

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



TESIS

**CONDICIONES QUE PRESENTAN LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS
PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO ACCESIBLE EN LA
CIUDAD DE CAJAMARCA, AÑO 2021**

Para optar el Título Profesional de:
LICENCIADA EN TURISMO Y HOTELERÍA

Presentada por la Bachiller:
MERLY MAGALY SÁNCHEZ AGUILAR



Asesoras:
Dra. ELVIRA GISELA VIGO PAREDES
Dra. DORIS TERESA CASTAÑEDA ABANTO

Cajamarca - Perú
2024

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

- Investigador: MERLY MAGALY SÁNCHEZ AGUILAR
DNI: 71077292
Escuela Profesional/Unidad UNC: ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA
Asesoras: Dra. DORIS TERESA CASTAÑEDA ABANTO, Dra. ELVIRA GISELA VIGO PAREDES
Facultad/Unidad UNC: FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
- Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
- Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
- Título de Trabajo de Investigación: Condiciones que presentan los atractivos turísticos para el desarrollo del turismo accesible en la ciudad de Cajamarca, año 2021.
- Fecha de evaluación: 16/01/2024
- Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
- Porcentaje de Informe de Similitud: 25%
- Código Documento: 3117:304568669
- Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 12/06/2024

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>
  Dra. Doris Teresa Castañeda Abanto Directora de la Oficina de Investigación DNI: 26676451

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

DEDICATORIA

A Dios que siempre está conmigo en todo momento.

A mis padres Fidel Sánchez y María Aguilar que siempre me apoyaron incondicionalmente a lo largo de mi vida; y al amor de mi vida, la mejor bendición y mi fortaleza mi querida hija Cristina Fernanda.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por la fuerza que me brindó en cada momento a pesar de mis dificultades; a mi familia por el apoyo y la motivación para mejorar.

Mi gratitud, a cada docente de la Escuela Académico Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de Cajamarca; que sus enseñanzas son la base de mi vida profesional y principalmente agradezco a mis asesoras Dra. Elvira Gisela Vigo Paredes y Dra. Doris Castañeda Abanto quienes me guiaron en cada fase de mi investigación.

Muchas gracias a todos.

RESUMEN

Mundialmente la actividad turística se reactiva bajo otro enfoque “la inclusión”, en donde, el Perú empieza a tomar iniciativas para mejorar las condiciones turísticas y planificación urbana accesible.

La presente investigación abarca el estudio de las Condiciones que presentan los atractivos turísticos para el desarrollo del turismo accesible en la ciudad de Cajamarca, año 2021. Como principal objetivo se analizó las condiciones que presentan los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca, en base al conocimiento del recurso humano que labora en dichos atractivos, el uso de herramientas de comunicación accesible para el desempeño de su trabajo y, si la infraestructura es apta para el desarrollo del turismo accesible.

Mediante una metodología de tipo aplicada y nivel descriptivo, con un enfoque mixto, y diseño no experimental de corte transversal; a través de los métodos analítico, sintético y estadístico, con los instrumentos de encuesta, entrevista y ficha de observación. Aplicados a una muestra no probabilística por conveniencia constituida por los trabajadores de los atractivos turísticos que se investigó y los encargados en las instituciones de turismo de la ciudad de Cajamarca.

Los resultados obtenidos muestran que, los atractivos turísticos de la ciudad carecen de las condiciones necesarias para el desarrollo del turismo accesible, ya sea en la infraestructura, equipamiento y capacidades del recurso humano. Por tanto, se realizó una propuesta de implementación con herramientas accesibles en el Conjunto Monumental Belén. Que consiste en la implementación de herramientas, y adaptación de equipamiento accesible. Además de capacitaciones y/o cursos para el personal que labora en este.

Palabras clave: condiciones turísticas, accesibilidad, atractivos turísticos, inclusivo.

ABSTRACT

Worldwide, tourism activity is reactivated under another approach "inclusion", where Peru begins to take initiatives to improve tourist conditions and accessible urban planning.

The present research covers the study of the Conditions presented by the tourist attractions for the development of accessible tourism in the city of Cajamarca, year 2021. The main objective was to analyze the conditions presented by the tourist attractions of the city of Cajamarca, based on the knowledge of the human resources that work in said attractions, the use of accessible communication tools to carry out their work and, if the infrastructure is suitable for the development of accessible tourism.

Through an applied methodology and descriptive level, with a mixed approach, and a non-experimental cross-sectional design; through analytical, synthetic and statistical methods, with the instruments of survey, interview and observation sheet. Applied to a non-probabilistic convenience sample made up of workers from the tourist attractions that were investigated and those in charge of the tourism institutions of the city of Cajamarca.

The results obtained show that the city's tourist attractions lack the necessary conditions for the development of accessible tourism, whether in infrastructure, equipment and human resource capabilities. Therefore, an implementation proposal was made with accessible tools in the Belen Monumental Complex. Which consists of the implementation of tools, and adaptation of accessible equipment. In addition to training and/or courses for the personnel who work there.

Keywords: *tourist conditions, accessibility, tourist attractions, inclusive.*

ÍNDICE

RESUMEN	III
ABSTRACT.....	IV
ÍNDICE.....	V
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
CAPÍTULO I:	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Formulación de Problema	7
1.3. Justificación.....	7
1.4. Objetivos	9
1.4.1. Objetivo General	9
1.4.2. Objetivos Específicos.....	9
CAPÍTULO II:	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes de la investigación	10
A nivel Internacional	10
A nivel Nacional.....	13
A nivel Local	15
2.1. Teorías que sustentan la investigación	17

2.1.1	Teoría General de los sistemas	17
2.1.2.	Teoría del desarrollo humano	18
2.2.	Marco Conceptual	19
2.2.1.	Turismo	19
2.2.2.	Turismo accesible	21
2.3.	Bases teóricas	22
2.3.1.	Demanda del Turismo accesible	22
2.3.2.	Barreras del turismo accesible	24
2.3.3.	Requerimientos de accesibilidad.....	26
2.3.4.	Cadena de Accesibilidad.....	27
2.3.6.	La superestructura Turística.....	29
2.3.7.	Organizaciones y Leyes que respaldan el turismo accesible	32
2.4.	Definición de términos básicos	34
CAPÍTULO III.....		39
METODOLOGÍA.....		39
3.1.	Hipótesis.....	39
3.2.	Operacionalización de variables.....	40
3.3.	Tipo, nivel, diseño y método de investigación.....	41
3.4.	Población y muestra	43
3.4.1.	Población:	43
3.4.2.	Muestra: No probabilística por conveniencia	44

3.5. Técnicas.....	45
3.6. Instrumentos	46
CAPÍTULO IV.....	48
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	48
4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	48
4.1.1. Identificación de competencias en los profesionales de turismo con respecto al desarrollo del turismo accesible.	50
4.1.2. Descripción del equipamiento accesible con el que disponen los atractivos turísticos, y la accesibilidad de la infraestructura en torno al desarrollo turístico accesible en los atractivos de Cajamarca.	59
4.1.3. La participación de la superestructura para el desarrollo del turismo accesible en Cajamarca	82
4.1. DISCUSIÓN.....	91
CAPÍTULO V.....	95
PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS EN EL CONJUNTO MONUMENTAL BELÉN PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO ACCESIBLE	95
Propósito de la propuesta:	96
5.1. Objetivo general de la propuesta.....	97
5.2. Objetivos específicos de la propuesta	97
5.3. Análisis del macro entorno políticos, económicos, sociales y tecnológicos.....	97
5.4. Análisis FODA del Conjunto Monumental Belén para la implementación de herramientas accesibles en sus tres salas (etnográfica, arqueológica y de carnaval).....	103

5.5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	106
CAPÍTULO VI.....	121
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	121
6.1. CONCLUSIONES	121
6.2. RECOMENDACIONES	124
REFERENCIAS.....	125
LISTADO DE ABREVIATURAS	135
APÉNDICES.....	136

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Barreras en el entorno para el Turismo Accesible	25
Tabla 2 Superestructura turística en diferentes niveles.....	31
Tabla 3 Lista de entrevistados.....	49
Tabla 4 Particularidades en los atractivos turísticos investigados	60
Tabla 5 Conjunto Monumental Belén.....	61
Tabla 6 Cuarto del Rescate	63
Tabla 7 Iglesia San Francisco	65
Tabla 8 Iglesia Catedral	66
Tabla 9 Cooperativa Jerusalén Atahualpa (Granja Porcón).....	68
Tabla 10 Mirador Santa Apolonia.....	70
Tabla 11 Complejo Turístico Baños del Inca.....	72
Tabla 12 Planteamiento de estrategias a partir de análisis FODA	103
Tabla 13 Cursos de capacitaciones en accesibilidad.....	117
Tabla 14 Capacitaciones en turismo accesible.....	117
Tabla 15 Matriz de estrategias, actividades, presupuesto y responsables.....	119
Tabla 16 Matriz de consistencia.....	137
Tabla 17 Proyectos sobre turismo accesible	146
Tabla 18 Las empresas de servicios turísticos y el tema de turismo accesible.....	147
Tabla 19 Deficiencias en los atractivos turísticos para la inclusión	148
Tabla 20 Atractivos aptos para el turismo accesible.....	149
Tabla 21 Conocimiento del recurso humano sobre turismo accesible.....	149
Tabla 22 Capacitaciones al personal	150
Tabla 23 Utilización de herramientas accesibles	151

Tabla 24 Medidas para un desarrollo turístico accesible	152
Tabla 25 Acciones que priorizar para el turismo accesible	153

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Beneficiarios de la accesibilidad	23
Figura 2 Cadena de accesibilidad en turismo	27
Figura 3 Conocimiento sobre turismo accesible.....	51
Figura 4 Nivel de dificultad en la atención de turistas con discapacidad.....	52
Figura 5 Dificultades en su ambiente de trabajo ante un turista con discapacidad	53
Figura 6 Conoce y/o maneja algunas formas de comunicación accesible.....	55
Figura 7 Formas de comunicación accesible	56
Figura 8 Capacitaciones en turismo accesible	57
Figura 9 Temas de capacitación.....	58
Figura 11 Canales de información que ofrece su centro de trabajo.....	73
Figura 12 Disponibilidad y uso de telefonía e internet.....	75
Figura 13 Señalización y/o herramientas accesibles en su lugar de trabajo	76
Figura 14 Herramientas aptas para el desarrollo del turismo accesible.....	78
Figura 15 La situación actual de los atractivos turísticos para el desarrollo del turismo accesible.....	79
Figura 16 Mejoras para el desarrollo del turismo accesible	80
Figura 26 Sala Arqueológica Conjunto Monumental Belén.....	107
Figura 27 Covacha con exhibición de piezas culturales	108
Figura 28 Modelo de plano háptico para personas con discapacidad.....	109
Figura 29 Modelo de maqueta tiflológicas para un turismo inclusivo	110
Figura 30 Modelo de página web accesible.....	111

Figura 31 Actividades recreativas para niños en museos	112
Figura 32 Manualidades por carnaval en el Conjunto Monumental Belén	113
Figura 33 Modelo y uso de pisos Podotactiles	114
Figura 34 Modelo simplificado piso Podotactiles museos	115
Figura 35 Rampa de goma desmontable.....	116

CAPÍTULO I:

INTRODUCCIÓN

1.1.Planteamiento del Problema

El turismo es la actividad económica, social y cultural más importantes con la que puede contar una región. Es entendida como la actividad para disfrutar y/o conocer espacios fuera de su ambiente permanente, lo que conlleva desde un punto de vista económico-social, al aumento notable de inversión en construcción y remodelación de infraestructura de diversas zonas urbanas y edificaciones, además, de mejoras en el transporte lo que genera un mayor nivel de desarrollo y calidad de vida en las áreas y comunidades involucradas. Asimismo, desde el punto de vista cultural resulta muy útil pues, no solo permite la apreciación de cultura, tradiciones, geografía, artesanías; permite, además, la valorización y la concientización dentro de la misma comunidad. Donde, se propicia el intercambio cultural, entre personas de diversos orígenes, que conviven, comparten ideas y costumbres (Concepto de Turismo, 2020).

La Organización Mundial del Turismo, como principal organización internacional en el ámbito turístico, respalda a un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, que ofrece liderazgo y apoyo a este sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas (OMT, 2021)

Por lo que, la actividad turística se vuelve indispensable para toda la sociedad; con la finalidad de desarrollar el turismo inclusivo y sostenible, donde se brinde posibilidades de ocio para todos. El desarrollo de un turismo accesible o turismo para todos, este concepto se utiliza para englobar la accesibilidad de una zona turística; pero, no es suficiente tener una atracción turística con accesibilidad adecuada, se debe acondicionar todas las áreas de servicios turísticos como en la infraestructura de

hoteles, restaurantes, medios de transporte, y/o servicios auxiliares se vea la accesibilidad, que permita el acceso a todos de forma igualitaria. De tal modo, que se inicie la creación de productos turísticos con el concepto de accesibilidad universal o un turismo para todos (SERNATUR, 2020).

