al de accesibilidad ya que la inclusión permite la igualdad total de oportunidades, para todas las personas, con el fin de desarrollar la totalidad de acciones necesarias para cualquier actividad, esto incluye a la actividad turística y conlleva a su desarrollo de la manera más adecuada, buscando además la rentabilidad económica, beneficiando tanto a las personas con discapacidad como a las empresas que conforman e. sector. El turismo accesible busca adaptar la actividad turística según el tipo de discapacidad y

necesidad a cada persona, en ese sentido toda la componente de la cadena de valor debe estar perfectamente adecuados para su disfrute pleno con independencia y dignidad.

Aunque imperceptible, son puntos de vista diferentes: el turismo accesible tiene como propósito, eliminar las barreras físicas, sensoriales o de comunicación, a diferencia del turismo inclusivo, que busca la igualdad de oportunidades de todas las personas para el disfrute de la actividad turística.

Sin embargo, la idea de inclusión desplegada por el MINCETUR tiene otro matiz. La entidad desarrolla estrategias para consolidar la política de inclusión, a través del desarrollo de programas cuya finalidad radica en el involucramiento y la participación directa de la comunidad a través del Turismo social, que tiene por finalidad promover y facilitar el libre acceso al turismo a los ciudadanos de escasos recursos o con limitaciones de sus ingresos con el objetivo de mejorar su calidad de vida, aprovechar el tiempo libre, valorar la cultura, fomentar la identidad nacional y preservar el medio ambiente.

Accesibilidad en la reserva

El enfoque que se tiene a nivel de gobierno sobre la discapacidad es el de accesibilidad. En la reserva no se observan acondicionamientos que permitan accesibilidad de las personas con discapacidad. Accesibilidad universal es sinónimo de igualdad de oportunidades, por la que se aborda como la identificación y eliminación consecutiva de las barreras de acceso que las personas con discapacidad enfrentan al acceder en igualdad de oportunidades y condiciones a su entorno físico, transporte, instalaciones, servicios públicos y tecnologías de la información y las comunicaciones en la reserva.

En toda la reserva, producto de la ausencia de un programa de accesibilidad para discapacitados, no se encuentra acondicionamientos que permitan el ingreso de las personas con discapacidad. No existen vehículos con atributos necesarios para trasladar a las personas con discapacidad a la reserva. No existe en los estacionamientos áreas destinadas exclusivamente a personas con discapacidad, no se aprecian áreas que permitan el normal

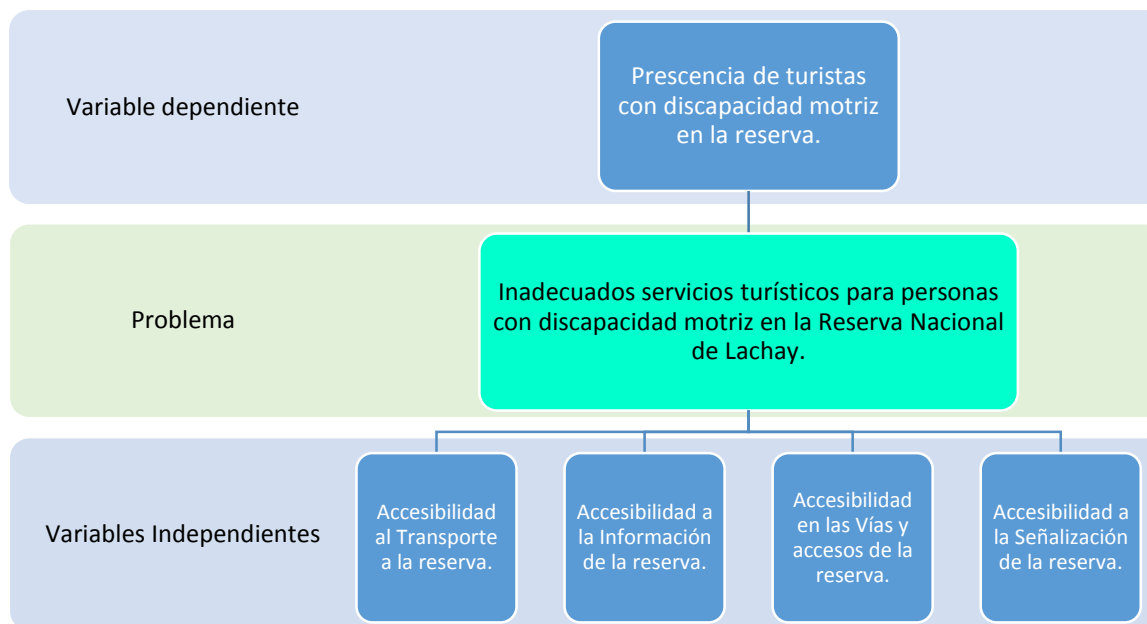
embarque y desembarque de las personas con discapacidad. Los senderos o circuitos no permiten el tránsito de personas con discapacidad. Los servicios higiénicos no fueron diseñados considerando a personas con discapacidad, pese a que la norma así lo exige. La información de la web del SERNAMP no advierte si el recurso turístico es accesible o no para personas con discapacidad. El diseño de las instalaciones en general no considera las particularidades o necesidades de personas con discapacidad. La señalización de ambientes, espacios, para personas con discapacidad es inexistente.

De acuerdo a la definición de servicios turísticos, se evidencia la gran cantidad de variables presentes en la ecuación de la accesibilidad para personas con discapacidad en la reserva nacional de Lachay. Los aspectos de la accesibilidad en la reserva conllevan a un trabajo muy amplio, no es menester de la presente investigación cubrir todos los aspectos. En función de la información bibliográfica recopilada, así como del trabajo de campo, la investigación profundizará en los servicios turísticos más incidentes o los que se reconozca de mayor relevancia.

En este sentido el árbol de problemas considerado en la investigación es el siguiente:

Gráfico 8

Árbol del problema.



Operacionalización de variables. Variables independientes.

VARIABLE	INDICADOR	INDICE	INSTRUMENTO
ACCESIBILIDAD AL TRANSPORTE	EXISTENCIA	CUENTA	OBSERVACIÓN DIRECTA
		NO CUENTA	OBSERVACIÓN DIRECTA
VARIABLE	INDICADOR	INDICE	INSTRUMENTO
ACCESIBILIDAD A LAS VÍAS Y ACCESOS	EXISTENCIA	CUENTA	OBSERVACIÓN DIRECTA
		NO CUENTA	OBSERVACIÓN DIRECTA

VARIABLE	INDICADOR	INDICE	INSTRUMENTO
ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN	EXISTENCIA	CUENTA	OBSERVACIÓN DIRECTA
		NO CUENTA	OBSERVACIÓN DIRECTA
VARIABLE	INDICADOR	INDICE	INSTRUMENTO
ACCESIBILIDAD A LA SEÑALIZACIÓN	EXISTENCIA	CUENTA	OBSERVACIÓN DIRECTA
		NO CUENTA	OBSERVACIÓN DIRECTA

Variable Dependiente

VARIABLE	INDICADOR	INDICE	INSTRUMENTO
PRESENCIA DE TURISTAS	EXISTENCIA	CUENTA	OBSERVACIÓN
		NO CUENTA	DIRECTA

Capítulo II : Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Vásquez (2017). *Propuesta para implementar infraestructura turística para personas con discapacidad motriz en la reserva orquideológica El Pahuma*. Tesis de pre-grado. Universidad Central del Ecuador. Dicha investigación propone la implementación de infraestructura turística para personas con discapacidad motriz en la reserva orquideológica El Pahumaya que esta posee espacios potencialmente turísticos no accesibles. En esta se usó tres tipos de investigación: Investigación descriptiva, investigación bibliográfica e investigación de campo. La población de estudio para la presente investigación ha sido obtenida de un universo de 1518944 sujetos, misma que está constituida por tres segmentos de estudio que son las personas con discapacidad motriz, familiares de personas con discapacidad motriz con un rango de edad de 18-65 años y visitantes de la Reserva, estos datos fueron obtenidos de INEC, CONADIS y de la Reserva Orquideológica Pahuma. Los resultados obtenidos revelan la imperante necesidad, de diseñar y rediseñar en la reserva Orquideológica de Pahuma, rampas, senderos diseñados y trazados técnicamente (bajo la normativa INEC), baños y señalización estandarizada. Todas estas estructuras permitirán el desplazamiento seguro y confortable dentro de la reserva. Finalmente se realizó la viabilidad multicriterio con la finalidad de identificar los impactos ambientales, económicos y sociales que causará la instauración de las facilidades turísticas, lo que permitió identificar mediante qué acción el impacto será más alto y a su vez buscar la manera de disminuirlo, a su vez se realizó el cálculo del TIR y VAN el cual dio como resultado que la realización del proyecto si es factible con un tiempo de recuperación corto.

Comentario: En esta investigación, Vásquez demuestra mediante métodos cualitativos y cuantitativos la necesidad del acondicionamiento del recurso turístico para el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad motriz.

Robalino (2015). *Facilidades turísticas orientadas a personas con discapacidad visual como aporte a la inclusión social en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Ambato provincia de Tungurahua*. Tesis pre-grado. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

La indagación surge de la necesidad de elaborar una guía gastronómica en Sistema Braille del Cantón Ambato, misma que contará con descripción de los platos típicos, lugares en donde se puede encontrar, precios y direcciones, con la finalidad de promover el desarrollo de material promocional accesible. En el presente trabajo se investigó el aporte que las facilidades turísticas orientadas a personas con discapacidad visual dan a la inclusión social en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Ambato. Posee un enfoque cualitativo porque permite hacer uso de la observación, y la encuesta como técnica de recolección para obtener un criterio. También presenta un enfoque cuantitativo pues dentro del trabajo investigativo se manejan datos numéricos y análisis estadísticos. La población, para este proyecto, se toma en cuenta la cantidad de establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Ambato: Restaurantes, Fuentes de soda, y el total de población. El turismo inclusivo es una tipología de turismo que permite la apertura de nuevos segmentos de mercado, en este caso las personas con discapacidad visual obtienen nuevos servicios y facilidades turísticas en donde el mayor beneficiado es el desarrollo económico del país. La atención al cliente es primordial dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas, más aún cuando se refiere a un cliente con discapacidad, pues el hecho de satisfacer sus necesidades incluye mayor esfuerzo y facilidades turísticas adecuadas. La promoción es un eje transversal para el desarrollo del turismo; la gastronomía es un atractivo primordial para la ciudad de Ambato, por esta razón la promoción gastronómica dirigida a personas con discapacidad visual fomentará la apertura de nuevos segmentos de mercado y la inclusión social.

Como aporte a la inclusión social de personas con discapacidad visual, Robalino propone facilidades turísticas en todos los establecimientos de alimentos y bebidas, así como

una guía gastronómica en sistema Braille, con una adecuada atención y promoción que contribuya al desarrollo económico de la ciudad de Ambato.

Zambrano (2014). En su investigación denominada "*Propuesta para la creación del centro de equidad y turismo incluyente C.E.T.I. para personas con discapacidad desarrollado en el parque histórico Guayaquil*". Tesis pre-grado. Universidad de Guayaquil. Ecuador. El principal objetivo de dicha investigación es trabajar a favor de las personas con discapacidades físicas, motrices y de aprendizaje, con el fin de garantizar el pleno disfrute de los distintos atractivos turísticos, al tener las facilidades de infraestructura para acceder y hacer uso de las atracciones turísticas de la misma forma que cualquier otro turista lo haría. Posterior a la aplicación de la técnica de recolección de datos, la obtención de los resultados permiten conocer, luego de un análisis, que Ecuador no cuenta con espacios turísticos integrales, es decir, que brinden un adecuado servicio, acorde a las necesidades de las personas con discapacidades, puesto que el 100% de la muestra de estudio, dio respuestas negativas ante la interrogante planteada, en ese sentido, sería recomendable contar con un Centro de Equidad y Turismo Incluyente para personas con capacidades especiales. El Parque Histórico Guayaquil no cuenta con servicios turísticos adecuados para los cuatro tipos de discapacidad integrados en este mismo lugar, discapacidad física motriz, discapacidad de lenguaje, discapacidad auditiva, y discapacidad visual. Para las personas con discapacidad física motriz se cuenta con readecuaciones a medias, puesto que existen sillas de ruedas para personas con problemas motrices, rampas, aunque no cuentan con la inclinación adecuada, ni pasamanos para facilitar la movilidad de estas personas. Este centro propuesto para ejecutarse en el Parque Histórico Guayaquil es una idea que se podría replicar en muchos lugares del Ecuador convirtiéndonos prácticamente en el primer país de América Latina con ofertas turísticas adaptadas para personas con discapacidad, cumpliendo así con el artículo 6 de la constitución del Ecuador en donde dice que todas y todos los ciudadanos gozaremos de los mismos deberes y derechos. Concluimos

que, según la muestra, el 60% de personas consideran que este tipo de servicios deberían de ser implementados por el Gobierno.

La propuesta de Zambrano radica en la ausencia de servicios turísticos adecuados para personas con los cuatro tipos de discapacidad, ante esto, propone la creación de un Centro de Equidad y Turismo Incluyente en el Parque histórico de Guayaquil.

Rodríguez (2014). En su investigación titulada "*Proyecto de turismo accesible como estrategia de inclusión social de personas con capacidades diferentes aplicado en el sector del Humboldt del cantón Playas*". Tesis de pre-grado de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil de Ecuador. La iniciativa que se presenta para forjar una promesa turística asequible, es un diseño de un planificación de accesibilidad en función a acciones que incluyen categorías como la concienciación, alineación, fomento, normativas, planes y programas en el ambiente del cantón Playas, específicamente en el punto del Humboldt, que permitan el libre acceso de productos y servicios a las personas con capacidades especiales y adultos mayores, que en la actualidad se constituyen en un fragmento recatado de la población que desean recrearse en sus vacaciones con mejores atenciones e infraestructura mediante el turismo. Se concluyó en la decisión de ejecutar un estudio en base al método descriptivo y exploratorio. La investigación realizada es de tipo documental, haciendo uso de artículos de revistas especializadas, internet, leyes, reglamentos, documentales, entre otros, especializados en temas que guardan relación con el turismo accesible y sus formas de inclusión social respecto a personas con capacidades diferentes que buscan y buscarían en el cantón Playas, un lugar propicio para satisfacer sus necesidades de esparcimiento y recreación. Para la población de estudio del trabajo de investigación se toma en cuenta el total de discapacitados que existen en la Provincia del Guayas, que de acuerdo a cifras del CONADIS, alcanza a la cifra de 80.698 personas discapacitados, de los cuales se prevé que un buen porcentaje requiere de facilidades para acceder para disfrutar de momentos de ocio mediante el turismo. Esta investigación de turismo accesible dio como resultado una propuesta, a modo de

estrategia de inclusión social, la adecuación de condiciones turísticas para personas con discapacidades en la Playa de General Villamil Playas, zona del Humboldt.

En la investigación se propone la adecuación de facilidades turísticas como estrategia de inclusión social, para Rodríguez, se compone de categorías como la concienciación, formación, promoción de normativas, planes y programas que incluyen a personas con discapacidad y adultos mayores.