Es importante recalcar que, la población mundial se estima que el 15%, es decir, 1000 millones de personas, sufren algún tipo de discapacidad. Dichas personas con discapacidad tienen más probabilidades de experimentar resultados socioeconómicos adversos como: menos educación, resultados de salud o atención más deficientes, menores niveles de empleo y mayores tasas de pobreza. Donde, se deja de lado el tiempo de ocio que toda persona por derecho posee. Además, la discapacidad al verse afectada por la pobreza, tiene como consecuencia la falta de oportunidades en empleo y educación, o los salarios más bajos y el mayor costo de vida que supone vivir con alguna discapacidad (Banco Mundial, 2023).

Por tanto, este segmento de mercado no solo agrupa a las personas con discapacidad congénita. Está constituida por las personas en diferentes grados de discapacidad (permanente, temporal y mayores de 65 años), en donde, se necesita de la generación de programas especiales que doten de infraestructura, hospedaje, medios de transporte multimodales, espacios y ambientes especialmente preparados para los viajeros con incapacidad física o mental (Palomino, 2015).

Las personas con alguna discapacidad participan con mayor frecuencia en actividades turísticas, por la creciente integración económica y social de estos. La accesibilidad no solo abarca a las personas con discapacidad, ya que, no son los únicos que se benefician de los accesos óptimos. Todo destino turístico que haga requisito indispensable a la accesibilidad, y entienda tales medidas como aspectos positivos de desarrollo, evolucionará en la oferta de sus productos y servicios. Por ende, se facilitará

la experiencia turística y mejorará la calidad de vida de todos sus ciudadanos y/o visitantes. Sin embargo, aún existen barreras de diferentes tipos que dificultan el acceso a los servicios turísticos (Contreras, SERNATUR, 2021).

Cada vez se van involucrando más países en las buenas prácticas de accesibilidad universal en el turismo, un ejemplo de esto es Portugal con su proyecto «Praias accesibles, Praias para todos», creado en 2005 como consecuencia del Año europeo de las personas con discapacidad, intenta dotar a las playas de las condiciones de accesibilidad necesarias para su utilización por personas con movilidad reducida. Así también, el museo de Batalha el cual pretende ser “El museo de todos”, con dispositivos diseñados para asegurar la aprehensión del conocimiento de todos los ciudadanos a pesar de las diversas formas de discapacidad. Otros ejemplos de atractivos turísticos considerados accesibles en Portugal es el Museo nacional del Azulejo (Jurado, 2014, p. 136).

En España, algunos ejemplos de destinos accesibles y adecuación accesible en el servicio: La cueva de el Soplao, Cantabria es la primera instalación turística subterránea que consiguió el certificado de accesibilidad; Un bus turístico para todos y enoturismo para todos; mapa turístico accesible en Madrid y las rutas para todos; El palacio de Canedo, el Bierzo; Barcelona el MACBA (Museo de Arte Contemporáneo en Barcelona) y la Sagrada Familia; Valencia y su primera Guía turística accesible, es una guía que además de su formato en físico en braille y macrocarácteres también tiene una versión digital. Además, gracias a los códigos QR es posible explorar la ciudad con los audios que nos ofrece la aplicación de esta; y muchas más iniciativas para un turismo inclusivo, como el mapa turístico accesible de Madrid y las rutas para todos con el fin de ofrecer rutas accesibles para conocer sus rincones, también el museo de Altamira y Alhambra accesible, tiene claro que el turismo accesible es posible. Son

algunos de los atractivos internacionales más representativos accesibles para todo público (Accesibilidad y proyectos, 2019).

Otro ejemplo de accesibilidad, son Las Cataratas de Iguazú, basta con apreciar su sistema de pasarelas, rampas, amplios espacios de tránsito y baños adaptados, para notar que este destino es apto para todos (Comercio, 2019). Estos son algunos ejemplos de destinos turísticos accesibles a nivel mundial, de los cuales no solo es adaptación del atractivo, sino también la preocupación por el servicio adecuado, para que, la experiencia de ocio y viaje sea más igualitaria.

El Perú capta el crecimiento regular del turismo internacional hacia nuestro país debido a las políticas públicas y normatividad que han impulsado el desarrollo del sector turismo; la cual se refleja con la mejora de los servicios de los operadores turísticos y las medidas dictadas por el gobierno sobre accesibilidad para turistas con problemas físicos o mentales permanentes y transitorios, así como para las personas mayores de 65 años de edad (Palomino, 2015, p. 15).

Con lo descrito se puede afirmar que, uno de los sitios turísticos accesibles en el Perú son los Pantanos de Villa en Lima, se propuso y se implementó pasarelas, barandas a lo largo de gran parte de la pasarela, pues está en ampliación el recorrido accesible, además de plano hápticos y señaléticas interpretativas e informativas adecuadas para todos los niveles de discapacidad; se adecuó los servicios higiénicos, los formatos de comunicación, los protocolos de atención y el parqueo para discapacitados incluyendo también, el transporte adaptado para llegar a Pantanos de Villa (Aldave, 2020).

Además, el SERNAP resalta que la Reserva Nacional de Paracas tiene las condiciones y facilidades necesarias para el acceso de personas con discapacidad como rampas para el uso de sillas de ruedas. Cabe resaltar que nuestro ícono máximo del

turismo como lo es Machu Picchu, ya cuenta con un recorrido en silla de ruedas. Este circuito turístico fue desarrollado por la compañía de viaje Wheel the World y se puso en marcha este 2019 (Teletón, 2019).

Por su parte Lima, y más aún en la temporada de los Juegos Panamericanos se preparó para recibir a miles de deportistas y turistas con alguna habilidad especial. Por ejemplo, en distritos como Miraflores, se realizaron tours gratuitos inclusivos por las principales atracciones como el malecón, parques y casonas. Por lo que, se busca que muchos otros destinos de nuestro país se sumen al cambio en el que la actividad turística sea inclusiva y viable para todos los peruanos.

En el caso del Perú, los atractivos turísticos más representativos cuentan con un diseño accesible limitado. A pesar de que algunas agencias de viaje ofrecen tours especiales para personas que poseen algún tipo de discapacidad, no todos los destinos cumplen debidamente con los parámetros de accesibilidad. Por tal motivo, se entiende que, no es suficiente con tener una atracción turística accesible, se necesitan también alojamientos, medios de transporte o servicios auxiliares accesibles. Por lo que, la accesibilidad va más allá de evitar o eliminar las barreras arquitectónicas; se espera que haya capacitación y sensibilización hacia el recurso humano y la población (Shimosaki, 2017).

La problemática a analizar en el caso de Cajamarca, son las condiciones que presentan los atractivos turísticos de la ciudad ante el desarrollo del turismo accesible. Por lo que, los encargados de algunos de los atractivos turísticos de Cajamarca, muestran su interés por el tema de la accesibilidad, enfocándose en personas con discapacidad motora. Pero se debe aclarar que la discapacidad puede darse de diferentes maneras (auditiva, visual, física, mental, etc.) es un tema complejo que necesita ser atendido.

Algunos atractivos turísticos que presentan mejoras en accesibilidad es el Complejo Turístico Baños del Inca; al ser uno de los más representativos de Cajamarca, ha remodelado gran parte de su infraestructura; además, ofrece nuevos servicios para aprovechar sus aguas termo-medicinales. A lo largo del recorrido cuenta con rampas de acceso a todas sus instalaciones, los pozos termales están adaptados con barandas y losa de diferentes texturas para evitar accidentes; también, cuenta con planos de ubicación y señalización por todo el complejo. Aunque es deficiente para el mercado accesible (personas con discapacidad y adultos mayores) es uno de los atractivos en mejores condiciones para este tipo de turismo. Por otro lado, la Ex Hacienda La Colpa alberga accesos amplios en todo el trayecto, y ha mejorado la accesibilidad en todo el recorrido. Asimismo, la Granja Porcón, la entrada, estacionamientos son amplios, pero, el principal atractivo es el zoológico, el cual tiene espacios muy angostos que no tienen el mantenimiento adecuado. Los picapedreros de Huambocancha, es uno de los atractivos que se visita en el circuito a Granja Porcón, puede considerarse accesible, ya que tiene espacios amplios donde se exhiben las piezas talladas y la tienda de artesanías está a un solo nivel. En lo que corresponde a los demás atractivos que se ofertan, como, el Complejo Arqueológico Cumbe Mayo, Ventanillas de Otuzco, no están adaptados aún para este tipo de turismo.

Por tanto, se debe tener en cuenta que para el desarrollo de un Turismo Accesible se involucra no solo a los discapacitados sino a las personas mayores, niños pequeños, embarazadas, etc. Debido a esto, pensar en accesibilidad es pensar en calidad; y la calidad es parte importante del turismo.

1.2. Formulación de Problema

Problema general

¿Cuáles son las Condiciones que presentan los atractivos turísticos para el desarrollo del turismo accesible en la ciudad de Cajamarca año 2021?

Problemas específicos

¿Cuál son las competencias de los profesionales en turismo con respecto al desarrollo del turismo accesible, año 2021?

¿Cuál es el equipamiento accesible que disponen los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca, año 2021?

¿Cómo es la infraestructura en los diferentes atractivos turísticos de la ciudad Cajamarca, año 2021?

¿Cuál es la participación de la superestructura para el desarrollo del turismo accesible en la ciudad de Cajamarca, año 2021?

1.3. Justificación

El turismo es un derecho humano fundamental que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas o mentales, puedan disfrutar de los mismos servicios y experiencias turísticas. Negar esta posibilidad a ciertos grupos de la población significa perpetuar la exclusión y la discriminación. Por lo que, el turismo accesible contribuye a la inclusión social; al fomentar la participación activa de personas con discapacidad (temporal y/o permanente) en la vida y en la sociedad en general (IDA, 2022).

Por tanto, el turismo accesible en la ciudad de Cajamarca, para desarrollarse de forma segura y autónoma para el turista con discapacidad. Debe tener en cuenta, la infraestructura urbana y de los atractivos turísticos que oferta. Un punto importante es

la coordinación y comunicación entre las diferentes entidades encargadas del turismo, además, que empresas de servicios turísticos contemplen políticas y reglamentos para la persona con discapacidad. Adicionalmente, el personal que labora en dichos atractivos y empresas prestadoras de servicios turísticos, tengan la capacidad de brindar el mejor servicio, a través de herramientas accesibles para la comunicación con el turista discapacitado.

Dentro de dicho contexto, es importante analizar las condiciones que presenta los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca para el desarrollo del turismo accesible. Como punto principal, la inadecuada accesibilidad en la zona urbana, y por ende hacia los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca. Sumando a esto, la falta de herramientas de comunicación para la persona con discapacidad. Lo que, representa un obstáculo para satisfacer las necesidades de los turistas con discapacidad. Para estas personas, contar con un espacio accesible resulta indispensable para realizar actividades cotidianas como disfrutar de su tiempo de ocio.

Es importante resaltar que el desarrollo del turismo accesible beneficia no solo a los atractivos turísticos, sino también, a que la zona urbana se desarrolle y a su vez, mejorar la calidad de vida.

Por último, la investigación se realizó a través de método científico, mediante el estudio sistemático y riguroso en el campo del turismo, con el objetivo de generar conocimiento y comprensión sobre diversos aspectos relacionados con la industria turística y la accesibilidad. Se utilizó, técnicas de recopilación y análisis de datos para abordar preguntas de investigación y proponer hipótesis. De tal modo, que los resultados de la investigación contribuyan a la toma de decisiones en la gestión y desarrollo de destinos turísticos accesibles; así mismo, generar políticas y estrategias para mejorar la sostenibilidad y competitividad en el sector turístico de la ciudad.

Por tanto, los resultados de la investigación servirán de referencia para estimar la calidad del servicio e infraestructura accesible en los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca. Ante ello, la propuesta de implementación de herramientas accesibles en el Conjunto Monumental Belén, la cual va a contribuir a mejorar la comunicación accesible, aumentando la eficiencia en la atención al turista, además de mejorar las competencias del recurso humano. De modo que se aproveche este tipo de mercado, que influye en el flujo turístico no estacional.

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar las condiciones que presentan los atractivos turísticos para el desarrollo del turismo accesible en la ciudad de Cajamarca, año 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

Identificar las competencias del recurso humano que labora en los atractivos turísticos de la provincia de Cajamarca con respecto a turismo accesible, año 2021.

Describir el equipamiento accesible con el que disponen los atractivos turísticos de la provincia de Cajamarca, año 2021.

Determinar la accesibilidad de la infraestructura en los diferentes atractivos turísticos de la provincia de Cajamarca, año 2021.

Identificar la participación de la superestructura para el desarrollo del turismo accesible en Cajamarca, año 2021.