Suriá y Escalona (2014). *En su investigación denominada "Integración, turismo y discapacidad: ¿Son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física?"* Revista: Pasos. 12(1). 209-218. DOI: ISSN 1695-7121. Pretende en primer lugar, conocer el perfil de los turistas con discapacidad y averiguar la manera en la que estos perciben el nivel de adaptabilidad de los servicios turísticos hoteleros. Para la metodología se utilizó un cuestionario, enfocado a evaluar las dificultades encontradas por personas con discapacidad motora, que accedieron a servicios hoteleros. En el segmento de las personas con discapacidad motora, se comprueba que el turista discapacitado se verá influenciado por su género y su edad al momento de dar sus respuestas. Por lo tanto, se infiere que características como el sexo y edad de turistas pueden influir en la opinión sobre las barreras de acceso que encuentren. La muestra estuvo compuesta por 41 personas con discapacidad física, que forman parte de la confederación de COCENFE de la provincia de Alicante. El interés de este trabajo nace de la necesidad de conocer de manera cercana las necesidades de las personas que padecen una discapacidad en relación con el turismo y su accesibilidad. Asimismo, respecto a las dificultades que se encontraron en los hoteles, la presente investigación manifiesta que hay deficiencias en la infraestructura, como en la entrada a los alojamientos, para las que se accede por escaleras o rampas con pendientes inapropiadas, así como las distribuciones de los espacios interiores de los establecimientos y los diseños estándar que no presentan una adecuada accesibilidad.

Para determinar la percepción de los turistas con discapacidad sobre la adaptabilidad de los servicios hoteleros, Suriá y Escalona realizaron encuestas a 41 personas en Alicante, demostrando que los establecimientos no presentan accesibilidad adecuada, además que las personas con discapacidad responden según su sexo y edad.

Proaño (2013). *Creación de un producto turístico para las personas con capacidades especiales para la agencia de viajes y tour operadora QuindetourCia. Ltda.* Tesis pre-grado. Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador. La investigación expuesta tiene por finalidad ofrecer una opción de turismo para personas con capacidades diferentes, a causa de la gran necesidad de inclusión de este segmento de la población, quienes tienen las mismas expectativas y aspiraciones de disfrutar de los espacios turísticos como cualquier otro, sin ninguna clase de restricción con servicios de calidad y por el mismo precio. La metodología que se utilizó fue cuantitativa, con la aplicación de encuestas a 396 turistas que padecieran alguna discapacidad tuvieran una persona con discapacidad cercana. El sector contemplado por personas con capacidades especiales cobra cada vez mayor relevancia, el principal factor que ha llevado a que haya una atención especial dirigida hacia este sector es el potencial de crecimiento y participación, lo que marca la competitividad, aspecto valioso para el desarrollo del turismo, en ese sentido, se ha estudiado el comportamiento de los clientes de este sector, en función a sus necesidades, deseos y requerimientos. Uno de los sectores que ha cobrado mucha importancia en estos últimos años es el compuesto por adultos mayores y personas con discapacidades. El universo de estudio, está conformado por 51665 personas, las cuales padecen de algún tipo de discapacidad, según los datos registrados por CONADIS desde 1996 hasta la fecha en la provincia de Pichincha, de dicha cantidad, 7861 son menores de edad y el resto mayores de 18 años, habiendo entre ellos 28262 mujeres y 23403 hombres. Los destinos turísticos, los productos, servicios y la información, para quienes tienen necesidades particulares, además de sus familias y amigos, supone una apuesta hacia la inclusión social y la no discriminación para este sector. Este proyecto es un paso más para la integración social

de personas con capacidades diferentes, permitiéndoles ser más conscientes con sus derechos y defenderlos con el apoyo del entorno social en el que se desenvuelven.

Comentario: Mediante el estudio del segmento de la población compuesto por todas las personas con capacidades especiales registradas por el CONADIS, Proaño propone la creación de un producto turístico que facilite a la agencia de viajes y tour operadora *Quindetour*, brindar una alternativa turística que también incluyan a los adultos mayores.

Guevara (2013). *El turismo incluyente y la participación de personas con discapacidad motriz del Cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. Tesis pre-grado. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. El objetivo principal de esta investigación consiste conocer el nivel de participación de las personas con discapacidad motriz al promover el turismo incluyente en el Cantón Ambato para de esta manera obtener los resultados esperados. La metodología utilizada en el proyecto es investigativa, al enfoque que llevó la investigación siendo el paradigma cualitativo y cuantitativo, así como también el enfoque, a continuación, se realizó los niveles y tipos de investigación los cuales sirvieron para planificar la recolección de la información. Las poblaciones de la ciudad de Ambato existen 3958 personas con discapacidad motriz la cual será investigada junto a sus familiares para conocer las características de cada una para luego realizar el plan de recolección de información en donde se especifican las técnicas de información como la encuesta y entrevista y por último se realizó el plan de recolección y procesamiento de información. Un factor muy importante es el desinterés por parte de los servidores turísticos en la atención a este segmento de mercado, marginándoles y de esta manera ocasionan la frustración y malogran las expectativas por hacer turismo de estas personas. Tanto las personas con discapacidad motriz como sus familiares están conscientes que se debe fomentar e incluirles a estas personas no solo para realizar turismo sino para que sean entes productivos a la sociedad en el sector turístico. La investigación ha dado como resultado que se deben implementar lugares o a su vez promocionar los existentes, pero adecuándoles con los requerimientos para las personas con discapacidad motriz.

Para conocer el nivel de participación de las personas con discapacidad motriz al fomentar el turismo incluyente en Ambato, Guevara realizó encuesta y entrevistas a 3958 personas con discapacidad y a sus familiares, con el que logra establecer la necesidad de implementar nuevos espacios turísticos y promocionarlo existentes.

Díaz y Arrieta. (2012). *Acceso y movilización de personas con discapacidad físico-motriz en instituciones de educación superior Cartagena de indias*. Revista: Saber, Ciencia y Libertad. 7(2). 32-50. DOI: ISSN: 1794-7154. Se planteó como objetivo general medir el nivel de cumplimiento de las normas que protegen el acceso y apoyo a la movilidad de las personas con discapacidad física-motriz, a los establecimientos educativos; lo que permite verificar si las instituciones educativas cuentan con los medios adecuados para que estas personas puedan acceder a ellas y moverse en su interior con facilidad y dignidad. La investigación es de tipo exploratorio, de alcance descriptivo y correlacional, de enfoque mixto, es decir, los datos se analizarán en base a las técnicas propias del enfoque cuantitativo para las variables manejadas en el estudio; también se tomaron los métodos propios del enfoque cualitativo para las categorías estudiadas, con el objetivo de manejar integralmente la investigación. Fue importante conocer el número de personas que conforman determinada población, por ello fue necesario rastrear las encuestas tanto a nivel nacional como local que se le han realizado a personas con discapacidad; tomándose como referencia el DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística), entidad que realizó dos estudios para esta área, los cuales son, el CENSO DE 1993 y el CENSO DE 2005. A la población de la ciudad de Cartagena le urge contar con la infraestructura adecuada en los centros de educación superior que le permitan moverse, de manera que las instituciones educativas dispongan previamente de un modelo pedagógico adecuado para la discapacidad, no sólo a nivel académico (Asignaturas, metodología de aula, relación docente-estudiante) sino en el entorno donde se desenvuelve, de modo que en las instalaciones donde se va a llevar a cabo la educación

superior sea totalmente inclusivo, es decir, incluir los instrumentos requeridos para el acceso, participación y circulación de personas con discapacidad físico motriz.

Comentario: En la tesis realizada por Díaz y Arrieta, se ponen en estudio las variables cumplimiento y conocimiento de las normas que protegen el acceso y apoyo a las personas con discapacidad física y motriz, determinando la imperiosa necesidad de desarrollar un entorno físico inclusivo para este grupo humano en los centros de educación superior.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Loyola, Puertas y Rengifo. (2018). *Servicio de Movilidad Accesible para Personas Con Discapacidad Motriz, Visual y/o Auditiva en Lima Metropolitana*. Tesis de post-grado.

Universidad ESAN. Perú. Se propuso como objetivo evaluar la viabilidad comercial, operativa, técnica, legal y económica de un servicio de transporte accesible para personas con discapacidad motriz, visual y/o auditiva en la zona 7 de Lima Metropolitana para los niveles socioeconómicos A y B. Se empleó una metodología de tipo cuantitativa con el propósito de evaluar el concepto de Ergomóvil, conocer sus atributos más importantes, precio y medio de contacto preferido. La población objetivo está constituida por con algún tipo de discapacidad motriz, visual y/o auditiva que viven en la zona 7 de Lima Metropolitana y de condiciones socioeconómicas A y B, que se encuentren en un estado parcial o total de esta condición, que haga uso de silla de ruedas o algún mecanismo de soporte para su desplazamiento y que requiera trasladarse mediante un medio de transporte de manera autovalente; a quienes se le aplicó un cuestionario de forma presencial. Existe una demanda desatendida de personas con discapacidad que desean servicios accesibles, que cuenten con las condiciones adecuadas, ya que hoy en día se ofrecen servicios limitados y con poca satisfacción por parte de los usuarios. En conclusión, Se demostró la existencia de la viabilidad en los diferentes ámbitos evaluados; ya que los resultados de la investigación de mercado determinaron un alto potencial de éxito en el desarrollo la idea propuesta para la implementación del servicio de movilidad accesible.

Con la investigación, Loyola, Puertas y Rengifo evaluaron la viabilidad comercial, operativa, técnica, legal y económica del servicio de movilidad accesible para personas con discapacidad motriz, visual o auditiva; determinando el alto potencial existente en los segmentos A y B de la zona 7 de Lima.

Álvarez (2017). *Capacidades y actitudes del recurso humano que labora en los atractivos del destino Trujillo para la atención del segmento de turismo accesible*. Tesis pregrado. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Tiene como objetivo conocer las capacidades que posee el recurso humano, para identificar si estos están capacitados en este tema en los atractivos y analizar cómo es la atención en la actualidad. Así también, identificar si existen actitudes favorables en el desarrollo de la actividad turística que definen la sensibilidad humana en el respeto y empatía de este grupo. La presente investigación propuso como objetivo general conocer las capacidades y actitudes del recurso humano de los atractivos del destino Trujillo para la atención del segmento de turismo accesible. Se empleó la metodología etnográfica, el método analítico-sintético y el método hipotético-deductivo. Se aplicó la técnica de observación directa, la entrevista, el fichaje y revisión de fuentes, así también, se utilizaron como instrumentos: al cuestionario de entrevista, cuestionario de encuesta, la libreta de campo, fichas de observación y cámara fotográfica. En lo que va de los años, el grupo humano de personas con discapacidad ha tomado una gran relevancia, y se justifica por dos razones fundamentales: el número de efectivos que lo integran, así como su participación cada vez mayor en el mercado turístico. La accesibilidad al altar mayor por la entrada norte del atractivo es una alternativa en la visita ya que facilita a los grupos de adultos mayores y personas con discapacidad, de no ser así se tiene que evaluar la discapacidad, debido que el acceso al atractivo es a través de escaleras y rampas. La demanda potencial local turismo accesible al visitar un lugar turístico tiene como primera expectativa un personal capacitado, así como un buen trato durante su experiencia turística; y respecto a las actitudes creen que la empatía es lo más importante que debe tener el recurso humano.

La gran relevancia que ha tomado el segmento de personas con discapacidad en el mercado turístico de la ciudad de Trujillo, ha motivado a Álvarez a investigar sobre las capacidades y actitudes del personal, favorables a la actividad turística, señalando como valor más importante a la empatía.

Morales (2017), *Estudio de la infraestructura física para las personas con discapacidad en los hoteles de la ciudad de Iquitos en el año 2015*. Tesis de pre-grado, Universidad Científica del Perú. Hoy en día, se sigue observando cómo las personas con alguna dificultad o discapacidad para desplazarse presentan problemas o incomodidad al adquirir un servicio de hospedaje, por esta razón la presente investigación se enfocó en la accesibilidad que existe en la infraestructura física de los hoteles de la ciudad de Iquitos para la demanda turística de personas con discapacidad. El estudio es de nivel descriptivo, y que solo se describe el tipo de infraestructura para personas con discapacidad en los establecimientos de hospedaje. Para ello se aplicó una encuesta a los recepcionistas, administradores y conserjes de los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Iquitos para la recolección de los datos. La población estuvo conformada por todos los establecimientos de hospedaje, para la obtención de la muestra se utilizó el muestreo por conveniencia la que permitió determinar a 10 establecimientos de hospedaje. En los establecimientos de hospedaje estudiados se encontró obstáculos que demuestran su inaccesibilidad para las personas con discapacidad, la cantidad de dormitorios que la norma exige dentro de un establecimiento de hospedaje es poca y aun así no se cumple. Al parecer a las autoridades y dueños de los establecimientos hoteleros les tiene sin cuidado contar con un establecimiento accesible, de lo contrario si pensarán en el grupo de personas con discapacidad lograrían cumplir con las normas. Ya que esta norma señala que las edificaciones ya construidas pueden ser adaptadas para las personas con discapacidad. Por esta razón, muchos de los turistas con discapacidad físico motriz optan por viajar a otras ciudades, ya que conocen la realidad de Iquitos, lo que genera que los

establecimientos hoteleros no se concienticen por la necesidad de cubrir la accesibilidad a estos centros.

Mediante un estudio realizado a la infraestructura física de 10 establecimientos de hospedaje, y realizando encuestas al personal; Morales determina el incumplimiento de la normativa y la existencia de barreras físicas para las personas con discapacidad en los hoteles de Iquitos, añade que el desinterés de la autoridad y de los propietarios para el acondicionamiento del establecimiento no permite tener un entorno accesible.

Plasencia (2016), *El turismo accesible para niños con síndrome de down en las agencias de viajes y turismo del centro histórico de Trujillo*, Tesis pre-grado, elaborada en la Universidad Privada del Norte, Perú 2016. La investigación fue realizada con la finalidad de conocer el nivel de desarrollo del turismo accesible para niños con síndrome de Down en las agencias de viajes y paquetes turísticos del centro histórico de Trujillo para ese año. Para esta investigación no experimental, transversal y descriptiva se hizo una encuesta conformada por 08 ítems con el objetivo de conocer el desarrollo del turismo accesible para niños con éstas habilidades especiales, dicha encuesta se aplicó a una muestra de 82 agencias de viajes y turismo que operan en la ciudad de Trujillo. Según el (CONADIS) tiene inscritas a un total de 8080 que padecen síndrome Down. El 44.7% de ese total, son mujeres y el 55.3% restante son hombres, en relación a la distribución por grupo etario, el 15.01% pertenecen al grupo de 0 - 5 años, el 34.97%; de 6 - 13 años de edad y finalmente, el 23.72%; de 18 - 29 años. Para lo cual, debemos resaltar que el 100% de agencias encuestadas manifestaron que, si deberían ofrecer turismo accesible para niños con síndrome de Down, observándose entonces un alto grado de aceptación y de inclusión de este grupo de personas. Por otro lado, sólo el 73% de las agencias han recibido alguna vez una solicitud para brindar turismo accesible, colocándolas en evidencia, que al no ofertarse de manera abierta este servicio especial, las personas no lo solicitan con frecuencia. Tal como, lo indica PromPerú (2000) la importancia de contar con un nivel de accesibilidad, es decir infraestructura turística, capacitación básica al personal de

turismo en términos de excelencia en el servicio que ofrecen a los turistas con algún tipo de discapacidad y/o deficiencia intelectual. Por lo que, se espera que la autoridad del sector brinde su apoyo y éste sea constante y permanente. A su vez, las empresas deben mejorar su infraestructura turística, contar con material informativo, capacitar al personal de turismo para así brindar un turismo accesible de calidad en este creciente segmento.

Comentario: Plasencia realiza una investigación sobre una muestra de 82 agencias de viajes de Trujillo para determinar la accesibilidad de niños con síndrome de down al turismo accesible, encontrando que la totalidad de la muestra manifiesta disposición para ofrecer los servicios, pero que solo es requerido si existe oferta de este, de forma que se hace necesario contar con material informativo referido al turismo accesible.