Proponer la implementación de herramientas accesibles en el Conjunto Monumental Belén para un desarrollo de turismo accesible, año 2021.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel Internacional

Hoyos, (2019) en su tesis de licenciatura *del turismo accesible al museo inclusivo: un modelo para la evaluación de la accesibilidad universal en los museos. El caso del COSMOCAIXA en Barcelona*, de la Universidad Autónoma de Barcelona-España. Tuvo como objetivo principal validar el papel de la accesibilidad universal en los museos como elemento de inclusión de todas las personas en dichas instituciones. Donde, argumenta que, la mayor característica que comparte la sociedad es la diversidad, con ello, se hace imprescindible pensar en términos de accesibilidad universal para el diseño y gestión de los atractivos turísticos. Estos deben ser, inclusivos permitiendo el acceso a personas con discapacidad y/o necesidad especial. Por tanto, se usa una metodología a partir de una aproximación mixta: cualitativa, a través de entrevistas a una muestra representativa de personas vinculadas al mundo de la accesibilidad y los museos de la ciudad de Barcelona o su área metropolitana; y cuantitativa a través de 230 encuestas a turistas de Cosmocaxia. Como resultado finalmente se obtiene que, este colectivo no puede acceder al contenido de la exposición permanente ni deambular por el museo, en una vista libre y autónoma; ya que, las principales barreras en la exposición, se encuentran en el recorrido del museo. No dispone de explicaciones en braille ni audio descripción, no existen audio guías y las bandas podó táctiles no permiten a los usuarios moverse por todas las instalaciones del museo. Por otra parte, los textos informativos en general, tienen tipografía demasiado pequeña, se muestra en una baja iluminación y no está disponible en braille. Asimismo, las personas

entrevistadas corroboran que es imposible disfrutar de forma autónoma del recorrido para una persona con discapacidad, en el museo CosmoCaixa. A lo que se concluye, que la visita para las personas con discapacidad carece de herramientas e infraestructura apta para el turismo accesible. De las evidencias encontradas, se puede constatar que, a cuanta mayor accesibilidad en los museos, tanto en el espacio como en el contenido, mayor es la tipología de públicos que acceden a la cultura.

Salazar (2018) en su investigación *Turismo accesible en centros de interpretación ambiental. Estudio de caso: Balneario El Cóndor, Viedma*. De la Universidad de Nacional del Sur. Bahía Blanca-Argentina, tuvo como objetivo Indagar en las posibilidades de implementación de directrices de accesibilidad turística en el centro de interpretación ambiental del Balneario El Cóndor. Donde argumenta que El balneario El Cóndor es catalogado como producto ecoturístico de gran jerarquía, pero tiene que acompañarse con políticas de accesibilidad. Por lo que, mediante el método cuali-cuantitativo le permite el análisis e interpretación de las fuentes primarias y secundarias de recolección de datos sobre el balneario El Cóndor en la ciudad de Viedma. Con ello, el proyecto integral que cubre las necesidades de todos los visitantes comprende el paso previo a la materialización de la propuesta de accesibilidad en el balneario. A lo que concluye, que para evitar que se remodele el edificio y alrededores por falta de planificación e información previa; la adaptación del edificio no solo debe permitir al visitante con capacidades diferentes poder disfrutar, interpretar y educarse sobre los atractivos de la región como los demás, sino que, permita posicionarse de una manera totalmente superadora al centro y su entorno inmediato. Donde el balneario y las ciudades aledañas como Viedma se beneficiarían, posicionándose como destinos destacados.

Cerdas (2021) en su tesis de licenciatura *Turismo accesible: integración de las personas con discapacidad a las actividades turísticas*, de la Universidad de Costa Rica; tuvo como objetivo analizar el turismo ofrecido a personas con discapacidad visual, auditiva y poca movilidad, llevó a cabo el análisis por medio de entrevistas al público y colaboradores, con el fin de que se plantee una propuesta al Museo de Oro, Museo de Numismática, Museo de los Niños y Museo de Jade. Utilizando una metodología cualitativa y muestreo probabilístico, en donde la muestra fue aleatoria a familiares, encargados, acompañantes o a los mismos turistas con discapacidad y, además, al realizar encuestas, entrevistas y observación directa, se evaluó los procesos de integración de las personas con discapacidad, la percepción del público y los trabajadores en los diferentes museos y centros profesionales, sobre el desarrollo de un turismo accesible en Costa Rica. A lo que concluye, que estudiar las distintas discapacidades en el marco de la accesibilidad en los lugares turísticos, junto con las necesidades que tienen los usuarios en los museos, fue bastante difícil, ya que en materia de accesibilidad no se cuenta con la suficiente información y tampoco hay estudios específicos sobre los museos. Asimismo, hay un entendimiento de conceptos en el ámbito turístico, como: la importancia de conocer y de identificar la accesibilidad. Los diferentes tipos de discapacidades y cómo aplicarlos cuando se trabaja con personas con algún tipo de discapacidad. Además, se puede identificar algunas carencias, como contar con más visitas guiadas y grabaciones en lengua de signos, juegos interactivos e instalaciones táctiles y relieve, pisos podotáctiles o en alto relieve y planos hápticos. De esta forma, se puede mejorar la interacción y la experiencia del recorrido en los atractivos turísticos.

Aunque, hay evidencia que se ha intentado mejorar en algunas áreas, pero se han descuidado otras.

A nivel Nacional

Rodríguez (2018) en su tesis de licenciatura *Causas del limitado desarrollo del turismo accesible* en el destino Trujillo, de la Universidad Nacional de Trujillo. Tiene como finalidad determinar las causas del limitado desarrollo de un turismo accesible para personas con discapacidad en el destino Trujillo. Donde, analiza la situación de la planta turística y atractivos turísticos con respecto al acondicionamiento y accesibilidad para el libre desplazamiento y disfrute de los atractivos, mediante entrevistas a las entidades como CONADIS, GERCETUR, lo que permite encontrar los motivos de la falta de implementación para el desarrollo del turismo accesible. A través, de las encuestas a las personas con discapacidad, se recogió información acerca de las perspectivas y opiniones que tiene en cuanto a la accesibilidad en el destino Trujillo. A lo que Concluye, que la causa del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo es, el poco interés de los organismos locales encargados del turismo, para elaborar herramientas de formación en turismo accesible y, el inadecuado acondicionamiento en el equipamiento turístico, además, que la infraestructura no es adecuada dentro de la planta turística. En consecuencia, no posee ningún tipo de ayuda, para el servicio a este tipo de turistas. Donde, se podría implementar las señales en braille, guías especializados en lenguaje de señas e información adaptada para las personas con discapacidad, además, de los pisos podotáctiles y rampas en la infraestructura, en cuanto al equipamiento limitado o escaso, que reduce la oferta turística a un solo segmento, se implementaría con audioguías y guías en lengua de señas, además, de los planos hápticos. Puesto que, no se puede promocionar destinos que no se encuentren acondicionados para las personas con discapacidad.

Aguirre (2018) tesis de licenciatura *La infraestructura para discapacitados motrices en los atractivos turísticos del distrito de pueblo libre y su relación con la promoción turística de la municipalidad, 2018*, de la Universidad San Martín de Porres. Tiene como finalidad conocer la relación entre la infraestructura para discapacitados motrices en los atractivos turísticos del distrito de Pueblo Libre y la promoción turística, que mediante, un análisis descriptivo y no probabilístico, que se estudia a 05 atractivos turísticos del distrito de Puebla y, se entrevista a 24 personas que se encontraron en los atractivos turísticos analizados. Se obtiene que, la infraestructura para discapacitados es inadecuada y que, la municipalidad no tiene el 100% cubierto de los servicios básicos exigidos por ley para el óptimo servicio turístico, adicionalmente, los profesionales no están capacitados para realizar el guiado o brindar en información accesible. En cuanto a la promoción turística en el distrito de Pueblo Libre, es mínima; existe poca información de los atractivos, carece de páginas web accesibles y no tiene ni redes sociales para difundir información. A lo que se concluye que, toda discapacidad, pero principalmente la motriz se vincula al tema del transporte especializado, para poder desarrollar la actividad turística; además, la diversificación de la oferta, podrá ser cubierta con contenido promocional en formatos digitales y físicos accesibles que incluyan los atractivos.

Feria & Garcia (2019) en su tesis de licenciatura *Análisis del turismo accesible para las personas con discapacidad física en Machu Picchu –Cusco, 2019*, de la Universidad de César Vallejo; tuvo como objetivo principal conocer el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019. Mediante una investigación cualitativa que está basada en recolectar experiencias,

opiniones e interpretaciones de personas con el fin de profundizar la idea de investigación. Con un diseño etnográfico, ya que, evalúa las características del pueblo de Machu Picchu y sus actividades con respecto al desarrollo del turismo accesible. El autor argumenta que el turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu está en una etapa embrionaria, puesto que, no se gestionan las mejoras correspondientes para ofertar un servicio de calidad a este sector de turistas. A lo que concluye que, la infraestructura accesible en Machu Picchu aun es deficiente, gran parte de Machu Picchu ruinas no han tomado las medidas reglamentarias básicas como: rampas de acceso, servicios sanitarios preferenciales, etc. Además, que la señalización está en desinterés de los gestores encargados de esta actividad turística; por otro lado, la capacitación del personal es un punto muy considerado ya que están conscientes de que un servicio de calidad, aumentara la afluencia turística; de modo que, el personal está siendo capacitado constantemente y se encuentran en condiciones óptimas para asistir a cualquier urgencia de este tipo de turistas.

A nivel Local

Vizcaíno (2018) en su tesis de licenciatura *Conocimiento de los Guías de turismo de la ciudad de Cajamarca en relación al Turismo accesible*, de la Universidad Nacional de Cajamarca; tuvo como objetivo determinar el conocimiento de los guías de turismo respecto al Turismo Accesible, en la que afirma que el conocimiento de los guías de turismo de la ciudad de Cajamarca con respecto al turismo accesible es favorable, debido que han demostrado contar con suficiente capacitación profesional. A través de la metodología hipotético deductivo y analítico sintético mediante entrevistas a los encargados del DIRCETUR y de la red asistencial de EsSalud, además de encuestas que se realizaron a los guías de turismo a un total de 89 guías acreditados. De lo cual concluye que en cuanto al conocimiento teórico respecto al turismo accesible los

resultados mostraron que solo un 43% de los guías saben sobre este tipo de turismo, puesto que es un tema que recién se está fomentando y mejorando para el desarrollo del turismo inclusivo o turismo para todos. Con respecto a la conducción de grupos dirigido a personas con capacidades restringidas, es deficiente; debido a que, reconocen no haber realizado dicha actividad a turistas con capacidades diferentes. Por lo que no han creído necesario capacitarse en temas como la comunicación y rutas accesibles, siendo su técnica de guiado estándar, sin tener en cuenta a qué tipo de persona va dirigido. Además, mediante la entrevista realizada al representante de la DIRCETUR Cajamarca y al director de la red asistencial de EsSalud, se pudo conocer que no existen programas de capacitación, difusión, dirigidos a los profesionales de turismo, para concientizar sobre el trato a las personas con necesidades diferentes y lograr de esta manera, la inclusión; aun cuando el DIRCETUR cuenta con un manual para la atención del turista con discapacidad. Así mismo, se observó que los guías de turismo muestran poco interés para resolver este problema, ya que manifiestan que no reciben clientes con capacidades diferentes, porque no hay como realicen adecuadamente el recorrido turístico pues los atractivos no están adecuados para el desarrollo de este tipo de turismo.

Goicochea (2022) en su tesis de licenciatura *Políticas públicas inclusivas para personas con discapacidad en los planes regionales de turismo de Cajamarca, Lambayeque y San Martín*. De la Universidad Nacional de Cajamarca; tiene como objetivo analizar el proceso de diseño e implementación de políticas inclusivas para personas con discapacidad en los planes estratégicos regionales de turismo de Cajamarca, Lambayeque y San Martín. Afirma que las personas con discapacidad, no solo por las limitaciones que especifica su condición, tienen barreras para desplazarse, comunicarse, estudiar, trabajar, organizarse o realizar actividades de ocio y

entretenimiento y quizás en mayor medida, por las condiciones legales, institucionales y de acceso a servicios públicos y privados que el Estado, la sociedad y el mercado les imponen. Por lo que, a través del método de investigación etnográfico, analítico – comparativo, se analizó la participación institucional y organizacional de los gobiernos regionales de Cajamarca, Lambayeque y San Martín involucrados en la implementación de políticas inclusivas dirigidas a la población con discapacidad. La investigación usa la guía de observación, cuestionario y revisión de archivos como herramientas de recolección de datos. La que concluye que la participación de las personas con discapacidad y de sus organizaciones en el diseño e implementación de los Planes Estratégicos Regionales de Turismo – PERTUR de Cajamarca, Lambayeque y San Martín ha sido mínima. A las Oficinas Regionales de atención a las personas con Discapacidad - OREDIS y a las organizaciones sociales de discapacitados no se las tomó en cuenta en los procesos de planificación de los PERTUR. Además, la inclusión de las personas en discapacidad en los Planes Estratégicos Regionales de Turismo - PERTUR de Cajamarca, Lambayeque y San Martín sigue siendo una tarea pendiente a pesar de los marcos normativos y de política favorables, con algunas diferencias sustanciales en los niveles de inversión evidentes en el Gobierno Regional de San Martín.