Avalos (2016), *Condiciones de infraestructura y equipamiento de los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la provincia de Trujillo para la atención del segmento de personas con discapacidad 2015*, Tesis de pre-grado, Universidad nacional de Trujillo. Trabajo de investigación que tiene por objetivo determinar las condiciones de infraestructura y equipamiento de los hoteles de cuatro y cinco estrellas, los cuales después de haber sido sometidos a evaluación, fueron diagnosticados que se encuentran dentro de las óptimas condiciones para la atención de personas con discapacidad. La metodología fue de tipo descriptivo, es decir se describieron las condiciones que presentan los hoteles de cuatro y cinco estrellas, se utilizó como técnica la observación directa, la entrevista y el fichaje, asimismo se aplicaron los siguientes instrumentos: la libreta de campo, ficha de observación, cuestiones de entrevista, cámara fotográfica y grabadora. El grupo de personas con discapacidad tienen mayor relevancia en la industria, por esa razón se define como turismo accesible. Los hoteles de 4 y 5 estrellas cumplen con las normas, ya que están dentro de los requerimientos establecidos por autoridades competentes, para la atención y satisfacción del segmento de personas con discapacidad. Las instituciones públicas, que deberían velar por el cumplimiento de la supervisión de los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la provincia de

Trujillo – GERCETUR, no realizan las visitas a los establecimientos hoteleros, por esa razón los empresarios o dueños desconocen la frecuencia con la que deberían ser las supervisiones en el establecimiento.

Realizando un trabajo de campo, Ávalos demuestra que, respecto a las condiciones de infraestructura y equipamiento, los hoteles de 4 y 5 estrellas en Trujillo cumplen con los estándares para personas con discapacidad, pese a que no se realiza una correcta supervisión de los establecimientos.

Pinto (2016), *Plan de acción de la gestión del turismo inclusivo para la inserción de personas con habilidades diferentes de Piura*. Tesis de post-grado. Universidad Señor de Sipán. Perú. La 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 método empleado es del orden empírico, se utilizará en el proceso de recolección de datos la técnica de la observación, la entrevista y como instrumento de recolección de datos 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. El estudio tuvo una muestra de personas con habilidades diferentes, funcionarios regionales y estudiantes de la carrera de Turismo de la ciudad de Piura. Luego de determinar la accesibilidad turística que posee la ciudad se encontró que existen personas que viajan con poca frecuencia porque no encuentran destinos turísticos accesibles donde se les garantice la seguridad y calidad. El 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 permite analizar las tendencias más actuales, así como la regularidad teórica 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 estudio acerca del estado actual de la gestión turística inclusiva en la región Piura permitió observar la falta de conocimiento que tienen sobre el tema del turismo inclusivo tanto en la universidad como en la Dircetur. Dicho diagnóstico, permitió diseñar un

plan de acción de gestión de turismo inclusivo que incluye como propósito fundamental la inclusión turística de las personas con habilidades diferentes; y está formado por una estructura metodológica acorde a la necesidad de la región que se estudió. 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. Mediante encuestas realizadas a personas con habilidades diferentes, estudiantes de turismo y funcionarios regionales, Pinto, diagnosticó el estado actual de la gestión turística en Piura con la finalidad de elaborar un plan de acción de la gestión del turismo inclusivo.

Guzmán (2015). *Análisis y diagnóstico de accesibilidad en espacios públicos para personas discapacidad en Chimbote. Tesis de pre-grado*. Universidad César Vallejo. Perú. Se propuso como objetivo diagnosticar la accesibilidad en espacios públicos para personas con discapacidad en la ciudad de Chimbote. Como técnica se empleó la entrevista, encuestas y se utilizaron fichas de observación, con registros fotográficos y dibujos. La muestra estuvo conformada por espacios públicos más transcurridos del área de estudio (Chimbote), tales como las plazas, parques y vías; así también, por un grupo representativo de personas con discapacidades motoras y sensoriales. A lo largo de los años, se siguen presentando obstáculos que impiden que las personas con alguna discapacidad estén limitados a circular por vías accesibles, éste problema se centra en la mala gestión realizada por las autoridades locales, ya que pasan por alto las necesidades de las personas con discapacidad, además de tener una idiosincrasia bastante errada en cuanto a las normas vigentes, pensando que con solo “cumplir” lo especificado en ella no existen problemas, cuando la discapacidad implica la vida plena y participativa en la sociedad, como cualquier persona. Hace falta sensibilizar a la comunidad en general, sobre la importancia que cobra hoy en día las personas con discapacidad. A pesar que muchas de las autoridades aseguran los recursos humanos necesarios y capacitados para no presentar irregularidades, la falta de ética y organización

política muestran el incumplimiento de labores. Es imprescindible promover la accesibilidad, si no sucede a menudo es probable que se mantenga en un estado de estancamiento.

Con la presente investigación de campo en los espacios públicos de Chimbote, Guzmán, diagnosticó que la accesibilidad para personas con discapacidad se encuentra en un estado de estancamiento debido a las barreras sociales evidenciadas en la omisión de los responsables de la gestión local.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Accesibilidad

Se entiende por accesibilidad al derecho con el cuentan todos los habitantes, de usar y transitar por la ciudad, así como al uso de sus servicios sin restricción alguna, sin tomar en cuenta la estatura, el peso, la edad, el género, la cultura, o la discapacidad. El término accesibilidad es utilizado cuando se refiere al acceso, entrada o paso; sin embargo, no se limita a ello. Este es aplicado al uso del espacio, de objetos y tecnologías. Con relación a las personas con discapacidad, el término adquiere un significado menos neutro y más expresivo de acuerdo a los beneficios que se desprenden de la interrelación con el entorno o con otras personas.

El problema de la accesibilidad permite pensar sobre el diseño universal, diseño que tiene sus bases en los principios de igualdad y permite el modelo de vida independiente. En el diseño universal los productos y entornos son aptos para el uso de la mayor cantidad de personas sin necesidad de adaptaciones ni de diseños especializados. No obstante, para todos los espacios heredados sin las condiciones necesarias para la accesibilidad es necesario realizar “ajustes razonables”, constituidos por modificaciones y/o adaptaciones necesarias y adecuadas que no involucren una carga desproporcionada o indebida pero que garanticen el goce o ejercicio en igualdad de condiciones con los demás, respetando así los derechos humanos y las libertades fundamentales, así como la dignidad de los involucrados.

Para una adecuada gestión del turismo, la accesibilidad es fundamental dentro de toda la cadena turística, las conexiones entre todos los lugares, servicios y actividades deben estar bien planificadas y probadas.

2.2.2 Discapacidad

La discapacidad se entiende como una cualidad o un atributo de la persona, sin embargo, no existe discapacidad por sí misma. La discapacidad se entiende mejor si la relacionamos con el entorno, con situaciones en las que se notan dichas cualidades. En este sentido la discapacidad es una construcción social.

En la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad se afirma se afirma que la discapacidad es efecto de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras que existen debido a una inadecuada actitud y entorno en que permita mejores condiciones y oportunidades con la relación con los demás

La discapacidad, desde la perspectiva turística es entendida a través de las personas inmersas en la actividad turística. Según la Organización Mundial del Turismo, persona con discapacidad es toda persona cuya plena participación social en igualdad de oportunidades y condiciones es limitada por barreras actitudinales y del entorno en que se encuentra, en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos.

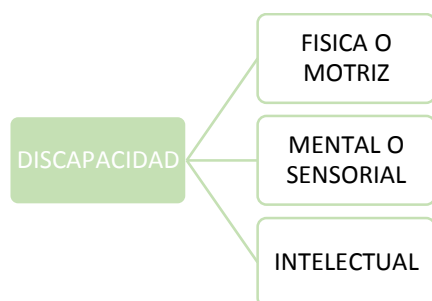
Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo. Otras personas que se pueden incluir en este grupo son las personas con discapacidad temporal, personas temporalmente con muletas, personas de edad avanzada, personas que llevan equipaje, niños pequeños o personas de talla o estatura grande o pequeña, las que también se ven limitadas al momento de acceder a servicios y productos turísticos La discapacidad no es una enfermedad, puesto que no puede curarse, es una condición inherente a la persona. Es necesario puntualizar que, dentro de una

población encontraremos ciertas con discapacidad o enfermedad presentan similitudes y en cada una se presenta necesidades con diferentes situaciones.

Existen muchas situaciones en las que se aprecian las discapacidades, estas situaciones son las que nos permiten diferenciar los tipos de discapacidad. Se presenta la discapacidad auditiva sin el individuo presenta una deficiencia para oír. Esta deficiencia puede ser leve, profunda o total. Del mismo modo, cuando se presentan dificultades para percibir el entorno con la vista, se habla de discapacidad visual, y para referirse a ello se habla de la agudeza visual. Una persona con agudeza visual nula tiene ceguera total.

Gráfico 9

Tipos de discapacidad. OMS.



Caracterizar las discapacidades de esta forma es poco práctica, para los fines de la investigación se adopta la clasificación de la Organización Mundial de la Salud. Esta diferencia entre las capacidades del ser humano (física, sensorial e intelectual) y las enfermedades (del cuerpo y de la mente).

La presente investigación se ocupa de las personas que presentan discapacidad física.

Personas con discapacidad física o motriz.

La discapacidad física se puede definir como la disminución de la capacidad de movimiento o la dificultad para realizar actividades motoras convencionales general o parcialmente. Es decir, personas que tienen discapacidad que afecta de alguna u otra manera a las extremidades superiores, inferiores o ambas y puede deberse a múltiples causas, ya sean congénitas,

hereditarias, adquiridas o provocadas por accidentes. Entre ellas, se puede hacer una diferenciación de aquellas que usan silla de ruedas y personas ambulantes.

En el grupo de personas que hacen uso de sillas de ruedas se incluyen a todas aquellas personas que la utilizan porque no pueden caminar. La ayuda que necesiten, dependerá de la autonomía que tenga cada persona. Algunas personas precisarán ayuda para realizar actividades de aseo personal, impulsar la silla, realizar transferencias y otros usuarios con una autonomía muy elevada, serán capaces de impulsar su propia silla, superar por sí mismos un pequeño escalón, pasar de su silla a una cama, escribir y/o practicar algún deporte.

Las necesidades que presentarán las personas en silla de ruedas serán sobre todo de desplazamiento por los entornos, movilidad en los espacios y aprensión de objetos y mobiliario situado a diferentes alturas. En el grupo de personas que pueden desplazarse están incluidas personas con discapacidad física con dificultades para caminar con seguridad que requieren o no del uso de bastones o muletas para mantener el equilibrio.

Es el caso de personas que han tenido poliomielitis, una hemiplejía o se les ha amputado una pierna o también algunas personas mayores que han visto reducida su capacidad física con el paso del tiempo y caminan lentamente y con poca estabilidad, además de dificultades para desplazarse en su entorno, como en recorridos largos, ascenso de escaleras, entre otros, presentan dificultades en la aprehensión y transporte de objetos, por ejemplo si son usuarios de muletas y necesitan hacer uso de los brazos para mantener el equilibrio.

Un grupo intermedio está compuesto por personas con dificultades para andar que utilizan en forma alternativa la silla de ruedas (y los bastones o muletas) según las situaciones que se presenten.

Finalmente, habrá personas cuya discapacidad física no influya en su desplazamiento, como en el caso de las personas con discapacidad en los miembros superiores. Estas

personas pueden presentar mayor dificultad en el alcance, aprehensión y manipulación de objetos.

2.2.3 Servicio Turístico

Los Servicios Turísticos son resultado de las funciones, acciones y actividades que, ejecutadas en forma coordinada, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos. (Cedeño, 2016, p.17)

Para Ramírez, 2002, el servicio Turístico es el conjunto de actividades que se diferencian entre sí, pero que guardan íntima relación, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objetivo de responder a los requerimientos de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística. Entre ellos se distinguen:

- Servicios de salud.
- Servicios de alojamiento.
- Servicios de transportación.
- Servicios de información.
- Servicios de intermediación.
- Servicios de restauración.
- Agencias de viajes.
- Guías de turistas.

En el Perú, en función a la inversión y quién lo realiza, se distinguen dos tipos: privados y públicos (Ministerio de Economía y Finanzas, 2011).

(1) Servicios turísticos privados: se refiere a aquellos que ofrecen los prestadores de servicios turísticos mediante la planta turística.

(2) Servicios turísticos públicos: se refiere a aquellos que se ofrecen en las instalaciones turísticas y recursos turísticos como producto, atractivo, circuito o corredor turístico con el

objetivo de lograr la satisfacción de las necesidades del visitante, en consecuencia, mejorando la experiencia de la visita y ofreciéndole mayores facilidades, calidad y seguridad.

Para la investigación, los servicios a tratar son los considerados más relevantes para los encuestados.

2.2.4 Servicio de Información

En la investigación, el servicio de información turística será tratado en tres aspectos fundamentales: la **información**, la **comunicación** y la **promoción**.

Información

Según Casinello, la información turística abastece contenidos teóricamente neutros, o parcialmente neutros, acerca de los recursos y destinos. En otra palabra, esta información debe ser lo más imparcial posible, de manera que aporte los datos más amplios y variados acerca de los destinos y recursos, haciendo que el visitante o turista pueda tomar una decisión sin recibir informaciones con algún tipo de tendencia. Entre los aspectos más importantes tenemos.

Situación, recursos y oferta.

Se refiere a la descripción del área o destino turístico donde el turista tiene la intención de pasar un periodo de tiempo determinado. Esta información debería ser completa y actualizada cada cierto tiempo. La información más completa con la que se cuenta es la que aparece en el Plan Maestro de la Reserva Nacional de Lachay, 2002. Dicho plan maestro contiene un inventario casi completo de las especies de flora y fauna hasta ese año, de igual forma describe el área tal como estuvo hasta ese entonces, con métodos y técnicas de aquel entonces.

A este respecto se debe tener en cuenta que las lomas de Lachay son un ecosistema muy sensible, lo que hace que sea vulnerable a cualquier cambio de las condiciones climáticas, ya sea por índices de humedades elevadas o temperaturas que afectan a diversas especies de diversas maneras. Un invierno con poca neblina o un verano demasiado caliente o prolongado,

genera efectos negativos en las especies de las lomas, por ejemplo, que se retarda la floración o unas especies se expanden más que otras.

El Manual para la Formulación del Inventario de Recursos Turísticos contiene los procedimientos recomendados, con técnicas y herramientas muy útiles para la recolección de la información. El inventario turístico constituye una herramienta de trabajo indefectible para la elaboración de planes y programas de desarrollo turístico, relacionadas con la inversión pública y privada, con el fin de satisfacer la demanda de información que exige tanto del Sector Público y Sector Privado, como el público en general, con la finalidad de lograr el mejor beneficio de la base de datos con la finalidad de propiciar el desarrollo de productos turísticos y la inclusión de los mismos, en la base de información del inventario.

Un ejemplo de la ficha se aprecia en la siguiente figura:

La señalización.

Unos de los aspectos poco tratados en la Reserva Nacional de Lachay es la Señalización. La señalización Turística sitúa a los usuarios durante su camino de inicio a fin, ofreciéndole información precisa y anticipada de los recursos o atractivos turísticos de la zona permitiéndoles acceder a las instalaciones necesarias para un mejor desplazamiento, seguridad y orientación, y mejora la accesibilidad, seguridad y los tiempos en los desplazamientos.

La función de la señalización es orientar y organizar a los turistas en aquellos espacios que puedan generar confusión o dilemas del comportamiento para familiarizarse con el entorno. La señalización para las personas con discapacidad motriz, en Lachay, debería obedecer a lo recomendado en el Manual de Señalización Turística del Perú, respecto a detalles gráficos, especificaciones de fabricación y construcción, ubicación e instalación; haciendo hincapié en el mensaje o contenido ya que el manual no incide en este segmento turístico. Respecto a este punto se puede tomar en cuenta recomendaciones y manuales internacionales.