2.1. Teorías que sustentan la investigación

2.1.1 Teoría General de los sistemas

Con la teoría de los sistemas se puede analizar y comprender la complejidad de los sistemas y sus interacciones. La que, aplicada al turismo accesible, nos permite entender cómo los diferentes elementos que conforman la industria turística influyen en la accesibilidad de las personas con discapacidad. Bajo este contexto del turismo accesible, se considera que el sistema turístico está formado por

componentes que se interrelacionan; como los destinos turísticos, los servicios de transporte, los alojamientos, las atracciones turísticas, entre otros. En consecuencia, estos elementos interactúan entre sí para crear una experiencia turística inclusiva, independientemente de sus capacidades físicas o cognitivas.

El turismo accesible en el enfoque de sistemas, busca identificar las barreras existentes para la participación plena de las personas con discapacidad en la actividad turística, además, propone soluciones que cuenten con la coordinación de los diferentes elementos del sistema turístico. Por ejemplo, se puede analizar cómo la falta de accesibilidad en un alojamiento puede afectar la experiencia turística de una persona con discapacidad, y proponer medidas para mejorar la accesibilidad en todos los aspectos del viaje; o el transporte hacia los destinos turísticos no son adaptados pero el recurso si, resultando una mala experiencia de viaje.

En resumen, la teoría de los sistemas enfocada en el turismo accesible es una herramienta importante para comprender la complejidad de la accesibilidad en el turismo y diseñar estrategias efectivas para garantizar la inclusión de todas las personas en la actividad turística, ya que la actividad turística es una cadena, si una parte de la cadena se ve afectada, la experiencia del turista se ve afectada (Arnold Cathalifaud, 1998).

2.1.2. Teoría del desarrollo humano

La teoría del desarrollo humano busca comprender cómo las personas crecen, cambian y se desarrollan a lo largo de su vida. Esta teoría abarca varias perspectivas, incluyendo aspectos biológicos, psicológicos, sociales y culturales que influyen en el proceso de desarrollo. Al enfocar la teoría del desarrollo humano al turismo accesible, nos ayuda a entender que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, puedan acceder y disfrutar de las experiencias turísticas de la

misma manera. Esto implica la creación de entornos y servicios turísticos accesibles, adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad, movilidad reducida o cualquier otra condición que pueda limitar su participación en actividades turísticas.

Esta teoría aboga por la inclusión y la igualdad de oportunidades en el turismo, promoviendo la eliminación de barreras arquitectónicas, comunicativas y sociales que puedan impedir la plena participación de todas las personas en las actividades turísticas. Además, busca fomentar la sensibilización y concienciación sobre la importancia de la accesibilidad en el entorno turismo, tanto entre los proveedores de servicios turísticos como en la sociedad en general.

Bajo este contexto, el desarrollo humano con respecto al desarrollo del turismo accesible implica también, la promoción de la autonomía, la dignidad y la autoestima de las personas con discapacidad, a través de la creación de experiencias turísticas inclusivas y adaptadas a sus necesidades y preferencias. En definitiva, se trata de garantizar que todas las personas puedan disfrutar de los beneficios del turismo de forma plena y en igualdad de condiciones, contribuyendo así al desarrollo integral de las personas y de las comunidades en su conjunto (Picazzo, 2011).

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Turismo

El turismo es un fenómeno de los tiempos modernos, basado en la creciente necesidad de recuperación y cambio de ambientes, el conocimiento y la apreciación de las bellezas escénicas, el goce del contacto con la naturaleza y producto de la creciente fusión de las naciones y países (comercio, industria, perfeccionamiento de medios de transporte).

Entonces el turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de las personas fuera de su lugar de residencia; en tanto esto no sea motivado por una actividad lucrativa principal. Siendo el aprovechamiento del tiempo libre, esencialmente relacionada con el placer, descanso y recreación (Ziperovich, 2006).

Asimismo, para el autor Padilla (1980). Afirma que el turismo como un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural (p.21).

En cuanto a la Organización Mundial del Turismo es el encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos y define al turismo como un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico.

Se entiende al turismo como la actividad humana social, cultural y económica que consiste en el desplazamiento de las personas por un tiempo limitado satisfaciendo el tiempo de ocio, para el conocimiento, descanso, placer, diversión y/o cualquier otra actividad que ayude al ser humano a desarrollarse. Pero esta actividad debe ser sostenible y sustentable, además de accesible e inclusiva.

Por tal razón, la accesibilidad es el elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por ello, se debe tener en cuenta que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos (Rifai, 2014).

2.2.2. Turismo accesible

La accesibilidad en el uso urbano, rural, y de servicios es un derecho de todos sin restricción alguna, sin importar la estatura, peso, edad, género, cultura, o discapacidad. Es entonces, un tema que abarca todas las áreas en que se desenvuelve el ser humano: educación, salud, higiene, trabajo, vivienda, seguridad social, transporte, comunicaciones, sistemas de información, ocio, recreación, deportes, cultura, diseño arquitectónico, diseño urbanístico, diseño de interiores, etc. (Palomino, 2015).

La Organización Mundial del Turismo (2014) define al Turismo Accesible como la actividad que implica procesos de colaboración planificada entre las partes interesadas, en donde permite a las personas con algún tipo de discapacidad, ya sea discapacidad motora, de visión, audición y capacidades cognitivas, desenvolverse de manera independiente, con equidad y dignidad, a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal. Están incluidos las personas con discapacidades permanentes y temporales, personas con condiciones médicas específicas, además de personas mayores y familias con niños pequeños.

Por lo que, Sánchez Mantilla en el seminario realizado por MINCETUR sugiere que: se debe tener en cuenta que los sitios turísticos que se ofertan, muchos de ellos están conformados por patrimonio natural y cultural protegido por el Estado, lo cual dificulta que haya cambios en estos; puesto que, la diversidad geográfica hace que la

topografía de muchos sitios turísticos presente características desafiantes para la accesibilidad (Caisachana, 2020).

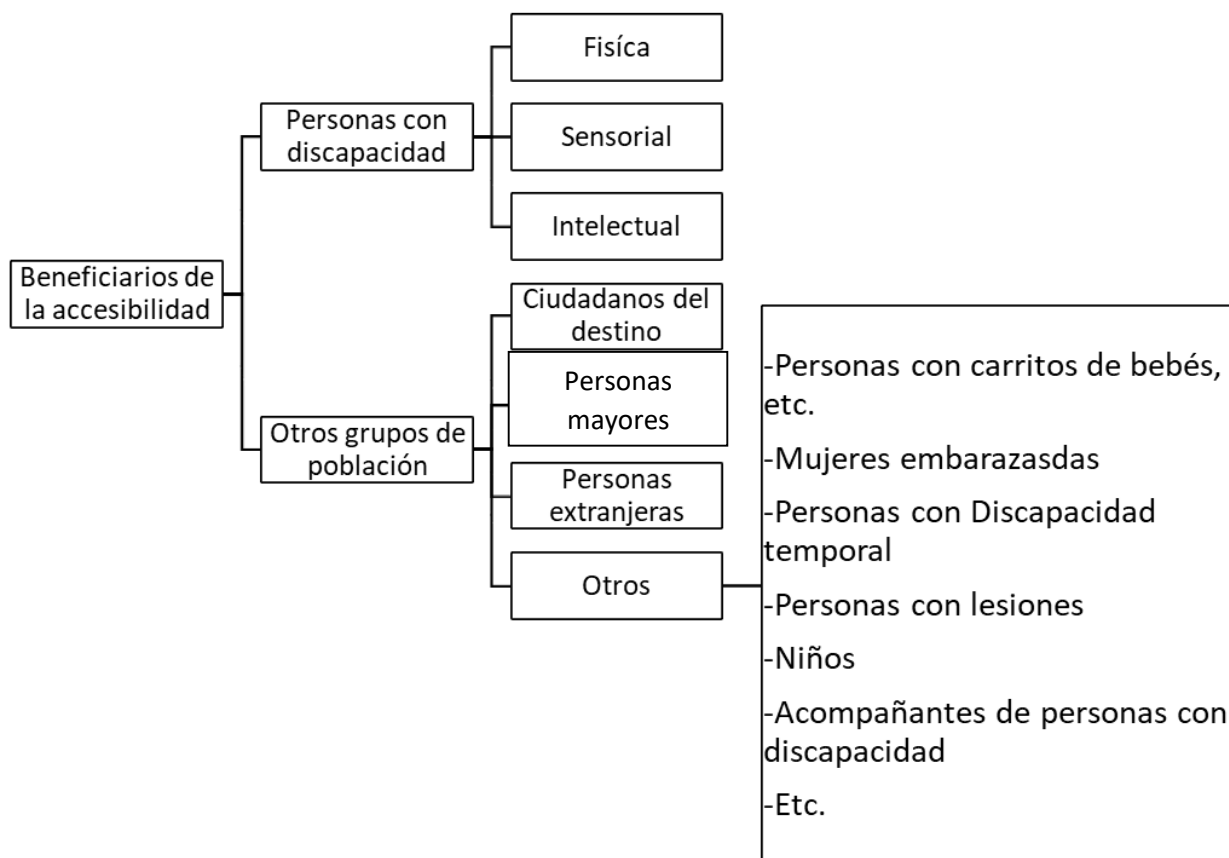
Asimismo, existen experiencias que demuestran que la accesibilidad en sitios turísticos es posible sin poner en riesgo el patrimonio cultural o natural. Se debe tener en cuenta que la accesibilidad es mucho más que la adecuación de instalaciones. En tal sentido, un destino turístico accesible es un objetivo alcanzable, pero, no es una meta estática, sino que se consigue de manera paulatina y evoluciona con el tiempo (ILUNION, 2017).

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Demanda del Turismo accesible

Muchos destinos y hoteles anuncian el “turismo para todos”, como parte de su programa de responsabilidad social, aunque, el reto de mejorar las experiencias sobre el turismo inclusivo sigue siendo difícil de asumir. En otras palabras, ganar competitividad para este segmento merece la pena ser alentado, puesto que los viajeros con necesidades especiales suelen ser muy leales, con gastos más elevados e influyen para dar forma a los destinos turísticos y a la reputación de responsabilidad social de las empresas (PRODERTUR, 2016).

Es necesario resaltar que, cuando hablamos de la demanda del turismo accesible, los beneficiarios de la accesibilidad no son sólo las personas con discapacidad sino cualquier persona que, dedique tiempo al turismo y la recreación y encuentra algún grado de dificultad para el acceso, uso o disfrute de los espacios. Como lo son las personas mayores, niños, familias, mujeres embarazadas, persona con discapacidad temporal y/o permanente, entre otros. En consecuencia, todas las personas seremos demandantes de entornos, productos y servicios accesibles, en mayor o menor medida, en algún momento de la vida (OMT, 2014).

Figura 1*Beneficiarios de la accesibilidad*

Fuente: Manual sobre el turismo accesible. Módulo I: principios, herramientas y buenas prácticas. Adaptado Vía libre (2012).

Como se muestra (figura 1) el mercado accesible abarca no solo a los discapacitados, sino a cualquier ciudadano. Por ende, la importancia de mejorar el ambiente urbano y turístico a modo accesible, contribuye al desarrollo de un turismo inclusivo.

Actualmente, el mercado accesible está en incremento, pues es un sector que desea experiencia en viajes, disfrutando su tiempo de ocio. Además tiene mayor conciencia de sus derechos como clientes lo que provoca una superior demanda de información sobre el producto o servicio a utilizar (Sniadek, 2006).

2.3.2. Barreras del turismo accesible

Aunque la Declaración Universal de los Derechos Humanos reconoce a todas las personas el derecho al turismo con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación, al ponerse en práctica el uso de este derecho, se observa la existencia de barreras que impiden y/o limitan el desenvolvimiento de las personas discapacitadas, es una realidad patente en todos los destinos turísticos.

La causa de este problema tan generalizado es que con frecuencia se olvida que la accesibilidad debe ser entendida de forma global, es decir, para que un destino turístico sea catalogado como accesible debe abarcar al conjunto de instalaciones y servicios que configuran la oferta turística que conlleva al manejo de una cadena turística equilibrada que, en la realidad, este requisito no siempre se cumple. La accesibilidad turística comprende el conjunto de instalaciones y servicios que constituyen la oferta turística, desde las agencias de viaje y oficinas de información, los lugares de alojamiento, los distintos medios de transporte, estaciones, puertos, aeropuertos, establecimientos de restauración, servicios de ocio, etc. Es decir, toda la cadena turística debe de involucrarse para poder pensar y desarrollar la inclusión (Fernández, 2009).

Existen más barreras según Vilariño (2018) Concretamente las barreras pueden dividirse en barreras del entorno y barreras sociales.

- Las Barreras de entorno son las infraestructuras y entornos contruidos sin planificación urbana, además se incluye la información y la tecnología.
- Las barreras sociales referidas a la formación de las empresas y profesionales del ámbito turístico, que tienen falta de concienciación sobre la accesibilidad, además de prejuicios y discriminación hacia algunos colectivos de usuarios. Por ende, es muy importante a la hora de ofrecer servicios adaptados, el desconocimiento de las

necesidades específicas de dicho colectivo; y barreras psicosociales que se crean alrededor de dicho desconocimiento.

Como muestra (tabla 1) el siguiente cuadro sobre las principales barreras en el turismo accesible, teniendo en cuenta el entorno (planificación y reservas, transporte, edificación, destino y comunicación).

Tabla 1

Barreras en el entorno para el Turismo Accesible

Planificación y reservas	-Páginas web no accesibles -Agencias de viajes: Entornos no accesibles y falta de formación profesional
Transporte	-Traslado al punto de partida/ origen desde el domicilio -Acceso a las terminales de transporte: estaciones, aeropuertos -Acceso al interior del medio de transporte -Ausencia de servicios adaptados: aseos, sistemas de información, emergencias entre otros.
Edificación	-Acceso al interior del establecimiento turístico: habitaciones, zonas comunes, aseos, zonas de ocio, zonas deportivas, etc. -Accesos e interior de otros atractivos
Comunicación	-Señalización adecuada -Sistemas alternativos de transmisión de información
Destino	-Desplazamiento por el entorno urbano -Actividades de ocio y culturales -Acceso a los recursos turísticos (naturales, culturales entre otros) y a los genéricos (tiendas, supermercados, farmacias)

Fuente: Resumen de las principales barreras en el Turismo Accesible. Módulo I. OMT (2014).

2.3.3. Requerimientos de accesibilidad

Los requerimientos de accesibilidad se refieren a las características que deben tener los entornos, los servicios y productos para que puedan ser utilizados por personas con discapacidad de forma equitativa y sin barreras. Algunos de los requerimientos de accesibilidad incluyen:

- Acceso físico adecuado, como rampas, pasamanos, ascensores y baños adaptados.
- Comunicación accesible, incluyendo información en formatos accesibles como braille, audio, texto grande o lenguaje sencillo.
- Tecnologías de asistencia, como lectores de pantalla, teclados adaptados y software de reconocimiento de voz.
- Diseño inclusivo que tome en cuenta las necesidades de diversas personas, incluyendo aquellas con discapacidad.
- Capacitación y sensibilización sobre accesibilidad para el personal y la comunidad en general.

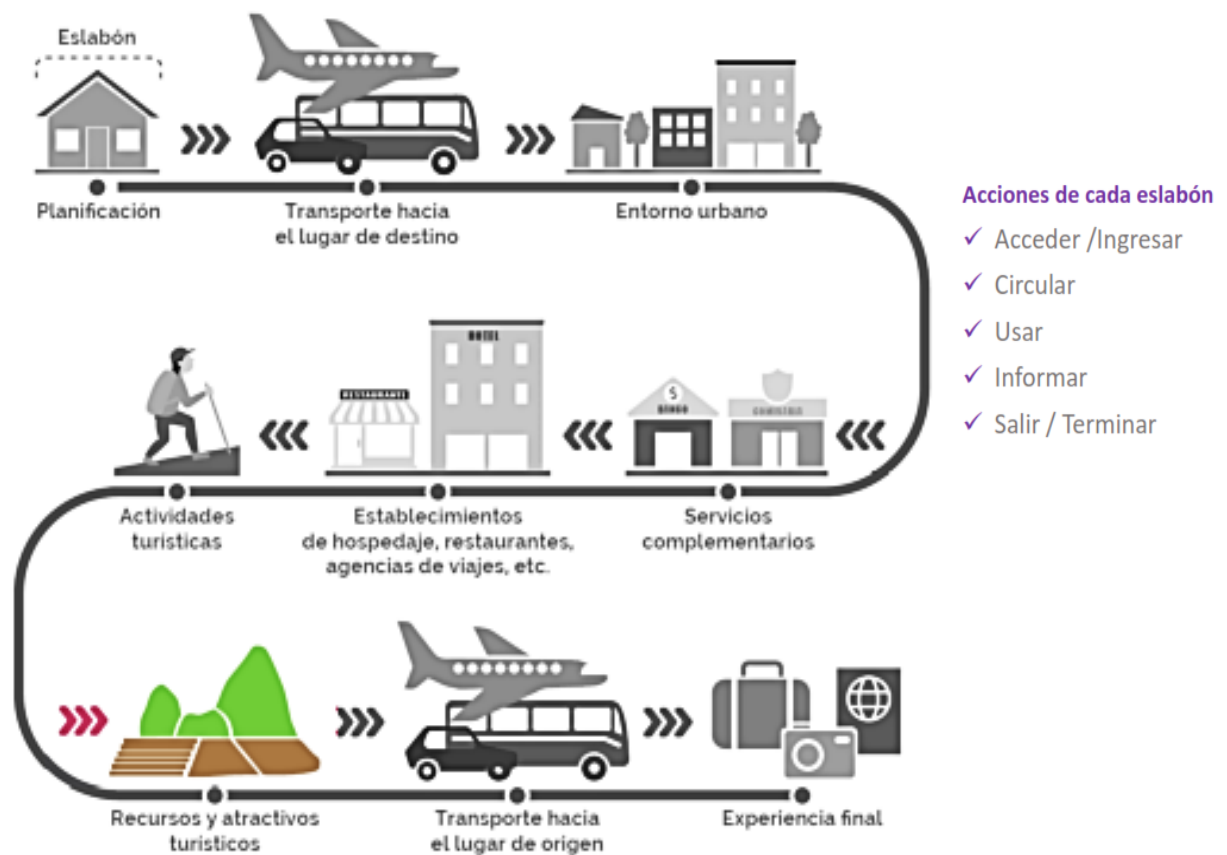
La Organización Mundial del Turismo expone que todos los turistas demandan un servicio de calidad en los entornos y servicios turísticos entre los que se incluye la accesibilidad. Estos requerimientos en todo lo relacionado con la accesibilidad se plasman en los ámbitos de acceso, movilidad, comunicación, nutrición, sanidad, trato, etc. Los cuales deben ser tomados en cuenta a la hora de seleccionar el destino. De esta manera, la selección del destino depende directamente de como adecuarse a dichas necesidades (OMT, 2021).

La accesibilidad en el turismo debe ser un motor de desarrollo para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad en los países receptores, ya que los esfuerzos benefician a la sociedad en su conjunto.

2.3.4. Cadena de Accesibilidad

Figura 2

Cadena de accesibilidad en turismo



Fuente: Carlos Sánchez Mantilla (2020). Accesibilidad en sitios Turísticos.

MINCETUR.

La accesibilidad se debe entender de forma global, pues afecta a toda la cadena del turismo como explica en la figura 3. Es necesario cuidar cada eslabón por separado, pero es más necesario que se aprecie la relación entre unos y otros. De nada sirve hacer accesibles eslabones aislados si no existe una continuidad con el resto de la cadena.

Por ejemplo, no será útil contar con un alojamiento accesible en un entorno al que sea difícil llegar o que los servicios o puntos de interés turístico cercanos sean inaccesibles para los visitantes. Otra gran amenaza que puede surgir es encontrar destinos que,

siendo accesibles, tengan algún eslabón deficiente y, como resultado, no se pueda realizar la actividad completa o de forma satisfactoria (OMT, 2015, p. 58)

Cabe destacar que cada individuo tiene su propio conjunto de requisitos, y sólo basta con que uno de los eslabones de la cadena se rompa, entonces toda la cadena fallará. Así que, si una de las fases del viaje no es accesible, el viaje se verá comprometido, pero en cualquier caso no resultará agradable y empeorará la experiencia del turista.

2.3.5. Políticas del turismo accesible

Las leyes a nivel internacional se vuelven cada vez más exigentes, las normativas y el estricto cumplimiento de las exigencias de accesibilidad en todos los entornos turísticos. Hace que se considere a la accesibilidad como la motivación económica que conseguirá mejores beneficios para el desarrollo del turismo y la sociedad.

La política debe incluir un compromiso, en donde, se debe cumplir con los requisitos de accesibilidad, ser coherente con la propia organización, entendida, y a disposición de todas las personas que forman la organización, del público y demás partes involucradas, además de estar convenientemente actualizada (OMT, 2015, p. 15).

Por tanto, la organización mundial del Turismo (2015), en el manual sobre turismo accesible: Módulo II. Pretende lograr que se realice constantemente y de forma normalizada la legislación a la accesibilidad y la inclusión. Permite así, la participación de las actividades turísticas de manera normalizada y sin soportar un coste adicional. Algunas medidas son, por ejemplo, los servicios de atención especializada para personas con discapacidad en estaciones de ferrocarril y aeropuertos. Además, es necesario crear un proceso de estandarización y normalización de los servicios y productos turísticos accesibles, que provean

normas, políticas e indicadores al sector turístico, sobre la estandarización del servicio a todo tipo de clientes; esto animaría a eliminar las barreras existentes de manera coherente.

Realizar planes de accesibilidad turística: Un plan de accesibilidad turística es útil porque facilita un acercamiento razonable de los problemas derivados de la NO accesibilidad, en donde se reconoce la responsabilidad social y alienta a las empresas a ver los beneficios económicos y sociales de la oferta de productos accesibles.

Para destacar, es importante que en los instrumentos de planificación consideren a todos los visitantes con y sin discapacidad, adultos mayores, visitantes con hijos pequeños, entre otros (Caisachana, 2020).

Para los planes de accesibilidad en el ámbito turístico, los puntos importantes son:

- Planes de accesibilidad en municipios y lugares de interés turístico
- Campañas para aumentar la conciencia y comprensión de la necesidad de accesibilidad para los turistas.
- Fomento de productos nuevos y existentes para sacar provecho de los beneficios del turismo accesible.
- Difusión de información sobre los productos turísticos accesibles y atractivos.
- Establecimiento de medidas de formación estandarizado.

2.3.6. La superestructura Turística

Abarca el conjunto de instituciones públicas o privadas, los cuales cumplen con los procesos de promoción del producto turístico. Comprende todos los organismos especializados tanto públicos como privados encargados de optimizar y modificar

cuando sea necesario, el funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema, así como armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los diferentes servicios que componen el producto turístico. Es decir, tienen como función principal el desarrollo y fomento del turismo (Ayuzo, 2018).

De los cuales se tiene:

Organismos específicos: son todos aquellos que se ocupan de administrar el sector turístico en los diferentes servicios, y según el área que abarquen o el tipo de actividad que realicen, pueden ser organismos nacionales, departamentales, municipales y empresas del estado o privadas. Las empresas ya sean privadas o del estado, intervienen en la parte comercial del turismo, operando algunos de los servicios como, las aerolíneas nacionales, agencias mayoristas u operadoras, hoteles, restaurantes, entretenimiento entre otros.

Organismos con vinculación al turismo: se encuentran principalmente las oficinas que constituyen los ministerios, los organismos descentralizados y autónomos, los cuales administran el patrimonio histórico, museos, las zonas fronterizas, aeropuertos, terminales de buses, parques nacionales, etc.

En todos los casos las funciones específicas son: la promoción turística, el control de calidad de los servicios, la fijación y el control de precios, la planificación del desarrollo, el desarrollo del turismo social y, a veces, la construcción del equipamiento e instalaciones turísticas (Vargas E. , 2023).

Con lo descrito anteriormente, se tiene diferentes organizaciones encargadas de que el desarrollo de la actividad turística vaya en incremento, con mejoras constantes.

Tabla 2*Superestructura turística en diferentes niveles*

INTERNACIONALES	<p>La Organización Mundial de Turismo (OMT)</p> <p>El Consejo Mundial de Turismo y Viajes (WTTC)</p> <p>Asociación de Transportes Aéreo (IATA)</p>
NACIONALES	<p>Ministerio de Comercio Exterior y turismo (MINCETUR)</p> <p>La policía de Turismo (POLTUR)</p> <p>La Comisión de Promoción del Perú (PROMPERU)</p> <p>Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), y los diferentes gremios como AHORA, APAVIT, etc.</p>
LOCALES	<p>Dirección desconcentrada de Cultura Cajamarca (DDC)</p> <p>Dirección regional de Comercio exterior y Turismo (DIRCETUR)</p> <p>Asociación de guías profesionales en turismo Cajamarca, etc.</p>

Fuente: datos tomados de Ayuzo Leonel. Blogspot. Superestructura

2.3.7. Organizaciones y Leyes que respaldan el turismo accesible

En la búsqueda de la igualdad y respeto por todas las personas, se estableció la declaración de los derechos humanos con el fin de proteger los derechos fundamentales de todo ser humano en el mundo. Lo que es un ideal común en todos los pueblos. Desde los inicios de la existencia humana formando grupos para sobrevivir, está regida de normas, leyes, convenios, reglamentos, tratados internacionales y nacionales con el fin de salvaguardar y proteger la dignidad humana.