Gráfico 10

Únicos pictogramas para personas con discapacidad. Manual de Señalización Turística del Perú.



Acs - Dis 01
Accesible a Personas
con Discapacidad



Acs - Dis 02
Acceso a Rampa para
Personas con Discapacidad



Acs - Dis 03
Parqueo para Personas
con Discapacidad

El Manual de Señalización Turística del Perú 2016 contiene solo tres pictogramas, mientras el Manual de Señalización del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas de Chile contiene:

Gráfico 11

Pictogramas presentes en el Manual de Señalización del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas de Chile.

Signos de Accesibilidad para Discapitados



Símbolo
internacional de
accesibilidad



Estacionamientos
accesibles



Itinerarios
peatonales
accesibles



Símbolo
internacional
de ciegos



Requiere de
asistencia



Mobiliarios
accesibles



Símbolo
internacional de
teléfono para
sordos



Símbolo
internacional de
sordos



Servicios higiénicos accesibles



La promoción

Ramírez (2006) define a la promoción turística como una actividad integrada por una serie de acciones e instrumentos que efectúan la función de beneficiar los estímulos para el levantamiento y desarrollo del desplazamiento turístico, así como la evolución y mejora de operación de la industria que produce con fines de explotación económica.

La promoción turística, por tanto, trasgrede en destacar positivamente determinados aspectos o características de cada destino, tanto por sí mismos como frente a otros.

La promoción turística debe proveer a los consumidores el conocimiento de los atractivos y de la infraestructura existente marcando la diferencia entre el destino y la competencia, inspirando confianza y credibilidad además de influir en la decisión del destino y en su proceso de compra.

En ese sentido, Morgan & Pritchard (1999) manifiestan que también se debe publicar determinada información, desarrollar ciertas actitudes y fomentar acciones que beneficien a la comunidad que las recibe. Aun así, el desarrollo turístico no será satisfactorio del todo si se mantiene bajo la responsabilidad de uno de los dos sectores: público o privado. Para Cooper (2001) las acciones deben ser conjuntas. La construcción de una buena imagen lleva consigo un proceso de toma de decisiones a partir de políticas nacionales de turismo (vinculando a todos los sectores involucrados) considerando estrategias de gestión y comercialización y finaliza con acciones para la comunicación y la promoción (Gondim et al., 2012)

De acuerdo a lo anterior, plantear una solución integral no es una tarea sencilla, por ello este apartado propone mejorar la promoción y publicidad a través de las técnicas tradicionales como nuevas.

La publicidad.

Ejarque (2005) expone que la promoción se ayuda en las técnicas de publicidad para incitar a los turistas mediante el ofrecimiento de valor e incentivo del producto turístico con el objetivo de lograr la preferencia de compra. En ese sentido, la publicidad de la reserva debe estar dirigida a dejar impresiones sobre los consumidores, enfocando la atención en las personas con discapacidad. Con la siguiente imagen el futuro visitante puede imaginar las actividades que puede desarrollar, corresponde a los baños de Agua Santa, Tungurahua, Ecuador.

Ilustración 1

Publicidad de turismo accesible, Ecuador



La información visual

La información de tipo visual y su capacidad para proveer una experiencia indirecta de los servicios turísticos por parte de los visitantes se consideran eficaces al influir de una u otra manera en la imagen de un lugar. En ese sentido, las atracciones turísticas pueden ser mediante el uso de señales visuales para guiar a las personas que no han viajado antes al lugar durante su trayecto (Tasci & Gartner, 2007). Asimismo, el uso de fotografías en dentro de anuncios visuales sobre turismo beneficia la comparación entre distintos destinos y

asociaciones a través de imágenes y ciertas experiencias que se obtengan durante la visita (MacKay&Fesenmaier, 1997).

Los folletos son una gran fuente de información turística que incluyen dentro contenido visual experta y presentan la descripción formal de los atractivos turísticos, además influyen en los usuarios, a tener una idea en su mente del lugar turístico que visitarán. Normalmente, los folletos presentan mayor credibilidad que otras fuentes de información, dado que describen los lugares haciendo uso de un lenguaje constructivo, esto los ha posicionado como los principales instrumentos de promoción (Nicoletta& Servicio, 2012).

En la imagen se aprecia un folleto del camino natural Vía Verde, en el ayuntamiento de Baena de la provincia de Córdoba, España. Se resalta la imagen del turista con discapacidad.

Ilustración 2

Folleto del camino natural Vía verde para personas con discapacidad



El material que guarda relación con la promoción audiovisual se conoce en la literatura como la transmisión de la imagen de un lugar o de la influencia en su formación en la mente. La información promocional audiovisual que se utiliza para anunciar el destino puede tener un resultado más amplio y mejorar en cierto modo la imagen negativa del destino también.

(Álvarez & Campo, 2011). La información visual es también una herramienta muy importante para comunicar el valor mediante una promoción turística a un número mayor de personas, ya sea por comodidad o rapidez, son los mensajes transmitidos mediante de videos y sonidos de

los espacios turísticos. Es por esta razón que, se observa con mayor frecuencia la inclusión de videos, canciones y sonidos en las campañas publicitarias de los destinos turísticos (Cruz, 2005). En ese mismo eje, Smith & Mackay (2001) manifiestan que los videos son herramientas importantes en la creación de la imagen y la promoción del destino.

La comunicación

Para Sebastián Hourçouripé, el turismo como fenómeno social presume una fusión de un campo de elementos físicos o concretos, desde infraestructuras hasta manifestaciones culturales, con otro campo de relaciones o producciones simbólicas, desde percepciones hasta la materialización de satisfacciones. Todos estos procesos, conscientes o inconscientes en muchos casos, son resultado de la comunicación turística.

La comunicación es un mecanismo que apoya la difusión de atractivos turísticos en todo momento, transmitiendo a los usuarios, información de noticias o novedades sobre destinos, que aporten datos sobre sus recursos y su oferta, que puedan ser de utilidad para visitantes y turista. Este aspecto es muy importante para la imagen de la reserva y contribuye a su notoriedad y a su posicionamiento como destino.

La comunicación pone en manifiesto la relación entre los actores, dentro de una determinada práctica social. La comunicación se percibe como la creadora de espacios de interacción entre individuos sociales. Estos espacios conforman los canales de la comunicación turística. Entendiendo como canal al medio mediante el cual el emisor envía el mensaje con destino a un receptor (Shannon y Weaver, 1949), en ese plano existen muchos canales aprovechables para promocionar la información de la reserva, tales como, los operadores de viajes, conocidos como mayoristas, las agencias de viajes; como minoristas, las ferias, work shops o encuentros de turismo, internet, puesta en valor de nuevos recursos, inauguraciones de museos, rehabilitación de monumentos, inauguraciones, etc.

2.2.5 Servicio de Transportación

En la actualidad, los principales lugares del mundo han combatido la accesibilidad para las personas con discapacidad motriz como un reto necesario en el seguimiento de mejorar la inclusión y la calidad de vida de este conjunto de ciudadanos; en Latinoamérica se está uniendo las voluntades necesarias para aumentar las condiciones de cada componente que hace parte del ejercicio de movilizar a la persona de un punto a otro.

La evolución de la tecnología ha encontrado lugares accesibles donde no las había para las personas con discapacidad motriz (persona en silla de ruedas), hoy el mundo globalizado es un gran aporte para llevar una vida plena e independiente a las personas con alguna discapacidad, donde los equipos de transporte, gracias a dispositivos y software especializados son los que más contribuyen para el desplazamiento de este grupo de personas.

De acuerdo a las grandes innovaciones que emergen cada día en el mundo automotriz por dar un lugar a la satisfacción de querer transportarse de la mejor manera y al extremo de llegar a alcanzar no solo el beneficio si no llevar consigo el lujo de poseer un transporte elegante y cómodo que por consecuencia hace que esta forma de mejorar nunca termine. Esto ha alcanzado que estas grandes industrias automotrices busquen también presentar proyectos innovadores para las personas con discapacidad motriz (personas en silla de rueda) que mejoren su condición y lleven una vida como cualquier otra. Y en busca de las propuestas para el transporte que se pueden dar alrededor y dentro de la Reserva Nacional de Lachay, enumeramos dos modelos: Transporte Exterior y Transporte Interior.

Transporte externo

Si bien es cierto trasladar a una persona con discapacidad motriz en el Perú no es muy accesible pero hoy en día el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) hace los esfuerzos para incorporar poco a poco a este sector de la población en todas las actividades que existen en nuestro país. Si hablamos de servicio turístico accesible para las personas con discapacidad motriz en la Reserva Nacional de

Lachay hablamos de equipos de transporte que deben facilitar y satisfacer las necesidades de este público en su viaje al recinto.

Nos vemos en la necesidad de proponer información de unidades que faciliten el traslado desde la ciudad hasta el centro turístico. Existen vehículos de gran tamaño para transportar personas con discapacidad motriz que fácilmente pueden transportarse desde una hasta cuatro personas discapacitadas a la vez. En las Figuras 1, 2 y 3 se pueden ver los distintos transportes que mejorarían la movilización y el servicio, la distribución del interior, los espacios amplios y los dispositivos dan una seguridad plena de viajar en las mejores condiciones para dar la satisfacción al discapacitado motriz como a cualquier otra persona.

Ilustración 3

DAILY ELEVITTA de IVECO BRASIL, una persona que se transfirió de su silla y frente a él la persona que opera el asiento que se eleva por medio de un control remoto.



Ilustración 4

Figura 9: Bus de El Metropolitano con ascensor hidráulico para discapacitados. Municipios de Surco y San Borja cuentan con un sistema de taxi municipal para personas con discapacidad.



Para transportar de una forma cómoda y satisfactoria a las personas con discapacidad motriz los vehículos deben contar y cumplir con características primordiales que brinden una seguridad plena durante su traslado hacia el destino final. Según Huertas (2006) menciona algunas condiciones básicas: la silla de ruedas debe ser anclada firmemente al piso del vehículo, mediante un sistema que sea resistente, seguro y versátil y que se agarre en el chasis de la silla, de ninguna manera en las ruedas o partes móviles de la misma. Debe existir un cinturón de seguridad que tenga por lo menos tres puntos de anclaje y que no sea parte del

sistema de sujeción de la silla al piso. La silla debe estar ubicada en el sentido de la marcha, no en forma transversal, dentro del vehículo. Debe existir de preferencia un reposa cabezas. Se debe recomendar a la persona con discapacidad viajar ligeramente recostada. (p.78).

La seguridad al discapacitado es muy importante es por eso que los vehículos cuentan con atrapes que lo hacen seguros, concretos y confortables. La propuesta ya se encuentra en muchos países e incluso implementados como los países europeos y como ejemplo tenemos a España donde la importancia de accesibilidad de las personas con discapacidad motriz a los lugares turísticos se ha vuelto muy importante donde ya es una realidad dar estos servicios de calidad a este grupo de personas. En Latinoamérica, Ecuador es uno de los países donde se está trabajando mucho esta iniciativa el cual ha dado muchos frutos tanto como implementar el transporte y beneficios para las personas con discapacidad.

Transporte interno

De acuerdo a la tecnología que se utilizara en la adaptación de las unidades, existen varias alternativas que poseen la tecnología necesaria para su fin, de igual forma la propuesta que ofrecemos es acondicionar las sillas de ruedas de las personas con discapacidad motriz a equipos de alto rendimiento que faciliten el traslado del mismo con el mínimo esfuerzo en el recorrido de los senderos en la Reserva Nacional de Lachay de igual forma de alcanzar el máximo provecho del recorrido y así dar la satisfacción al grupo de personas que vienen a disfrutar de este atractivo.

La existencia de varios equipos tecnológicos para el uso de la persona con discapacidad motriz proponemos los HANDBIKES BATEC, una línea de equipos de la compañía BATEC MOBILITY herramientas que mejoran la calidad de vida de la persona con discapacidad. "Mejoramos radicalmente la movilidad de las personas con discapacidad para equiparar su estilo de vida al de las personas sin discapacidad. Esta misión la llevamos a cabo creando y comercializando productos innovadores, los handbikesBatec, concebidos por y para personas con discapacidad". (HANDBIKES BATEC, 2018).

Ilustración 5

Handbikes acoplables a silla de ruedas con un revolucionario sistema de anclaje a la silla de ruedas, Fuente: <https://batec-mobility.com/es/productos/handbikes/gama-electrica>

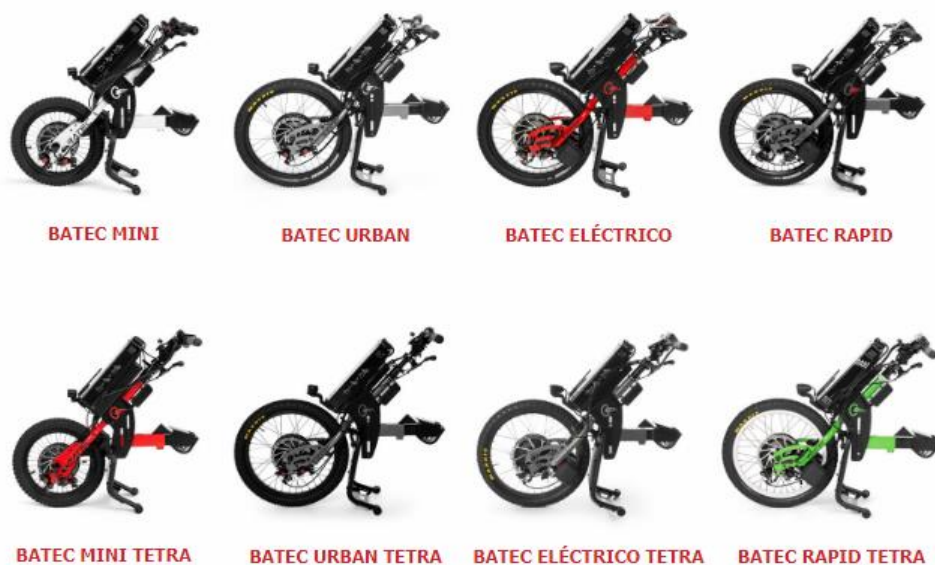


Ilustración 6

El Handbike acoplable te permitirá ganar tiempo cómodamente en los pequeños desplazamientos, Fuente: <https://batec-mobility.com/es/productos/handbikes/batec-electrico>



Ilustración 7

Figura 13: El handbike acoplable, en el tiempo libre, será tu compañero inseparable para acceder al campo, Fuente: <https://batec-mobility.com/es/productos/handbikes/batec-electrico>



El estado a través de los decretos supremos y las leyes que se establecen para la inclusión de las personas vulnerables apoya con la integración de este sector de la población dando facilidades con la adquisición de equipos tecnológicos que faciliten la vida diaria de las personas con discapacidad. Según Ley General de la Persona con Discapacidad (LEY N° 29973-2012) indica en el artículo 62: La importación de vehículos especiales y tecnologías de apoyo, dispositivos y ayuda compensatoria para el uso exclusivo de la persona con discapacidad se encuentra infecta al pago de los derechos arancelarios, conforme a lo previsto en el Decreto Legislativo 1053, Ley General de Aduanas. El impuesto general a las ventas (IGV) e impuesto selectivo al consumo (ISC) que gravan la importación de vehículos especiales y tecnologías de apoyo, dispositivos y ayuda compensatoria para el uso exclusivo de la persona con discapacidad podrán ser cancelados mediante “Documentos Cancelatorios - Tesoro Público”. Mediante decreto supremo se establecen los requisitos y el procedimiento correspondientes. El Poder Ejecutivo, a través del Ministerio de Economía y Finanzas, dicta las

medidas reglamentarias necesarias para la implementación de este beneficio, incluyendo la determinación de las partidas arancelarias beneficiarias, el valor máximo autorizado y las características de los vehículos especiales y tecnologías de apoyo, dispositivos y ayuda compensatoria para el uso exclusivo de la persona con discapacidad. Los “Documentos Cancelatorios - Tesoro Público”, emitidos al amparo de la presente Ley, serán financiados con cargo al presupuesto del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMPV, sin página.)

Senderos

Los senderos tradicionales son construidos como parte clave para una línea de actividades turísticas dentro de la RNL de uso exclusivo de paso de personas donde se ha visto una falta de señalización e inadecuado cerco perimétrico. La propuesta estudiada esta en acondicionar los senderos como caminos carreteros para que los equipos por implementar (HandbikesBatec) realicen el recorrido sin dificultad ya sea por los circuitos de la tara, parte del perdis y el zorro, esta propuesta tiene como fin dar el uso de los equipos para las personas con discapacidad motriz y puedan realizar el recorrido de la RNL.

Los caminos estarán diseñados de acuerdo las Normas Técnicas A-120 en su denominación: “Accesibilidad para Personas con Discapacidad y de las Personas Adultas Mayores”, el cual será el punto de partida para el mejoramiento de las actividades a realizar.

Ilustración 8

Accesibilidad en el Servicio de Parques Nacionales 2015-2020, US.



De acuerdo con la Ley General de la Persona con Discapacidad (LEY N° 29973-2012) accesibilidad en el Artículo 16 nos indica que: Las municipalidades promueven, supervisan y fiscalizan el cumplimiento de las normas de accesibilidad para la persona con discapacidad en el entorno urbano y las edificaciones de su jurisdicción. El funcionario o servidor público de la municipalidad correspondiente encargado de la evaluación de los expedientes técnicos que contengan solicitudes de licencia para las edificaciones públicas o privadas deberá verificar que dichas solicitudes contemplen lo establecido en las normas técnicas de accesibilidad para personas con discapacidad, bajo responsabilidad. Esta propuesta va de la mano con las instituciones que contribuyen con el desarrollo sostenible ya que son ellos partícipes de toda la línea creadora de talentos para la inclusión social de las personas con discapacidad motriz.

2.2.6 La Reserva Nacional de Lachay

La reserva Nacional de Lachay, creada el 21 de junio de 1977, tiene una superficie aproximada de 5070 hectáreas. Presenta altitud variable desde los 100 a los 1000 metros sobre el nivel del mar. Se ubica en el kilómetro 105 del panamericano norte.

Ilustración 9

Reserva nacional de Lachay.



Preserva una rica flora y fauna con numerosas especies propias del lugar. Hay evidencias de la presencia de poblaciones influenciadas por la Cultura Chavín (2800 años A.C.) a partir de los restos de cerámica y edificios encontrados. Igualmente, existen restos de tumbas que evidencian la presencia de la Cultura Tiahuanaco (2500 años A.C.), correspondientes al periodo Teatino. Las lomas también sufrieron la influencia de otras grandes culturas regionales como la Mochica, Chimú y Chancay, para quedar sometidas finalmente al Imperio Incaico. Durante la colonia, las lomas fueron gradualmente desocupadas debido a la degradación que sufrieron como consecuencia del sobrepastoreo producido por el ganado. En los periodos

históricos posteriores, las lomas fueron deteriorándose aún más, debido a la tala de árboles utilizada como fuente generadora de energía, de modo que la capacidad para soportar el ganado fue reduciéndose y esto dio como resultado la presencia esporádica de pobladores.

Flora y Fauna

La forma de lomas de la reserva es disfrazada por islas de vegetación separadas por zonas muy áridas. Los reportes de la flora de las lomas tienen más de 100 años.

Ilustración 10

Flora de la reserva.



A la fecha se registran en total 160 especies de plantas (Cano et al, 1999) lo que representa el 17% de las especies registradas en las lomas de la costa central del Perú (León et al. 1996), sin embargo, en los últimos registros solo 146 fueron hallados. Al respecto, 14 especies de plantas vasculares no fueron registradas, entre helechos y angiospermas, sin determinar si las extinciones son locales o son ausencias temporales (Cano et al. 1999).

En cuanto a la fauna, esta está representada por invertebrados en su mayoría, según Aguilar (1963,1985) en un estudio sobre artropodofauna de las lomas de la costa central, señala la existencia de 96 familias, estableciendo que la mayoría de ellos prefiere la parte baja

de pedregal y rocas macizas. Según Ramírez (et. Al. 1994, 2000), se tienen datos de 10 especies de caracoles terrestres.

Ilustración 11

El aguilucho de pecho negro, culebra de la costa y el zorro costero.



En las Lomas de Lachay existen 60 especies de aves entre residentes, visitantes y ocasionales. La mayoría de avistamientos en el área se da en la época húmeda, época ideal para anidar o buscar alimento.

Entre los mamíferos residentes encontramos 7 tipos de roedores (tres de ellos especies introducidas), 1 murciélago, 2 carnívoros y 1 marsupial; entre las especies ocasionales destacan el zorro andino y el gato del pajonal. Entre las especies que ya no se encuentran están el venado cola blanca y el puma.

Asimismo, se conocen 9 especies de reptiles, entre las que destacan la víbora, la culebra y las lagartijas.

Tabla 1

Especies en la reserva.

Grupo	Cantidad de especies
Mamíferos	13
Aves	60
Reptiles	9
Caracoles terrestres	10
Plantas vasculares	160
Líquenes	28

La estación más propicia para visitarla es en invierno puesto que la humedad Constituye una importante área de esparcimiento y por ello se ha puesto en peligro su conservación y buen desarrollo.

Zonas y áreas turísticas

Las zonas de uso turístico son espacios que tienen rasgos paisajísticos atractivos para los visitantes y que por su naturaleza permiten un uso recreativo compatible con los objetivos del área. En estas zonas se permite el desarrollo de actividades educativas y de investigación. Así como construcción de infraestructura de servicios necesarios para el acceso, estadía y disfrute de los visitantes, incluyendo rutas de acceso carrozable, albergues y uso de vehículos motorizados.

Las zonas de uso turístico y recreativo están representadas por cinco sectores con una superficie de 208.89 hectáreas, que están destinadas para el desarrollo de la actividad turística desde la creación del área.

Sector 01: Zona que comprende el camino de acceso a la reserva hasta el punto de control, área que considera el uso turístico a 100 metros a cada lado del camino, principalmente para los observadores de aves y grupos en visitas de estudio.

Sector 02: Zona que comprende el camino desde el puesto control hasta la zona de cruce, zona que considera el uso turístico a 50 metros a cada lado del camino, principalmente para los observadores de aves y grupos en visitas de estudio.

Sector 03: Zona nuclear del área, zona que cuenta con infraestructura turística completa, incluyen zonas de almuerzo, áreas de camping, servicios higiénicos, áreas de parqueo, cafeterías, sala de exhibición, senderos de diferentes distancias, señalización, albergue, miradores y cuenta con servicios para todo tipo de visitantes.

Sector 04: Sendero hato viejo. Zona que considera el uso turístico con fines de celebración de la fiesta de la Cruz de Hato Viejo, con infraestructura turística a menor escala (senderos, paraderos, miradores, señalización, tachos). Diseñado para caminatas largas, de preferencia guiada. Servicios para visitantes acompañados con guías u operadores turísticos autorizados.

Sector 05: Sendero al cementerio teatino. Zona con alto potencial ecoturístico especializado, a futuro con infraestructura turística a menor escala (senderos, paraderos, miradores, señalización, tachos). Diseñado para caminatas largas, de preferencia guiada. Servicios para visitantes acompañados con guías u operadores turísticos autorizados.

Servicios para el turismo y recreación.

Se identifican 8 tipos de instalaciones:

- Zona de parillas y campamento. 3 zonas que cuentan con 18 mesas y parrillas, 8 cocinas mejoradas, 33 basureros, 6 letrinas. Solo 2 zonas cuentan con estacionamiento. en total en total para

- Senderos. Recorren fundamentalmente la zona de uso público y guían al turista por los diversos atractivos identificados (mirador, puquial, concavidades, alto capilla, entre otros). Estas vías cuentan en alguna medida con señalización, información e infraestructura de apoyo al caminante como bancas, basureros, barandas, entre otros. Desde la administración se ofrecen tres senderos o circuitos:
 - Circuito del Zorro: (1.38 Km -30 minutos) Se aprecia formaciones rocosas como Cerro la Virgen y diversas especies de aves: paloma rabiblanca, cascabelita, aguiluchos y plantas como la Tara, el mito, el palillo y tomates silvestres.
 - Circuito de la Tara: (3 Km - 1h 30 minutos) Se puede encontrar uno de los últimos puquiales que existieron en Lachay. Ruta ideal para observar aves como: fringilo, gorriones, mieleritos y también se encuentran pinturas rupestres.
 - Circuito de la Perdiz: (5.1 Km - 2h 30 minutos) Se puede observar la perdiz serrana y en la parte más alta se aprecian los "Atrapa nieblas", herramienta para captar agua de la neblina.
- Vías vehiculares. La vía de ingreso es la principal vía vehicular dentro de la reserva y une la panamericana con la zona núcleo de la reserva, está afirmada, tiene una longitud de casi 6 kilómetros hasta la cafetería y 6.5 km hasta la zona de campamentos.
- Áreas de estacionamiento. Oficialmente son 5, 3 usados por vehículos personales al lado de los campamentos, 1 para buses y 1 al lado de la cafetería. Adicionalmente se observan 2 en el puesto de control y en el centro de interpretación y 1 en el cruce de caminos, pero que solo es usado si el estacionamiento de buses está repleto o para facilitar las maniobras de los conductores en épocas de alto tránsito. En total se pueden recibir hasta 116 vehículos (16 buses y 100 autos o camionetas).
- Sala de exhibición fotográfica. Tiene un solo piso y área de 100 m². Es de material noble. El interior es dividido por biombos y una maqueta con el mapa de la reserva.

- Cafetería. Cubre un área de 90 m² y se ubica al lado de la sala de exhibición fotográfica en el núcleo de la reserva. Cuenta con 8 mesas 32 sillas, vitrinas, cocina e instalación de agua.
- Albergue. Ubicada a 50 metros de la sala de exhibición, cuenta con 2 ambientes. Uno con 10 camas camarotes y otro con 2 camas camarotes, para un total de 24 personas. Al interior se hallan 2 baños con duchas.
- Centro de interpretación. Ubicada cerca a la caseta de control, en un área de 320 m², y forma de gota de agua. Al interior se hallan paneles informativos de la flora, fauna, ciclo de agua, formación de lomas, historia, maquetas y réplicas de animales.

Ilustración 12

Algunos servicios en el núcleo de la reserva.



Recursos para la gestión del turismo

Entre los recursos humanos, equipamiento e infraestructura se tiene:

Tabla 2

Recursos para la gestión de la Reserva.

PERSONAL	INFRAESTRUCTURA	EQUIPOS
1 Jefe	1 Sede administrativa	1 Camioneta 4x4
1 Especialista	1 Puesto de control	1 Camión cisterna
1 Administrador	1 Caseta de control	1 Camión furgón
5 Guarda parques	1 Sala de exhibición	4 Motocicletas
1 Observador de SENAMHI	fotográfica	2 Cuatrimotos
	1 Cafetería	5 Laptops
	1 Albergue	6 Radios y 2 fuentes de poder
	1 Vivero educativo ambiental	2 Impresoras y 3 scanner
	1 Centro de interpretación	2 Cámaras fotográficas
		2 Televisores de 21"
		4 GPS

La ficha del inventario turístico esta anexada al presente trabajo.

Capítulo III

Alternativas de Solución

En este capítulo se desarrollan los aspectos referidos a los servicios turísticos a fin de incrementar las visitas de las personas con discapacidad motriz en la Reserva Nacional de Lachay. En este caso se recoge las directrices vertidas en el reglamento nacional de edificaciones, Manual de accesibilidad de PROMPERÚ y manuales internacionales.

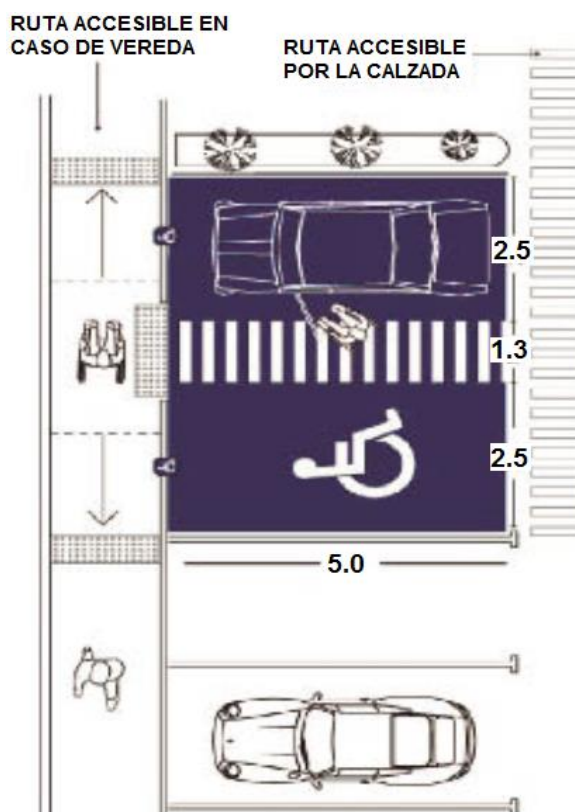
3.1 Servicio de Transportación

3.1.1 Vías y accesos

El estacionamiento debe considerar áreas exclusivas con las dimensiones establecidas en el reglamento nacional. También debe considerar rutas de integración continua a fin de no obstaculizar el tránsito fluido del peatón y promover la accesibilidad.

Ilustración 13

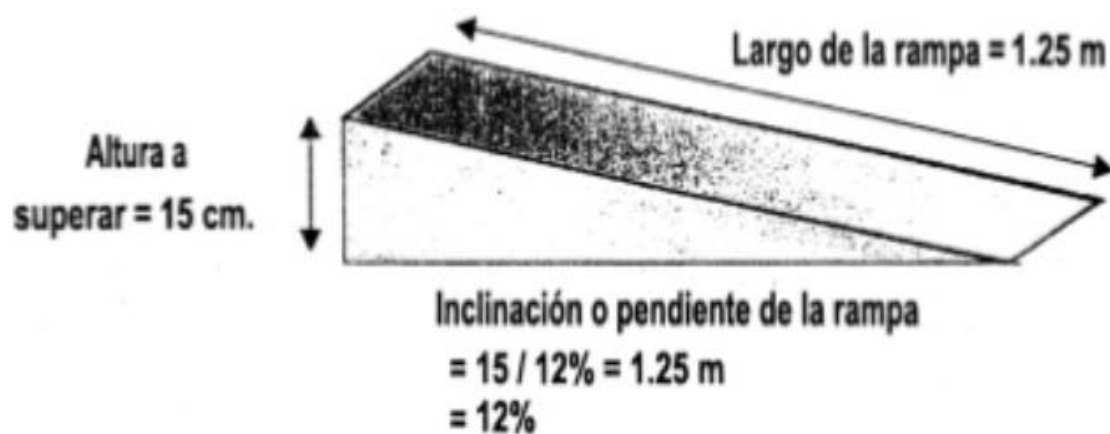
Adecuación del estacionamiento.



Los cambios de nivel hasta de 6mm, pueden ser verticales y sin tratamiento de bordes; entre 6 mm y 13 mm deberán ser biselados, con una pendiente no mayor de 1:2, y los superiores a 13 mm deberán ser resueltos mediante rampas.