La Organización de las Naciones Unidas es una de las organizaciones internacionales a favor de la protección de los derechos humanos. Por un lado, la integración de las personas con discapacidad es una cuestión de carácter transversal que debe estar presente en todas nuestras acciones. Por otro, la inclusión requiere medidas específicas como el género, la edad, la ubicación, etc., determinan también las vidas de las personas con discapacidad. De este modo lograr la inclusión en todo, teniendo como fin crear condiciones bajo las cuales se puedan mantener la justicia y el respeto ante todas las personas sin distinción alguna (ONU, Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2021).

Con ello, la preocupación por conseguir un turismo de calidad, la Organización Mundial del Turismo (2014) recoge en el artículo 7 del Código Ético Mundial para el Turismo que es un derecho por igual a todos los habitantes de nuestro planeta y no se pondrá obstáculo alguno, esto incluye el Diseño para Todos, la integración socio-cultural y la accesibilidad económica como un reto para alcanzar el derecho al turismo para todas las personas.

Asimismo, el Gobierno Nacional peruano aprobó un Plan Nacional de Accesibilidad dirigido a adecuar el entorno urbano, las edificaciones, el transporte y las comunicaciones para la persona con discapacidad, en un plazo no mayor a ciento veinte

días, contado a partir de la vigencia de la Ley N° 29973 (Ley General de la Persona con Discapacidad). Toda concesión de rutas para el servicio de transporte público regular de personas de ámbitos nacional, regional y provincial, otorgada a partir de enero de 2014, incorpora la obligación de contar con vehículos accesibles para su uso por personas con discapacidad. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones regula y fiscaliza el cumplimiento de ambas disposiciones (Palomino, 2015, p. 15).

Además, en el Compendio de Normas en discapacidad (2018) en coordinación del Ministerio de la mujer y Poblaciones Vulnerables (MINP) y el consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), se hace mención a diferentes tratados internacionales, leyes y decretos supremos que respaldan los derechos de los discapacitados, promoviendo una sociedad inclusiva y sin barreras para la realización de cualquier tipo de actividad, incluyendo la actividad turística.

2.4. Definición de términos básicos

Accesibilidad: medidas pertinentes para asegurar el ingreso de las personas con discapacidad, para que se encuentre en igualdad de condiciones con las demás, ya sea en el entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público (Contreras, 2018)

Atractivo turístico: Es el sitio que genera interés entre los turistas y/o viajeros. Se entiende que, se trata de un motivo para que una persona tome la decisión de visitar una ciudad o un país (William, 2017).

Atractivo turístico accesible: aquellos atractivos turísticos, en donde las personas con discapacidad y cualquier tipo de turista puedan acceder de forma autónoma, ya sea adaptado con diversos dispositivos, como rampas y mecanismos de señalización adecuados, tecnología, itinerarios accesibles, de modo que se pueda recorrer y disfrutar de la oferta de ocio que ofrezca dicho atractivo (Martos, 2012).

Braille: El Braille no es una lengua o un idioma propio, sino un mecanismo de escritura en base a puntos de relieve sobre una superficie lisa. Es una manera diferente de representar el alfabeto tradicional de las lenguas verbales. En conclusión, se trata de una forma de escritura que no requiere de la vista sino del tacto. Por ende, debe adaptarse al alfabeto de cada idioma en particular: el idioma chino en Braille seguirá siendo chino y el español, español (Enciclopedia Humanidades, 2023)

Código QR: códigos de barras bidimensionales que almacenan gran cantidad de información codificada dentro de un cuadrado; dicha información puede remitir a diferentes aplicaciones, que permitirá a las personas con discapacidad auditiva a un contenido en video, donde se brindará la misma información en lengua de señas, o audioguías para personas ciegas; o quizá presentación en 3D de objetos o lugares con

información adicional ya sea en lengua de señas, o audio; que se puede acceder a través de un dispositivo móvil (Marchetti, s.f.).

Comunicación Accesible: Es contar con una comunicación inclusiva, que garantice que todas las personas, independientemente de sus limitaciones para ver, escuchar, comprender, o moverse, puedan acceder a la información en igualdad de condiciones.

Una comunicación accesible debe estar presente en cualquier momento y en cualquier contexto, por ejemplo: difusión de comunicaciones internas, preparación de documentos, organización de reuniones y/o eventos presenciales o virtuales, realización de materiales audiovisuales, publicaciones digitales, diseño web, circuitos turísticos etc. (ONU, 2023)

Condiciones: es el estado o situación en el que se encuentra algo o alguien, pero que se obtenga los requisitos necesarios para el resultado o un análisis de algo o alguien (Fingerman, 2009)

Discapacitado: La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias evidenciadas con la pérdida significativa de alguna o algunas de sus funciones físicas, mentales o sensoriales, que impliquen la disminución o ausencia de la capacidad de realizar una actividad dentro de formas o márgenes considerados normales limitándola en el desempeño de un rol, función o ejercicio de actividades y oportunidades para participar equitativamente dentro de la sociedad (Ley N°27050) .

Equipamiento accesible: Conjunto de instalaciones, muebles y objetos con niveles especificados, con características físicas, funciones y servicios accesibles, que se apoyan o se complementan entre sí de acuerdo a su nivel de especificidad. Brindando soporte a todas las personas en caso de emergencia (Accesibilidad, s.f.).

Infraestructura: los medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado (OXFORD language, s.f.).

Herramientas: es aquel elemento elaborado con el objetivo de facilitar la realización de una determinada actividad. Todas las herramientas existentes y las que se van fabricando, siempre, cumplen uno o varios propósitos específicos, es decir, no existe ninguna herramienta que no tenga una función (Ucha, 2009).

Lengua de señas: es el sistema de comunicación que utilizan las personas con discapacidad auditiva o sordas para comunicarse con su entorno social. Este sistema de comunicación utiliza un canal gesto-viso-espacial (Disca, 2022).

Maquetas tiflológicas: son maquetas inteligentes que permiten una experiencia multisensorial: al tocarlas, los usuarios pueden escuchar descripciones auditivas, leer textos informativos o ver vídeos con interpretación en lengua de signos. Todo esto es posible gracias a una pantalla táctil integrada y un menú interactivo diseñado para ser accesible a todos, asegurando que cada persona reciba la información de manera adaptada a sus necesidades. Además, es ideal para un público diverso que incluye a niños, personas ciegas, personas sordas y el público en general. Son maquetas que combina elementos físicos y digitales, integrando software y hardware diseñados para democratizar el acceso a la cultura, historia, arquitectura y la información en general. (Tifloactiva, s.f.)

Ocio: es el conjunto de ocupaciones o acciones a las que el individuo realiza de manera totalmente voluntaria sea para descansar, para divertirse, para desarrollar su información o su formación desinteresadamente, tras haberse liberado de sus obligaciones profesionales, familiares y sociales. El ocio se entiende como el disfrute

de descansar, divertirse y desarrollo emocional. Posibilita la expresión libre y creativa de los hombres (Dumazedier, 1971, p. 21).

Páginas web accesibles: Son aquellas páginas web que combina la programación, el diseño y la tecnología para construir un internet sin barreras que permita a todos los usuarios el entendimiento, el aprendizaje, la navegación y la plena interacción con la web. Los beneficiarios de la accesibilidad web son todo el mundo. Para lograr la accesibilidad, se han desarrollado diferentes pautas o guías que explican cómo se tienen que crear las páginas web para que sean accesibles. (IBERDROLA, 2023).

Pictogramas: es una representación de composición gráfica que incluye un símbolo más otros elementos gráficos, como un borde, un diseño de fondo o colores con la intención de transmitir información específica. En términos más sencillos, un pictograma es una imagen más un borde utilizados para transmitir información (GHS, s.f.).

Pisos podotactiles: son una señalización que se siente al caminar sobre ella. Sirven para advertir de un posible peligro y para guiar por el camino correcto a personas con discapacidad visual; pueden ser usadas en el interior o exterior, Advierten el peligro en las zonas como paraderos, escaleras o cuando hay mucha gente en la estación e incluso cuando vamos despistados mirando el celular. Lo único que pide la norma internacional es que se mantenga un elevado contraste de color con el resto del piso que lo rodea. (SAFE CITY, 2023)

Planos hápticos: Estos planos representan la distribución de un espacio arquitectónico, destacando los elementos en alto relieve para permitir una lectura táctil. Además, se incorporan transcripciones en el alfabeto Braille para garantizar la accesibilidad total y audio guías. La combinación de relieves y Braille convierte estos planos en herramientas verdaderamente inclusivas. Diseñados para servir a una amplia gama de

usuarios, tanto aquellos que padecen discapacidades visuales como aquellos que no. Su objetivo principal es proporcionar orientación y comprensión espacial de manera eficiente y efectiva (POLARIS SING, s.f.)

Servicios: son todas aquellas actividades, instalaciones y opciones disponibles para satisfacer las necesidades y deseos de los turistas que visitan una determinada zona o destino. Estos servicios pueden incluir alojamiento, transporte, alimentación, guías turísticos, tours, actividades recreativas, información turística, servicios de salud, entre otros. El objetivo principal de estos servicios es brindar una experiencia positiva y agradable a los turistas, haciéndolos sentir bienvenidos y permitiendo que disfruten al máximo de su estadía en el lugar visitado (Domínguez, s.f.).

Recurso humano: son los trabajadores que posee un determinado sector o una organización. Es Cualquier persona física que posea una vinculación a una organización, sector o economía, se considera un recurso humano (Morales, 2020).

Señalización: es la indicación que está relacionada con un objeto, actividad o situación determinada, en donde es una obligación relativa a la seguridad o la salud en el trabajo u otras actividades, es de algún color, una señal luminosa, una señal acústica una comunicación verbal o señal gestual (IDT, s.f.)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Hipótesis

Los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca no están en condiciones necesarias para el desarrollo del turismo accesible, ya sea en la infraestructura o equipamiento de los atractivos, además del conocimiento y capacidades del recurso humano para el servicio de las personas con discapacidad.

3.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumentos
Condiciones turísticas para el Turismo Accesible	Es el conjunto de circunstancias y/o materiales con el que cuentan los diferentes atractivos turísticos, donde todas las personas independientemente de su condición puedan disfrutar con igualdad de oportunidades, la actividad turística.	- Recurso humano	- Competencias	-Habilidad -Capacidad -Actitud	-Cuestionario
		-Equipamiento	-Herramientas	-Canales de información -Planos hápticos -Elementos desmontables	-Ficha de observación
			-Señales de comunicación	-Alarmas - telefonía -Internet -Pictogramas	
		-Infraestructura	-Servicios básicos	-Mantenimiento y operatividad -Servicios sanitarios -Espacios de descanso -Iluminación	-Ficha de observación
			-Accesibilidad	- Rampas -Aceras -Barandas -Escaleras -Rutas de evacuación -Banda libre peatonal -Pisos podotáctiles	
	-Superestructura	-Conocimiento -Iniciativas -Lineamientos -Comunicación entre instituciones	- Competencias - Comunicación - Proyectos - Capacitaciones -Cursos	-Guía de entrevista	

3.3. Tipo, nivel, diseño y método de investigación

Tipo: Aplicada

La investigación aplicada es aquella que busca aplicar los conocimientos científicos y tecnológicos a la solución de problemas concretos en la sociedad, con el objetivo de generar un impacto positivo en la calidad de vida de las personas, que pueden ser a nivel individual, grupal o social (Lozada, 2001). Por lo que, la investigación intenta proporcionar nuevas evidencias respecto a las condiciones que presentan los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca para el desarrollo del turismo accesible, con el fin de encontrar respuesta a posibles aspectos para mejorar la situación turística y de la vida cotidiana.

Nivel: Descriptivo

El nivel descriptivo es aquel que busca el “qué” del objeto de estudio, más que el “por qué”. Describe y explica lo que se investiga. Con enfoque mixto pues, se utiliza diferentes técnicas de recolección de datos, como encuestas, entrevistas, observaciones y análisis de bases de datos (CIMEC, s.f.). Por lo que, la investigación describe las necesidades de los turistas con discapacidad, mediante el análisis de las condiciones que presentan los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca para el desarrollo del turismo accesible, enfocado en la participación de la superestructura, las herramientas accesibles que disponen los atractivos turísticos, y la accesibilidad dentro de los atractivos. De tal modo, proponer alternativas que mejoren la experiencia turística y contribuyan al desarrollo sostenible del turismo.

Diseño: No experimental

El diseño de la investigación, es no experimental de corte transversal, ya que, el estudio no realizó manipulación de la variable; además, se realizó en el transcurso del año 2021. La información reunida, a través de la observación directa, encuestas y entrevistas, con dicha recopilación de datos se realizó el análisis de las condiciones turísticas de los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca para el desarrollo del turismo accesible (Huaire, 2019)

Método: Analítico, Sintético y estadístico

Método **analítico** consiste en la descomposición de un todo en sus partes o elementos con el fin de observar las causas, naturaleza y los efectos. (Hernández, 2017). Por tanto, se realizó un análisis detallado de las diferentes barreras que pueden existir para las personas con discapacidad a la hora de acceder y disfrutar de los servicios y atractivos turísticos en la ciudad de Cajamarca. Este método, es una herramienta fundamental para identificar las barreras que impiden a las personas con discapacidad disfrutar plenamente de las experiencias turísticas. Además, de analizar toda información recolectada y, facilitar el entendimiento y profundidad de la investigación.

Método **sintético** es aquel que reconstruye un todo, pero parte del análisis del objeto de estudio, para luego ser integrando mediante la síntesis, desde las partes analizadas generando un saber superior (Rus, 2020). Por lo que, se aplicó este método en la investigación, después de analizar las condiciones que presentan los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca para el desarrollo del turismo accesible, con respecto a infraestructura, equipamiento de los atractivos, además del conocimiento del recurso humano ante el turismo accesible.

Método **estadístico** facilita interpretar un conjunto de datos y extraer conclusiones de él, es un procedimiento de manejo de datos a través de estadísticas. Presenta gráficos estadísticos, síntesis y análisis de los resultados obtenidos de toda la población estudiada (Michelí, s.f.). El método estadístico facilitó el proceso de la recolección de datos, a través de las diferentes técnicas de investigación, aplicadas a la muestra y población de la investigación. De esta manera, se logró obtener la interpretación de resultados del análisis de las condiciones turísticas de los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca para el desarrollo del turismo accesible.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población:

La población de estudio es un conjunto definido, limitado y accesible, que formará la muestra para el estudio, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que, al hablar de población de estudio, no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, objetos, familias, organizaciones, etc. (Arias-Gómez, 2016).

La población para el presente estudio, está constituida por los siguientes elementos:

- Trabajadores en los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca
- Atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca
- Encargados de DIRCETUR, DDC, Fundación Peruana de Turismo Social y Accesibilidad, Gerencia de Turismo en la Municipalidad de Cajamarca y gerente del Complejo Turístico de Baños del Inca.

3.4.2. Muestra: No probabilística por conveniencia

El muestreo por conveniencia, es una técnica de muestreo no probabilístico - no aleatorio, se utiliza para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso y la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra (González, 2020). La investigación se trabajó con un muestreo no probabilístico por conveniencia ya que, los miembros de la muestra son elegidos por la especificación en su trabajo.

La muestra incluye a: todos los trabajadores dentro de los atractivos turísticos seleccionados para la investigación (El Mirador Santa Apolonia, Conjunto Monumental Belén, El Cuarto del Rescate, las iglesias San Francisco y la Catedral, por ser parte del recorrido del centro histórico, además del Complejo Turístico Baños del Inca y Granja Porcón) que fueron un total de 50 encuestados; que estuvieron en contacto directo con el turista, ya sea en la boletería, guías de turismo y personal de seguridad y/o limpieza de dichos atractivos. Además, se entrevistó a los encargados de las instituciones turísticas: al Director del DIRCETUR; a la encargada de la Gestión de Museos y Monumentos del DDC; al presidente de la Fundación Peruana de Turismo Social y Accesibilidad; al subgerente de la Gerencia de turismo, cultura y centro histórico de la Municipalidad Provincial de Cajamarca y por último a la gerente del Complejo turístico de Baños del Inca, fueron 05 entrevistados. Adicionalmente, se tomó como objeto de estudio los 07 atractivos turísticos antes mencionados, ya que, en época de pandemia fueron los que estaban disponible la visita, ya que se encontraban en mejores condiciones de bioseguridad para la reactivación del turismo en Cajamarca.

3.5. Técnicas

La observación directa: es el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conductas que se manifiestan en tiempo real; el investigador, observa y recoge datos mediante su propia observación (Matos & Pasek, 2008). Con esta técnica de recolección de información, se pudo observar y escribir la realidad en torno a la accesibilidad turística, como equipamiento accesible con el que cuentan los atractivos turísticos y la infraestructura accesible dentro de los atractivos turísticos investigados. De tal modo, se analizó las condiciones que presentan los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca ante la accesibilidad turística, evaluando también, la atención y servicios que brindan dichos atractivos.

Encuesta: permite dar respuesta a problemas en términos descriptivos, tras la recolección sistemática de datos según un diseño previamente establecido que asegure la precisión de la información obtenida (Casas, 2002).

Por lo que, la encuesta se usó para identificar capacidades y el conocimiento del recurso humano que labora en los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca, con respecto a la accesibilidad de los atractivos turísticos. Teniendo en cuenta las herramientas que usa y las formas de comunicación accesible; además, del servicio que brinda a este tipo de mercado.

Entrevista: es la técnica donde el investigador busca obtener información de una forma oral y personalizada. Dicha información se especifica en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona entrevistada, tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando (Vargas, 2012).

La investigación empleó, entrevistas semiestructuradas, que se direccionaron a los representantes de las diferentes instituciones del sector turístico; como: la Gerente del

Complejo Turístico Baños del Inca, al Subgerente de Turismo de en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, Directora de la Dirección desconcentrada de cultura (DDC), Director de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) y el Presidente de la Fundación Peruana de Turismo Social y Accesibilidad. Con el fin de identificar la participación de la superestructura ante accesibilidad turística en la ciudad de Cajamarca. Mediante esta técnica se obtuvo información detallada sobre el desarrollo del turismo accesible en la ciudad de Cajamarca, las iniciativas, avances y coordinación entre instituciones. La entrevista es útil para explorar las diferentes opiniones y perspectivas de los entrevistados, así como para captar sus experiencias, creencias y emociones en relación al tema de estudio.

3.6. Instrumentos

- **Ficha de observación:** se empleó para identificar las condiciones que presentan los atractivos turísticos de la ciudad ante la accesibilidad para las personas con discapacidad, y público en general. Abordando, dimensiones como el equipamiento con el que cuenta cada atractivo turístico, la accesibilidad de la infraestructura y las competencias del recurso humano que labora en dichos atractivos entorno al turismo accesible.
- **Guía de entrevista:** se planteó y redactó preguntas para los representantes de las instituciones encargadas del sector turismo; sobre el desarrollo del turismo accesible en la ciudad, específicamente en los atractivos turísticos investigados. De este modo se identificó y registró las condiciones que presentan los atractivos turísticos para el desarrollo de un turismo inclusivo, detallando la participación de las instituciones y el conocimiento de estos, sobre el turismo accesible.
- **Cuestionario:** se aplicó el instrumento a los trabajadores de los atractivos turísticos estudiados, a través de preguntas abiertas y cerradas, con la finalidad de recolectar

información sobre el conocimientos y capacidades del recurso humano que labora en el sector turístico.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se describe, analiza e interpreta los resultados obtenidos, en conformidad con los objetivos planteados en la investigación. Se presentan los resultados de acuerdo a las dimensiones establecidas en la investigación.

En la primera parte de los resultados, se presenta el análisis e interpretación de los datos recopilados, de acuerdo a los objetivos planteados. Lo cual se plasma en las dimensiones de la investigación: Primero, el recurso humano, permitió identificar las competencias del recurso humano en torno al desarrollo del turismo accesible en los atractivos turísticos que labora. A través de, las capacidades, habilidades y actitudes de los trabajadores hacia la persona con discapacidad, el conocimiento sobre turismo accesible, y el uso de las herramientas de comunicación accesible a su disposición.

Segundo, el equipamiento en los atractivos turísticos de Cajamarca; las herramientas accesibles y señales de comunicación accesible con las que disponen dichos atractivos, y si, son manejados por el recurso humano. Desde herramientas de comunicación accesible como braille, audioguías, lengua de señas, pictogramas, planos hápticos, maquetas tiflológicas, código QR y elementos desmontables, con el fin de no alterar el patrimonio natural y cultural. Además, la accesibilidad de la infraestructura dentro de los atractivos turísticos en todo el recorrido. Si cuenta con rutas de evacuación, pisos podotáctiles, barandas, aceras, rampas, escaleras y espacios de descanso. Además, si disponen con los servicios básicos accesibles, como iluminación, servicios higiénicos accesibles, que a su vez deben estar en adecuado manteniendo y operatividad.

Tercero, la participación de la superestructura ante el desarrollo del turismo accesible, donde se analizó la existencia de iniciativa y/o proyectos sobre turismo accesible, el conocimiento sobre el turismo accesible y también, la predisposición de los encargados en cuanto a la comunicación con los diferentes gremios e instituciones para el desarrollo del turismo accesible en Cajamarca. Quienes participaron en dicha entrevista fueron:

Tabla 3

Lista de entrevistados

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	PROFESIÓN	CARGO	INSTITUCIÓN
1	Elena Chávez Rodríguez	Contadora Pública Colegiada	Gerente	Complejo Baños del Inca
2	Diana Elizabeth Alemán Paredes	Arqueóloga	Gestión de Museos y Monumentos	DDC Cajamarca
3	Edgar Martín Abanto Zegarra	Ingeniero Industrial	Director	DIRCETUR
4	Julio César Díaz Sánchez	Técnico profesional en Turismo y estudiante de sociología	Presidente	Fundación Peruana de turismo social y accesibilidad
5	Edgar Melqui Chuquimango Idrugo	Licenciado en Turismo	Subgerente de turismo	Municipalidad Provincial de Cajamarca (Gerencia de turismo, cultura y centro histórico)

Adicionalmente, por medio de la investigación se propuso la implementación de herramientas accesibles en el Conjunto Monumental Belén para el desarrollo del turismo accesible, con la finalidad de mejorar la atención a los turistas, brindar información accesible y, mejor acceso dentro de este atractivo turístico. Que está constituido por el Ex Hospital de Mujeres, Ex Hospital de Varones y la Iglesia de Belén.

4.1.1. Identificación de competencias en los profesionales de turismo con respecto al desarrollo del turismo accesible.

Las competencias del recurso humano son las habilidades, conocimientos, aptitudes y actitudes que una persona posee, y que le permiten desempeñar de manera eficiente y efectiva las tareas asignadas en su respectivo puesto de trabajo. Además, las competencias del recurso humano también incluyen la capacidad de adaptación, resolución de problemas, toma de decisiones, creatividad y pensamiento crítico.

Para identificar las competencias del recurso humano que labora en los atractivos turísticos de Cajamarca, se realizó un cuestionario dirigido a los trabajadores dentro de los atractivos. Permitiendo saber el nivel de conocimiento sobre el turismo accesible, sus experiencias con turistas con discapacidad, el uso de herramientas, actitud y aptitud ante el turista con discapacidad.

Aún en pandemia, reactivando el flujo turístico se encuestó a un total de 50 personas que fueron encontrados laborando en los atractivos turísticos estudiados, como el Mirador Santa Apolonia, Conjunto Monumental Belén, Complejo Turístico Baños del Inca y Cuarto del Rescate. El personal considerado para la aplicación del cuestionario abarcó el personal de seguridad, administrativos, guías de turismo, personal de limpieza en el caso de Baños del Inca.

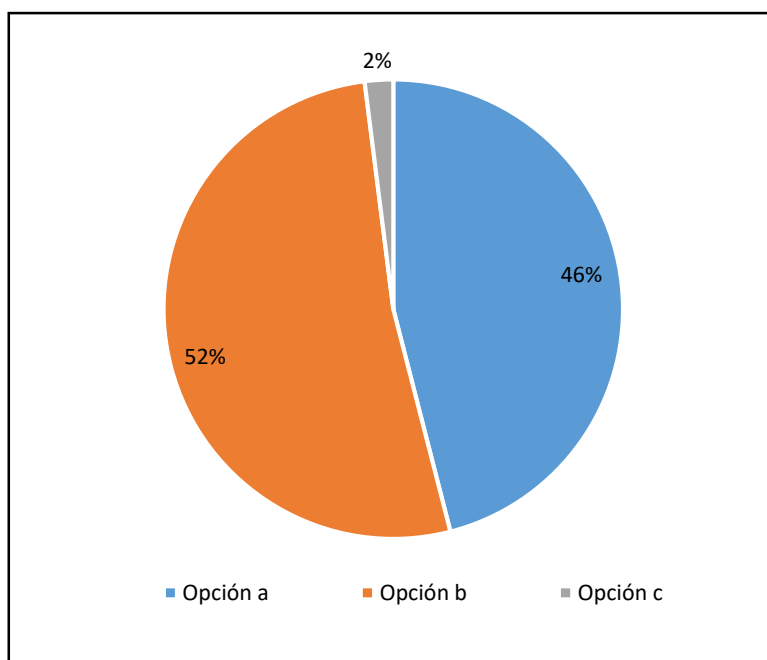
Por tanto, se obtuvo que, el 46% de los encuestados son del sexo femenino y el 54% del sexo masculino. Asimismo, se obtuvo que, el 59% del total de encuestados SI tuvo alguna experiencia con turistas discapacitados dentro de su ambiente de trabajo. Comentan que en su mayoría fueron personas con discapacidad motora (silla de ruedas y/o muletas) lo que hizo difícil el recorrido

en los atractivos turísticos. Por otro lado, el 41% afirma que NO tuvo experiencia alguna con turistas discapacitados, dentro ni fuera de su lugar de trabajo.