Ilustración 14

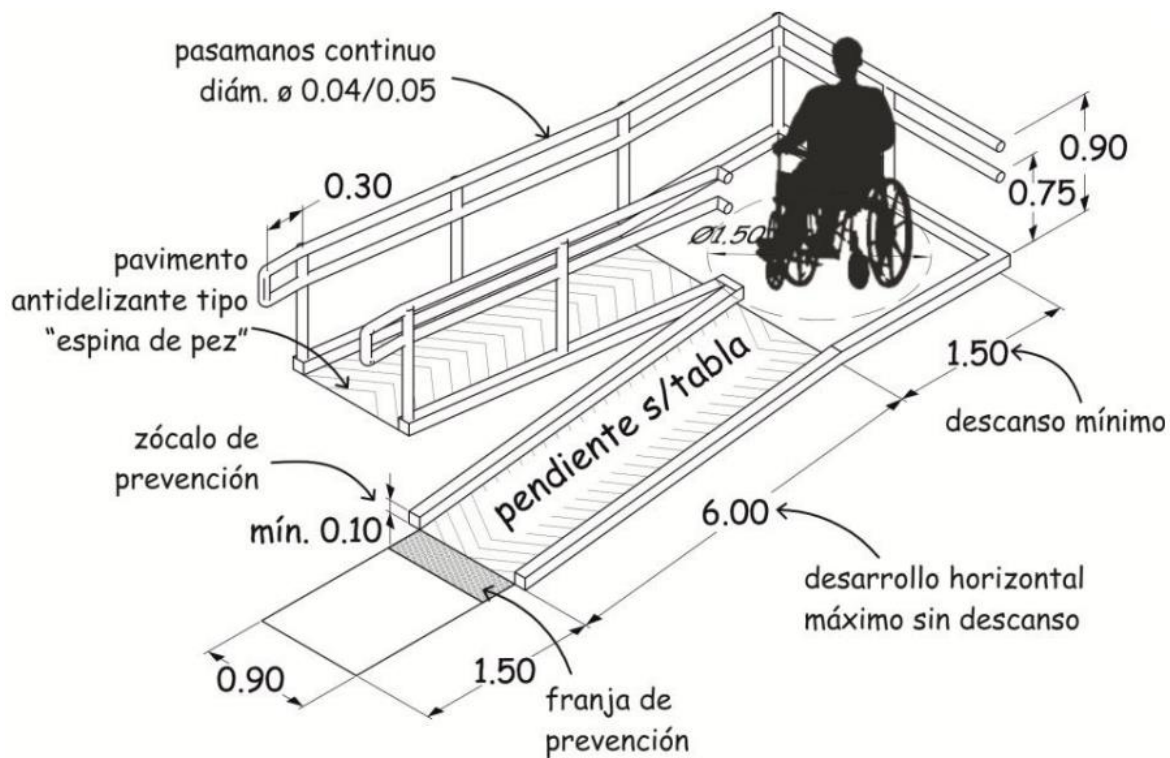
Dimensiones mínimas en las rampas.



Los descansos entre tramos de rampa consecutivos, y los espacios horizontales de llegada, tendrán una longitud mínima de 1.20m medida sobre el eje de la rampa.

Ilustración 15

Consideraciones en rampas de tramos consecutivos.



A fin de evitar que las rejillas de ventilación o drenaje de ambientes bajo el piso y que se encuentren al nivel de tránsito de las personas, deberán resolverse con materiales cuyo espaciamiento impida el paso de una esfera de 13 mm. Cuando las platinas tengan una sola dirección, estas deberán ser perpendiculares al sentido de la circulación, asimismo cerrar los ornamentos y utilizar materiales de piedra y gravillas.

Ilustración 16

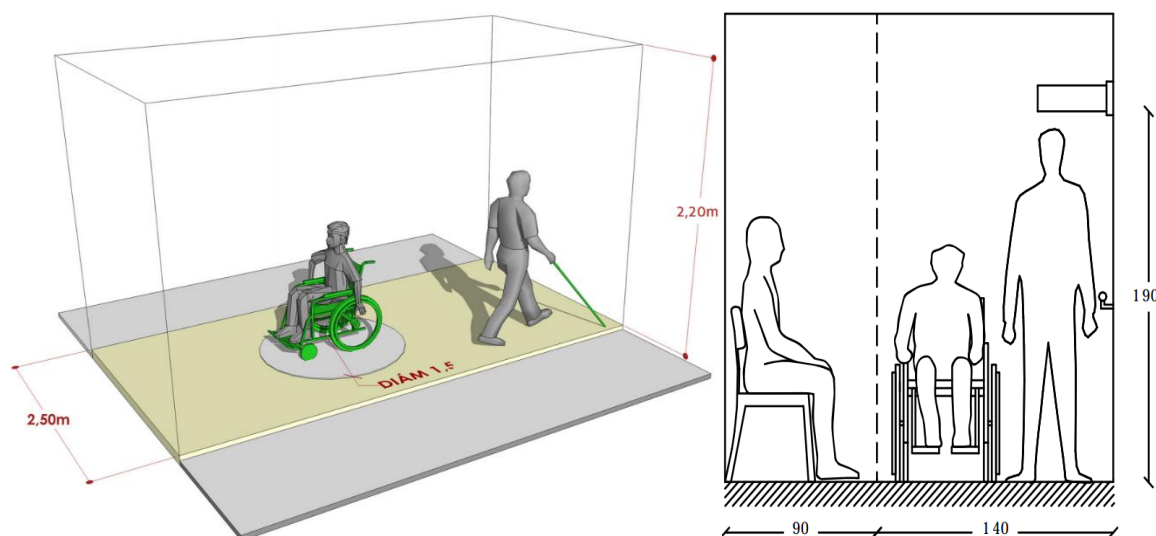
Soluciones considerando medidas de las sillas de ruedas



Es necesario que la reserva contemple un recorrido accesible, que asegure a los usuarios de sillas de ruedas y personas con movilidad reducida la posibilidad de recorrer libremente las dependencias y acceder a todos los servicios que se ofrece. Las dimensiones deben considerar un ancho apropiado para el libre tránsito en ambas direcciones, además de una altura libre adecuada, al exterior e interior de los ambientes

Ilustración 17

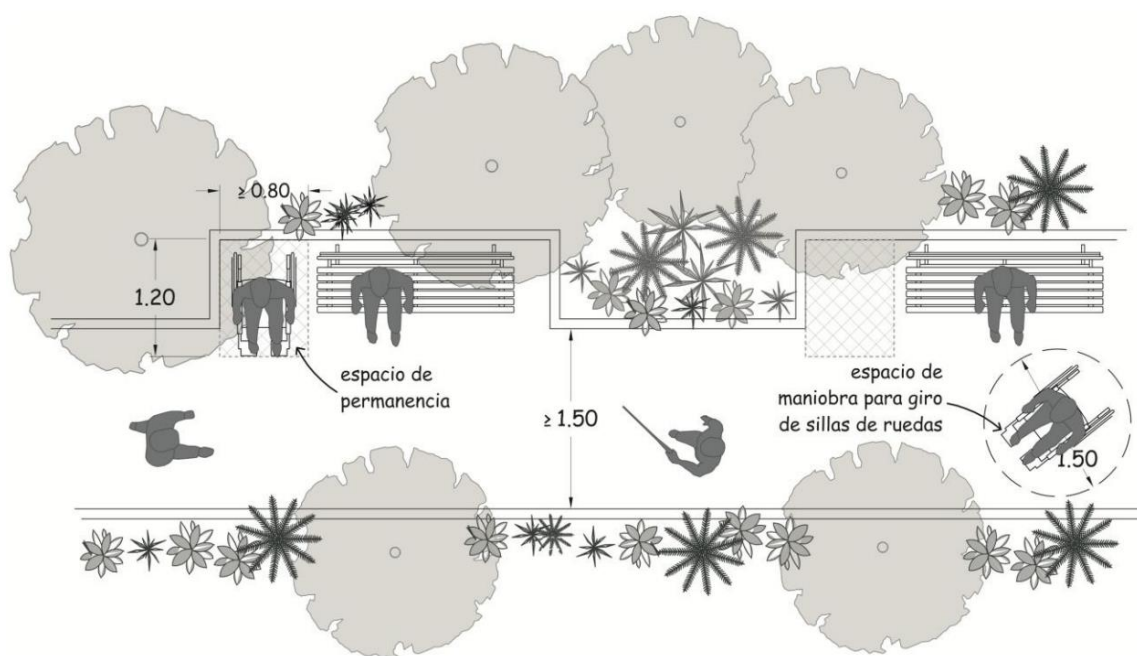
Evitar todo tipo de obstáculos en las vías y accesos.



En tramos extensos de itinerarios peatonales es bueno contar con elementos de apoyo y de descanso. Ellos son útiles no solo a personas con movilidad reducida, sino también a embarazadas, ancianos, personas con afecciones cardiacas, o que transportan bultos pesados. Junto a los bancos es conveniente dejar un espacio de maniobra y permanencia para personas usuarias de silla de ruedas.

Ilustración 18

Considerar descansos con dimensiones que permitan maniobrar las sillas de ruedas.



Se debe procurar que todo el espacio sea integrado en todo el recorrido desde el estacionamiento hasta las diversas áreas del núcleo de la reserva.

Ilustración 19

Planteamiento integrado fluido en las vías y accesos.

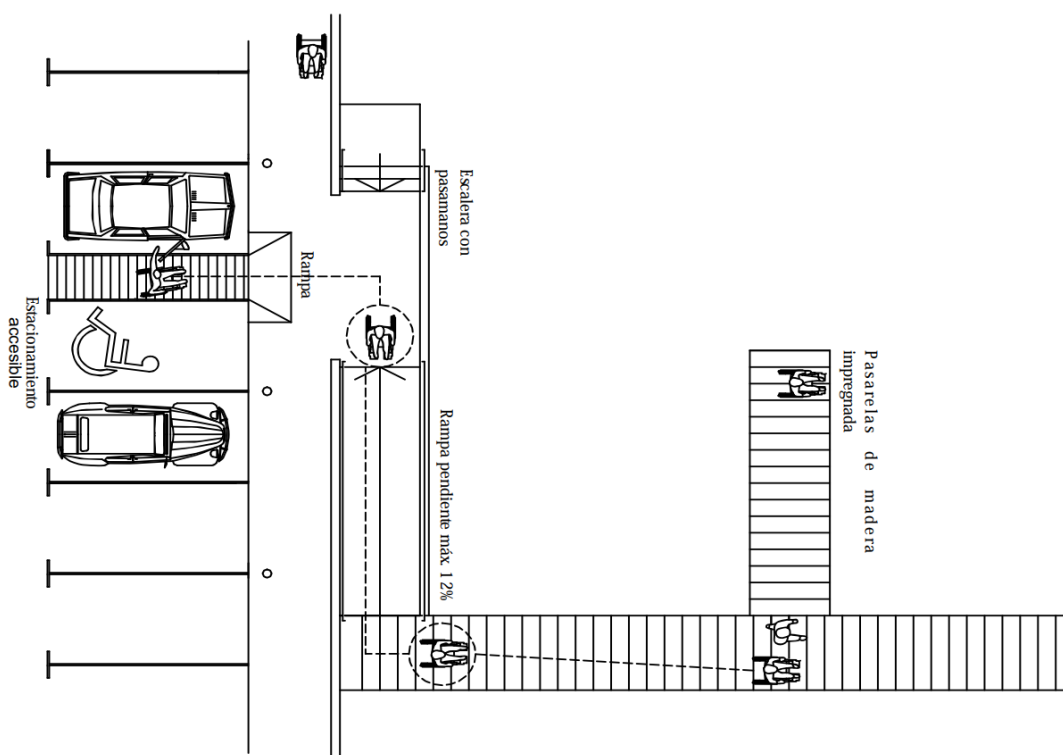


Ilustración 20

Espacios mínimos para el libre tránsito.

En el área de parrillas, se debe tener en cuenta el ancho para el tránsito para circulación principal y secundaria.

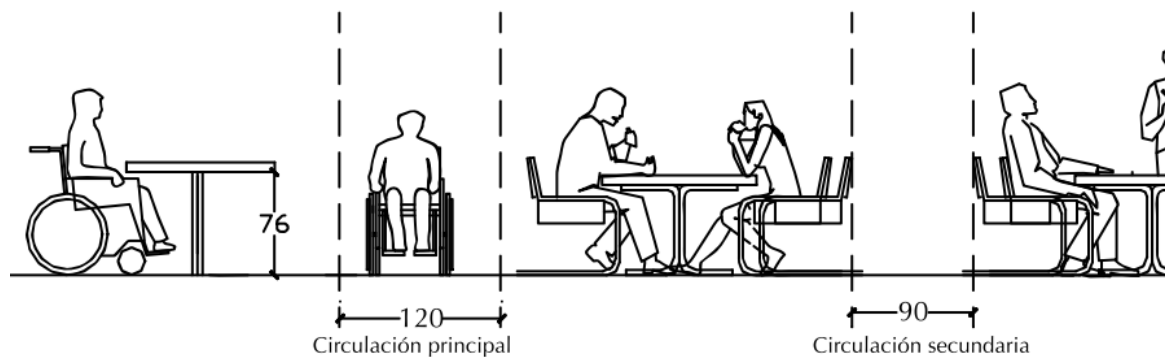
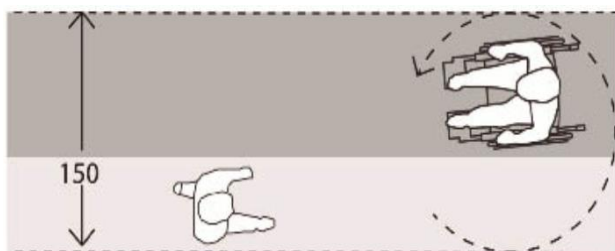


Ilustración 21

Longitud mínima en los senderos.

En acondicionamiento de los circuitos se debe tener presente desde el inicio el ancho del sendero, considerando que este puede tener un solo sentido, se propone un ancho mínimo de 1.5 m.



Los recorridos de los circuitos suelen provocar agotamiento en algunos, dada su condición, el agotamiento y el cansancio físico son más frecuentes. Por ello los circuitos deben considerar descansos en lugares preestablecidos. Los guías deben estar capacitados para brindar la asistencia a los turistas y ayudarlos a completar la ruta si fuera necesario. Asimismo, es conveniente considerar en estos descansos, además de la visión panorámica de la reserva, un diseño seguro, con barras de protección para los visitantes.

Ilustración 22

Descansos con barreras de seguridad en los circuitos.



Si las condiciones de algún tramo, o todo el recorrido, necesitan de esfuerzos mayores, se deben considerar el apoyo de los guías, guarda parques, personal especializado, o voluntarios, así como también se deben considerar sillas especiales autónomas, auto impulsadas o con apoyo de terceros.

Ilustración 23

Sillas eléctricas autónomas, y sillas acondicionadas impulsadas por terceros



Ilustración 24

Sillas autoimpulsadas. Hand bike.



Servicio de información

Toda la información necesaria debe estar contenida en la página web de la reserva o del SERNANP. La información debe referirse principalmente a la situación del día, los horarios, aforo, condiciones climáticas, visitas de delegaciones, circuitos habilitados, así como mapas, promociones y hechos sobresalientes. Como ejemplo se muestra la Vía Verde de Córdoba, España. La página muestra al detalle todos los atractivos del lugar y mantiene la información actualizada las 24 horas sobre acontecimientos positivos y negativos a fin de mantener informados a todo aquel que lo quiera visitar. Se hace notar que es una vía accesible.

Ilustración 25

Página web con información completa actualizada a diario

Domingo, 24 de agosto de 2018 mapa web | info legal | ayuda | web 11

¡Vive la Vía!

Itinerarios - V.V. del Aceite

V.V. del Aceite

Ficha desarrollada con el patrocinio de:

DIPUTACIÓN DE JAÉN | LA SUBDTICA JAÉN DEPARTAMENTO DE TURISMO | AYUNTAMIENTO DE BAOENA

Una infinita cobertura de olivos, junto con 13 impresionantes viaductos metálicos del siglo XIX, son las principales señas de identidad de los 128 km de itinerario en las provincias de Jaén y Córdoba.

Sobre este pintado tapiz, un ferrocarril cerrado ha sido recuperado como Vía Verde para disfrutar de un territorio de atractivos paisajes y del legado de una rica historia. En la actualidad es la Vía Verde con mayor longitud de toda Andalucía.

Este Camino Natural - Vía Verde ha sido ejecutado en el marco del Programa de Caminos Naturales del Ministerio de Medio Ambiente. Más info>>. El tramo Guadajoz-Baoena de la Vía Verde ha sido ejecutado por el Ayuntamiento de Baoena.

Camino Naturales

Vía Verde del Aceite

Descargar folleto

Descargar Guía - tramo provincia de Córdoba
(Próximamente se publicará el tramo de la provincia de Jaén)

DEJANOS TU OPINIÓN

Ficha técnica	Abre ficha
Descripción	Abre ficha
Mapas	Abre ficha
Perfil altimétrico	Abre ficha
Historia del Ferrocarril	Abre ficha
Espacios Naturales y Red Natura 2000	Abre ficha
Ecolurismo	Abre ficha
Alojamientos	Abre ficha
Datos de interés	Abre ficha
Enlaces	Abre ficha
Multimedia	Abre ficha
El tiempo	Abre ficha

© Fundación de los Ferrocarriles Españoles
Gerencia de Vías Verdes y Medio Ambiente | prensa@fvf.es

De acuerdo a lo establecido en el Manual de señalización turística, se definen 5 tipologías de señales organizadas según su emplazamiento y el contenido que brinda cada una (Bienvenida, Panel Directorio, Informativa de Orientación, Interpretación y de Regulación). Cada tipología contiene variantes de acuerdo al lugar donde se ubica, distancia de lectura y velocidades, entre otras.

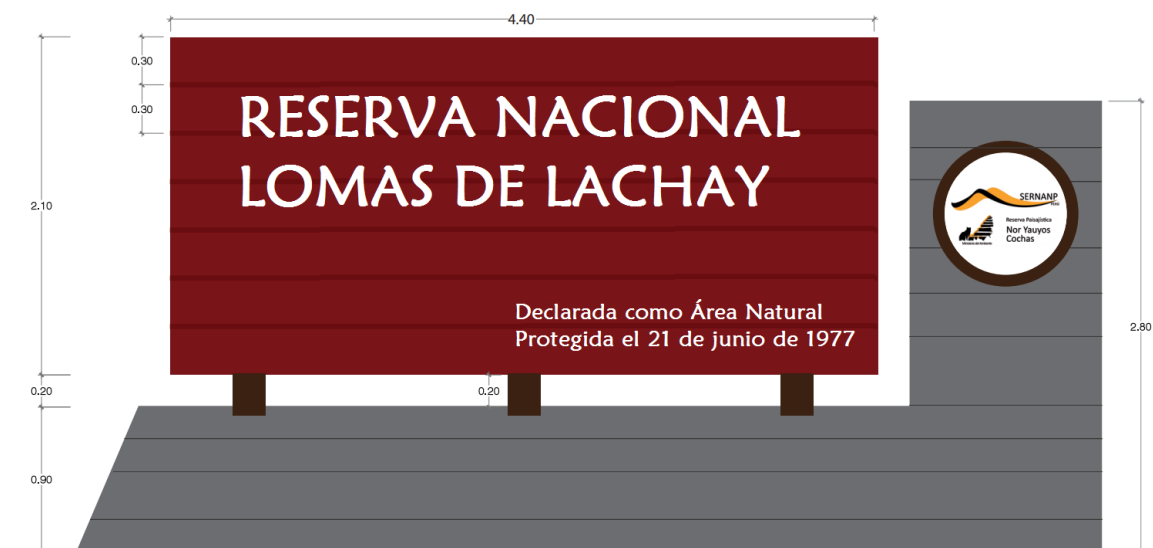
Señales de bienvenida en áreas naturales protegidas:

Ubicación: En espacios públicos contiguos a Áreas Naturales Protegidas.

Contenido: Categoría del Área Natural Protegida, Nombre del Área Natural Protegida, Logo del Área Natural Protegida, Fecha del establecimiento del Área Natural Protegida, colocar en letras "declarado como Área Natural Protegida el.....".

Ilustración 26

Dimensiones mínimas de señales de bienvenida.



Especificaciones generales:

Medidas: Tipo II, altura de señal: 3.30m, soporte de gráfica: 4.70m x 2.10m

Estructura: Parantes de madera rectangulares de secciones variables. La madera será tipo C de la zona tratada para exteriores, seca y certificada. Deberá contar con protección UV y tratamiento anti-insectos.

Soporte de la Gráfica: Tablones de madera de sección variable atornillados con pernos de sujeción galvanizados a los parantes estructurales de madera.

Acabado: Sobre los tablones de madera se pondrá dos capas de imprimante látex y pintura látex o acrílica de color rojo óxido. Como acabado final se aplicará sellador. Sobre los parantes de madera se colocará barniz natural para exteriores.

Base: Concreto armado y/o piedra del lugar con cimentación variable según estudio estructural específico para cada proyecto.

Gráfica: Letras y Logos ruteados en tablero fenólico de 10mm pintadas con látex blanco y sellador. El texto de la fecha de declaratoria irá directamente pintado con plantilla en blanco latex sobre los tablones de madera.

Señales de orientación en áreas naturales protegidas:

Ubicación: En autopistas, carreteras, vías urbanas asfaltadas y trochas carrozables de acceso vehicular.

Contenido: Nombre del recurso o atractivo turístico, Flecha, Distancia en km

Pictogramas de recursos y/o actividades turísticas.

Ilustración 27

Señales de orientación al interior de la reserva.



Medidas:

El tamaño de la señal se determinará en el estudio técnico correspondiente, tomando en cuenta la relación del tamaño de letra, tamaño de pictograma y la velocidad de la vía donde se ubique la señal.

Especificaciones generales:

Su diagramación, tamaño, visibilidad, retrorreflexión, ubicación, altura, orientación y otros, debe cumplir con lo establecido en el Manual de Dispositivos de Control del Tránsito Automotor para Calles y Carreteras vigente.

Línea de diseño es uniforme para todas las tipologías, las cuales incorporan la identidad visual de la marca Perú. En las Áreas Naturales Protegidas se utiliza el color rojo óxido, aunque dependerá de la disponibilidad comercial del color en la lámina reflectiva, que brinda una mejor integración con el entorno y se homologa con la mayoría de señales turísticas a nivel internacional (color recomendado por la Organización Mundial del Turismo).



Integración con otros sistemas de señalización como la señalización vial cuando las tipologías de señales se encuentren en vías (tipología señales de información del Manual de Dispositivos de Control del Tránsito Automotor para Calles y Carreteras del Ministerio de Transportes y Comunicaciones vigente).

Soporte estructural de las señales de bienvenida, directoras y de interpretación en planchas de bronce y/o acero corten y/o madera. El bronce es un material de alta durabilidad y de fácil mantenimiento, cuyo tono marrón rojizo se integra con el paisaje y con las señales viales marrones al igual que el acero corten. A su vez, la naturaleza de los materiales propuestos evoca el pasado histórico y milenario del destino Perú, brindándole un elemento de identidad corpórea.

El símbolo internacional de accesibilidad (SIA) es la señalización utilizada internacionalmente para comunicar que un entorno, espacio o servicio es accesible (estacionamientos, baños, accesos, etc.). Por lo general basta con la imagen para comunicar que el lugar reúne las condiciones necesarias para ser utilizado en forma autónoma por una

persona con discapacidad. Exceptuando el estacionamiento, ningún otro espacio accesible es exclusivo, pudiendo ser utilizado por todos, con una connotación solo preferencial.

Ilustración 28

Símbolo internacional de accesibilidad.



Uso de nomenclaturas normadas para los pictogramas, sin embargo, es necesario agregar símbolos al catálogo de pictogramas del manual.

El pictograma está compuesto de un referente (que es el elemento real o actividad que representa) que da lugar a la aparición de formas gráficas articuladas que logran la representación adecuada del referente. Debe ser comprendido por el mayor número de personas posible (independiente de su grado de estudios o idioma), debe explicarse por sí mismo y ser fácilmente reconocible.

Asimismo, el sistema de pictogramas debe construirse con reglas que le permitan mantener una coherencia visual, tomando en cuenta tamaños, grosores, espacios, etc., y que pueda verse en condiciones adversas (desenfocado, simulación de percepción a distancia, dimensiones mínimas, etc.). Para la legibilidad inmediata del pictograma, deberá tenerse en cuenta una buena definición de formas y contraste cromático.

Para la actualización de los pictogramas del actual manual de señalización, se realizó un análisis visual, de comprensión (a través de encuestas) y de distorsión. Como resultado de

este análisis, se han rediseñado más del 30% de pictogramas para el actual Manual de Señalización Turística del Perú.

Se han utilizado nomenclaturas claras y normadas que expresan conceptos inequívocos, que son reconocidas por la mayoría de personas. Así, se han eliminado los conceptos que no se expresaban adecuadamente y, al contrario, confundían al visitante. Los pictogramas consolidados para el actual Sistema de Señalización Turística forman parte de una sola familia de íconos a pesar de la diversidad de diseños y significados.

Los criterios considerados para el mejoramiento de los pictogramas han sido los siguientes:

- Deben ser sencillos y de fácil percepción,
- Las nomenclaturas deben ser claras, normadas y de significados reconocidos
- La diversidad cultural es tomada en cuenta como variable para adaptarse a necesidades reales de comunicación
- Se representa en lo posible un solo elemento; se evitan composiciones de varias imágenes
- Los colores de los pictogramas serán de acuerdo al código cromático del presente manual de señalización.
- Sólo se deben representar recursos y actividades turísticas significativas.
- Si es un concepto muy elaborado, es mejor expresarlo mediante letras en vez de un símbolo para no debilitar la comunicación.

Los pictogramas turísticos en señales viales deberán responder a los tamaños especificados en el Manual de Dispositivos de Control del Tránsito para Calles y Carreteras del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. En los demás casos responderán al presente Manual.

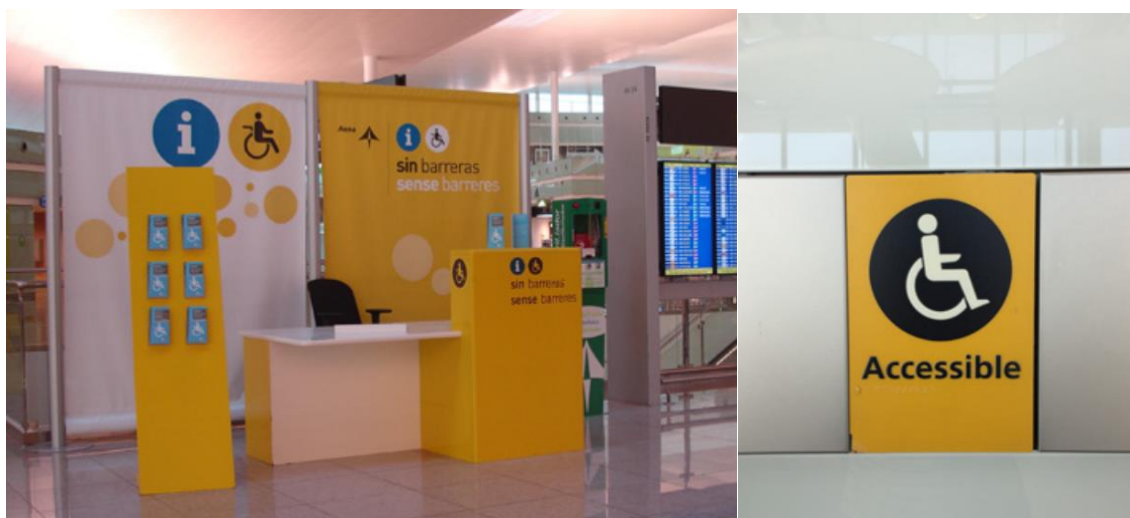
Para todos los casos se establece una grilla que debe respetarse en proporción al tamaño del pictograma. Se han establecido los siguientes colores para pictogramas:

- Color marrón en pictogramas de recursos turísticos y actividades turísticas.
- Color rojo óxido (PantoneProcessCoated) para pictogramas en Áreas Naturales protegidas por el Estado.
- Color azul para pictogramas de servicios.

En las casetas de información donde se promocióne a la reserva se debe resaltar el carácter de accesible.

Ilustración 29

Promoción de la reserva como destino accesible.



Se debe incluir las señales en todos los ambientes que propicien reuniones, o donde se desarrolle actividades tales como el núcleo de la reserva, la zona de campamento o la zona de parrillas o los servicios.

Se debe indicar con claridad si los circuitos son accesibles o no, para ello los carteles deben resaltar la información contrastando colores junto con la iconografía reconocida.

Ilustración 30

Señalización en todos los ambientes de la reserva.



La información debe ser transmitida fuera y dentro de la reserva, así la señalización cumple un papel preponderante para guiar al visitante e informar que es un espacio accesible.

Ilustración 31

Señalización de accesibilidad.

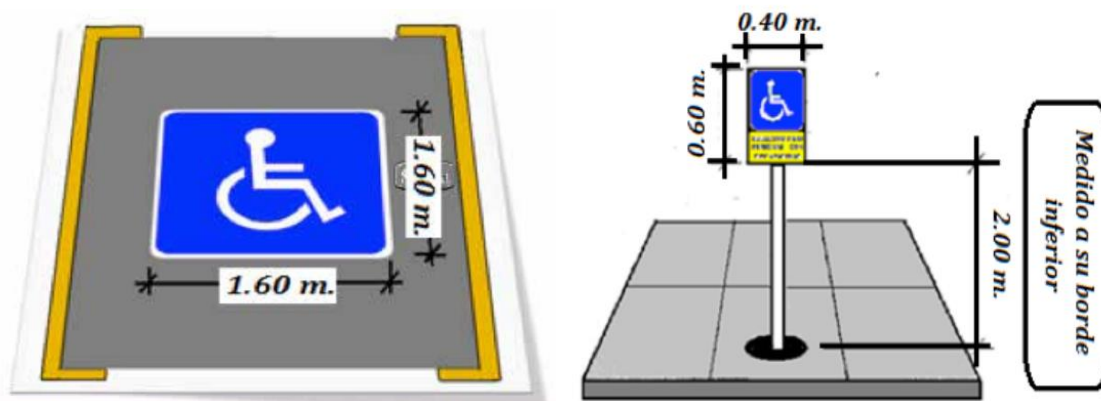


En el estacionamiento se debe considerar el tamaño, colores adecuados, así como una adecuada disposición.

Para el estacionamiento se deben considerar las medidas y colores sugeridos en la normativa correspondiente:

Ilustración 32

Señalización en los estacionamientos.



Desde el ingreso los accesos deben ser señalizados, resaltando la integración de todas las vías.

Ilustración 33

Formas de señalización accesible.



Los puntos de información deberán permitir la aproximación frontal de una persona usuaria de silla de ruedas. Para ello, frente al punto de información, deberá permitirse la inscripción de un círculo de diámetro 1,50 m, para facilitar la maniobra de giro de la silla. Bajo el soporte de información habrá una altura libre de al menos 70 cm, para permitir el acercamiento con la silla. El ancho libre será como mínimo de 90 cm y el fondo igual o mayor a 60 cm.

Como alternativa de apoyo a la reserva son amaestrados perros guías, a estos se deben colocar distintivos para su fácil reconocimiento.

Ilustración 34

Can de asistencia debidamente identificado.



Conclusiones

- A través de las encuestas se comprueba la falta de accesibilidad en diferentes espacios turísticos, asimismo se comprueba el interés de las personas por integrarse y desarrollar la actividad turística en la Reserva Nacional de Lachay, el 60% de los encuestados elige a la Reserva Nacional de Lachay como destino turístico, esta demanda potencial comprueba que con las condiciones adecuadas se incrementa las visitas de las personas con discapacidad a la reserva.
- Con un servicio de transportación accesible las personas con discapacidades desplazan de forma continua, hacia los diferentes espacios de la reserva, desde la entrada, los estacionamientos, el núcleo, las zonas de campamento, parrillas y logran completar los circuitos que presentan dimensiones convenientes que permiten las maniobras con sillas de ruedas de impulso mecánico, eléctrico o con el apoyo de terceros.
- Luego de la investigación se concluye que con los servicios de información pertinentes se pueden obtener datos completos, verídicos, actualizados, y de fácil acceso en diferentes plataformas con los que realizan visitas planificadas a la reserva que presenta desde el ingreso señalética de colores, tamaños y formas adecuadas, pictogramas de accesibilidad reconocidos internacionalmente ubicados en todos los ambientes necesarios, resaltando su carácter de accesible, estos señalan vías, accesos, ambientes, espacios, rutas, zonas de reunión con el fin de conseguir una visita placentera en un ambiente accesible.

Recomendaciones

- Incluir en el futuro un Plan de Uso Turístico y Recreativo de la Reserva Nacional de Lachay 2020, la accesibilidad y la inclusión de las personas con discapacidad.
- Realizar el inventario turístico actualizado de la reserva, e implementar la señalización para personas con discapacidad motriz. Promocionarla con los diferentes canales de información turística. Tejer relaciones con actores turísticos involucrados con el tema de turismo accesible.
- Desarrollar aplicativos o juegos interactivos que permitan difundir la reserva e incrementar la información de la página web del SERNANP
- Brindar facilidades de transporte bajo el convenio de empresas turísticas para el traslado de este grupo de personas con discapacidad motriz hacia la reserva.
- Mejorar los senderos y colocar barandas de seguridad para la implementación de los equipos de transporte y facilitar la inclusión de este grupo de personas dentro de la Reserva Nacional de Lachay.
- Brindar un servicio turístico de personalizado implementando una ruta estratégica que para el recorrido del circuito de la tara y así los visitantes se lleven una satisfacción física y emocional.

Anexos

Ficha y formato de encuesta.

Objetivo: Obtener datos de las preferencias sobre actividades turísticas.

Diseño:

Universo: La población de discapacitados según encuesta ENEDIS 2012.

Muestra:

La encuesta fue realizada a un total de 111 personas, 50 fueron realizadas físicamente, 20 a través de llamadas telefónicas y las restantes fueron a través de correos electrónicos. La ficha de la encuesta se anexa al final de la investigación.

Error muestral: $\pm 10\%$

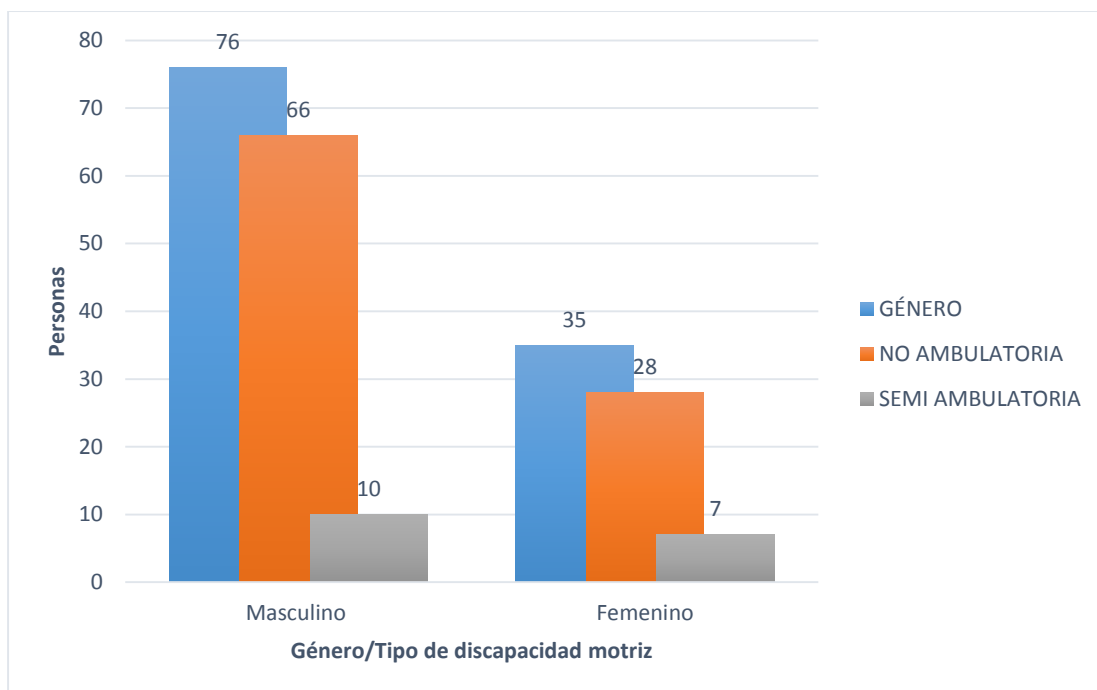
Nivel de confianza: 95%

Fecha de aplicación de la encuesta: Tercera semana de abril 2019

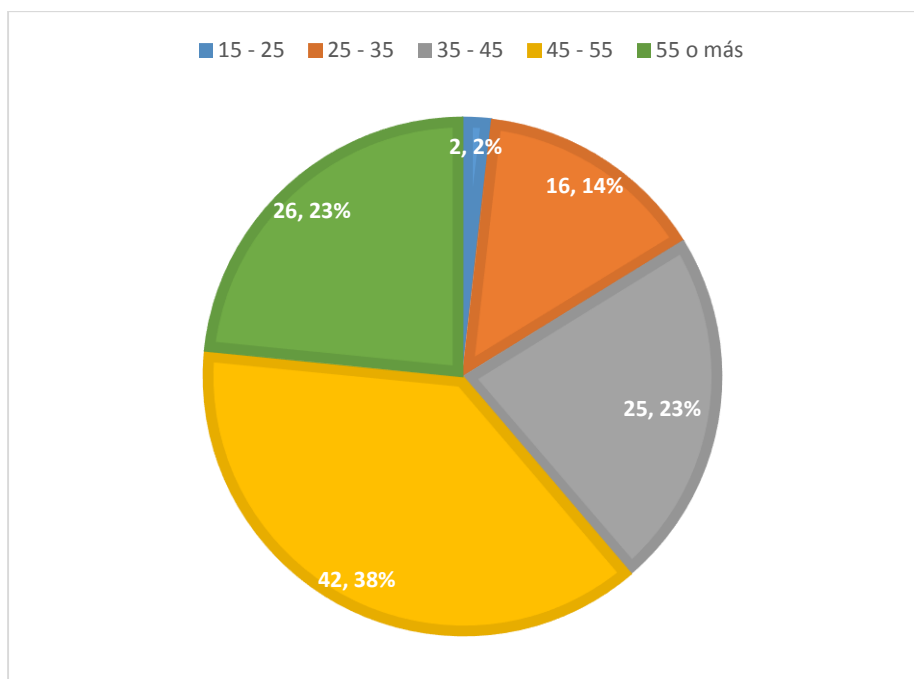
Del total encuestados:

El 63% son de género **Masculino**, de los cuales 87% presentan discapacidad motriz **no ambulatoria** y 13% **semi-ambulatoria**.

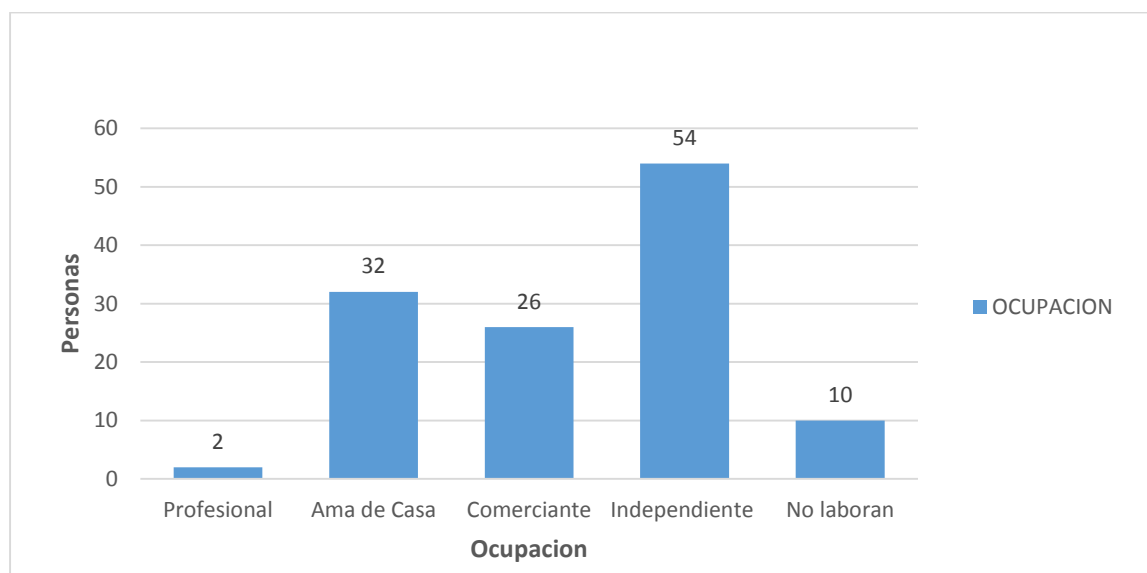
El 37% son de género **Femenino**, de los cuales 80% presentan discapacidad motriz **no ambulatoria** y 20% **semi-ambulator**



Más del 40 % de encuestados tienen entre **45 - 55 años**, mientras las personas entre los **15 - 25 años** solo representan el 2%.



El 49% de personas con discapacidad motriz laboran como **Independiente** a diferencia que solo el 2% son **Profesionales**. Además, se debe notar que el total de las personas encuestadas manifestaron estar realizando alguna labor, contrariamente a lo que podría imaginarse considerando que son un grupo vulnerable.



Los encuestados proceden de distintos distritos de la capital, por su diversidad se agruparon según zonas geográficas. La mayor parte de los encuestados habitan en distritos como Santa Anita, Ate Vitarte y San Juan de Lurigancho.

DISTRITOS ENCUESTADOS POR ZONA	
Central	36
Norte	16
Sur	10
te	41
Oeste	8
Total	111

PANEL FOTOGRÁFICO

Foto 1–Encuesta realizada en el Hospital Almenara.



Foto 2 - Servicios Higiénicos en la actualidad.



Foto 3: Estacionamiento de RNL



Foto 4: Condiciones actuales de los senderos y la señalización



Foto 5: Dimensiones inapropiadas en el circuito de la Tara (1m)

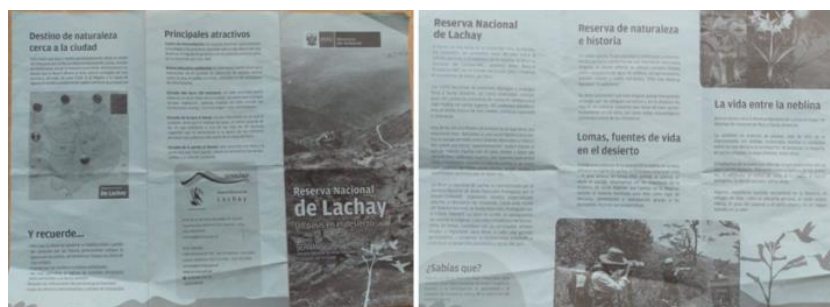


Foto 6: Tríptico o folleto actual

The image shows a screenshot of the SERNANP website. At the top, there is a navigation bar with the SERNANP logo, the slogan 'EL PERÚ PRIMERO', and a search bar. Below the navigation bar, there is a main menu with options like 'Inicio', '¿Qué es SERNANP?', 'Nuestras Áreas Naturales Protegidas', 'Sede Administrativa', 'Normatividad', 'Trámites', and 'Denuncias'. The main content area is titled 'De Lachay' and contains several sections: 'Objetivo', 'Ubicación', 'Creación', 'Extensión', 'Mapa', and 'Contáctenos'. Each section provides detailed information about the area, including its purpose, location, creation date, and contact details. At the bottom, there are tabs for 'RESERVA NACIONAL', 'OBSERVACIÓN FLORA, FAUNA', 'ACTIVIDADES DE INTERÉS', 'SITIOS ARQUEOLÓGICOS', and 'CLIMA'. A paragraph of text describes the area as a small paradise with a variety of coastal fauna and unique vegetation, and mentions the challenges it faces, such as overgrazing and deforestation.

SERNANP
Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado

EL PERÚ PRIMERO
Encuentra tu ANP

Contáctenos **BUSCAR**

Selecciona Área Natural Protegida

Portal de Transparencia

Inicio | ¿Qué es SERNANP? | Nuestras Áreas Naturales Protegidas | Sede Administrativa | Normatividad | Trámites | Denuncias

Nuestras Áreas Naturales Protegidas | El SERNANP | De Lachay

De Lachay

Objetivo
Restaurar y conservar la flora, fauna y paisajes. Brindar servicios al público para la investigación, educación, turismo y recreación en armonía con la naturaleza. Contribuir a elevar el nivel de las poblaciones locales.

Ubicación
En el departamento de Lima, en la provincia de Chancay.

Creación
El 21 de junio de 1977, mediante **Decreto Supremo N° 310-77-AG**.

Extensión
5 070.00 hectáreas.

Mapa
[Descargar Archivo](#)

Contáctenos
Oficina Central: Panamericana Alt km 105, Huacho - Huaura.
doroaco@sernano.gob.pe
mlachay@sernano.gob.pe

RESERVA NACIONAL | OBSERVACIÓN FLORA, FAUNA | ACTIVIDADES DE INTERÉS | SITIOS ARQUEOLÓGICOS | CLIMA

La Reserva Nacional de Lachay (RNL) es un pequeño paraíso ubicado a tan solo 105 kilómetros al norte de Lima y ocupa un área de 5,070 hectáreas en medio de la franja desértica costera. Las lomas son un refugio para la variada fauna de la costa del Perú y una muestra representativa de la exuberante vegetación de las lomas costeras. Políticamente ocupa áreas de la provincia de Huaura en el departamento de Lima.

Este frágil ecosistema es único, y como todo espacio intervenido, ha sufrido amenazas tales como el pastoreo excesivo y la tala de árboles. Su protección hace posible que se conserve una muestra representativa de las lomas costeras y fomente el aprovechamiento racional de estos recursos.

Es fascinante observar durante la visita a la RNL, como hasta las telas de araña sirven para captar la humedad. Es así como el impresionante mundo natural se adapta a través de los años a implementar y mejorar técnicas para su supervivencia. Y dado que el tema del agua dulce tiene cada día más relevancia para la humanidad debido a los presagios de escasez que se avocinan, podemos tomar como ejemplo este ecosistema que nos enseña como la naturaleza puede desarrollarse en condiciones mínimas.

Foto 7: Pagina actual del SERNANP