Por lo que, con el análisis de las competencias del recurso humano en torno al turismo accesible, se llegó a los siguientes resultados:

Figura 3

Conocimiento sobre turismo accesible



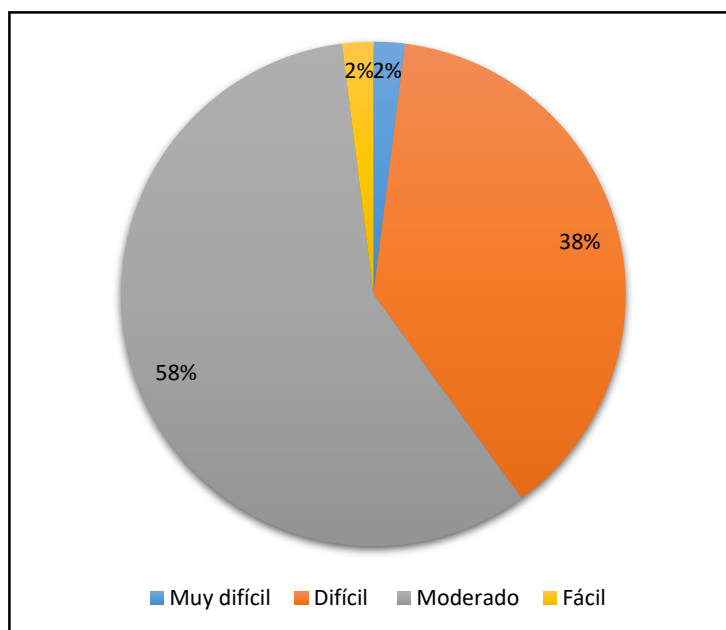
Interpretación:

Se pidió escoger una de 3 opciones sobre cuál cree que es la definición de turismo accesible, para saber el nivel de conocimiento o noción sobre este tema. Se obtuvo que, el 46% marco la alternativa (a), El turismo accesible es: La actividad turística que tiene como fin interactuar con la vida rural, conocer las tradiciones y la forma de vivir de la gente y los atractivos de la Zona. El 52% marco la alternativa (b) el turismo accesible: Es aquel en que todas las personas independientemente de su condición puedan disfrutar del turismo con igualdad de oportunidades; y el 2% marco la alternativa (c) el turismo accesible es: la actividad recreativa que consiste en viajar o recorrer un País o lugar por placer.

Con lo cual se obtiene que, la mayor parte del personal que trabaja en los atractivos turísticos de la ciudad, entiende o tiene nociones sobre turismo accesible.

Figura 4

Nivel de dificultad en la atención de turistas con discapacidad



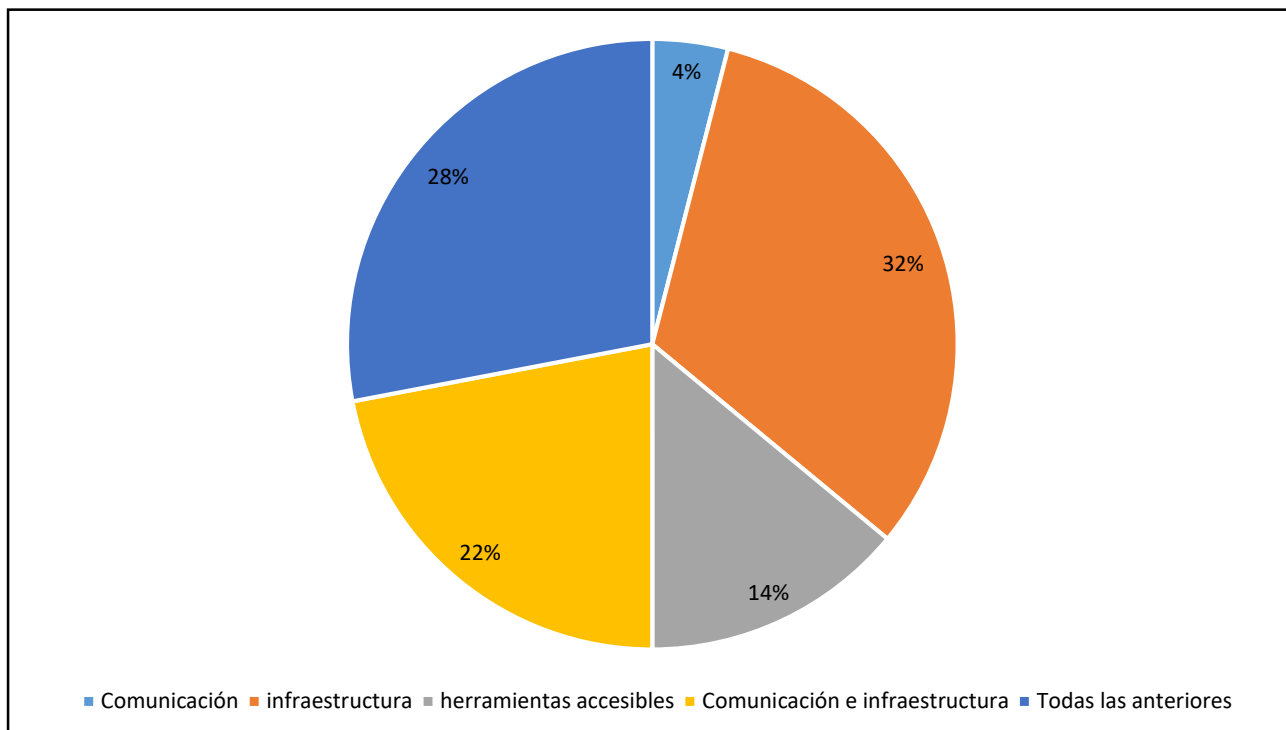
Interpretación

El nivel de dificultad para la atención de turistas con discapacidad es de nivel Muy difícil para un 2% de los encuestados, que consideran a Conjunto Monumental Belén, Cuarto de Rescate y las Iglesias, pues su labor es desde la entrada al atractivo, lo cual en muchas ocasiones es de difícil acceso, además de que no pueden comunicarse adecuadamente, lo que impide que haya una visita adecuada y comunicación pertinente. De nivel Difícil para el 38%, los que se basan principalmente en la comunicación, pues no manejan el lenguaje braille o señas, además de que carecen de herramientas de información accesible, en el caso de Granja Porcón, Santa Apolonia y Conjunto Monumental Belén. Para el 58% es de nivel Moderado para

algunos encuestados en Granja Porcón, Santa Apolonia y Conjunto Monumental Belén, pues, tienen en cuenta su nivel de atención al cliente hacia todo tipo de turista es bastante bueno y que siempre se trata con amabilidad y brindando las facilidades para cualquier turista, consideran que es muy manejable la situación, pero lo que crea obstáculo es la infraestructura que no es apta, pero que no siempre llegan este tipo de turistas. Finalmente, para un 2% es Fácil, y este es el caso de Baños del Inca pues sus espacios son amplios y planificados, y tienen un guía que afirma saber lengua de señas. Por lo que, para gran parte del recurso humano el nivel de dificultad en la atención a un turista con discapacidad tiene un nivel moderado, el cual opinan que solo se debe por la infraestructura del atractivo turístico llevando así a un servicio deficiente, y no inclusivo.

Figura 5

Dificultades en su ambiente de trabajo ante un turista con discapacidad

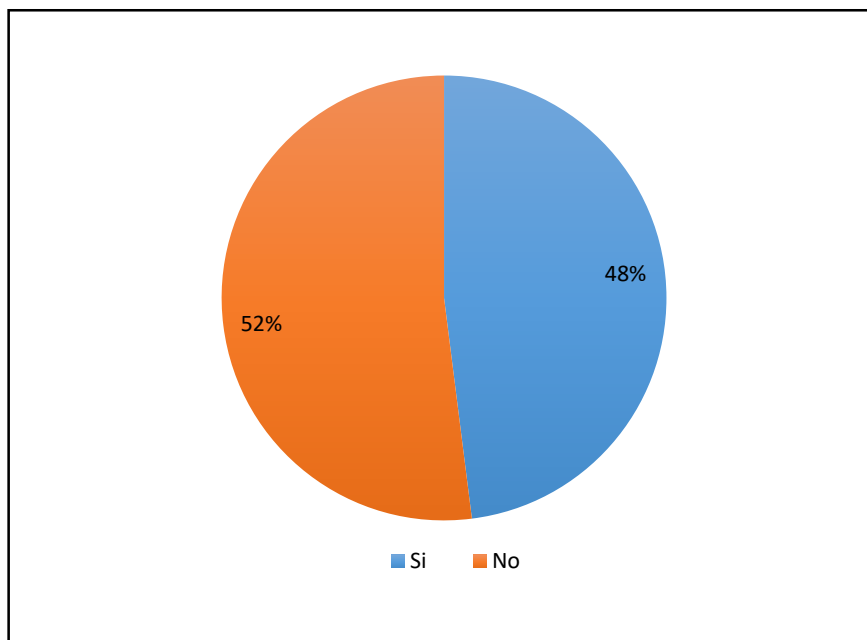


Interpretación

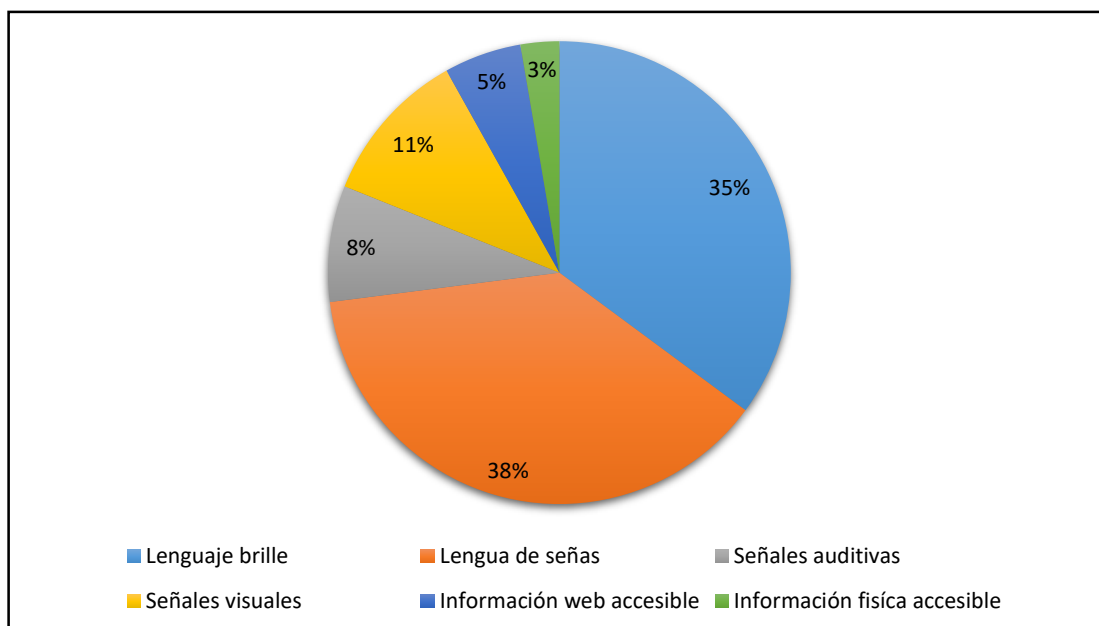
El tipo de dificultad que tiene el recurso humano para el desarrollo de su trabajo ante la experiencia con turistas discapacitados, es del 4% en la comunicación accesible pues no tienen conocimiento en lengua de señas y/o braille. Para el 32% la dificultad es por el tipo de infraestructura en su ambiente de trabajo, pues los accesos, pasadizos y puertas no son adecuadas, además que hay mucho graderío por donde cruzar. Para el 14% la dificultad es por la inexistencia de herramientas accesibles, ya que es una manera que el turista con discapacidad visual, auditiva y motora pueda desenvolverse de forma independiente. Un 22% considera que la dificultad está en la comunicación y la infraestructura accesible, como se describe anteriormente por el lenguaje de señas o braille y lo difícil de los accesos. Por último, un 28% considera que la dificultad está en comunicación, pues no puede hacerse de forma fluida, la infraestructura es inadecuada y no existen herramientas accesibles para brindar el servicio inclusivo. Entonces se entiende que la principal dificultad para el desarrollo de su trabajo en la atención a una persona con discapacidad es por la infraestructura inadecuada que presentan los atractivos turísticos, sin dejar de lado las formas de comunicación hacia las personas discapacitadas ya sea por medio del lenguaje y herramientas accesibles.

Figura 6

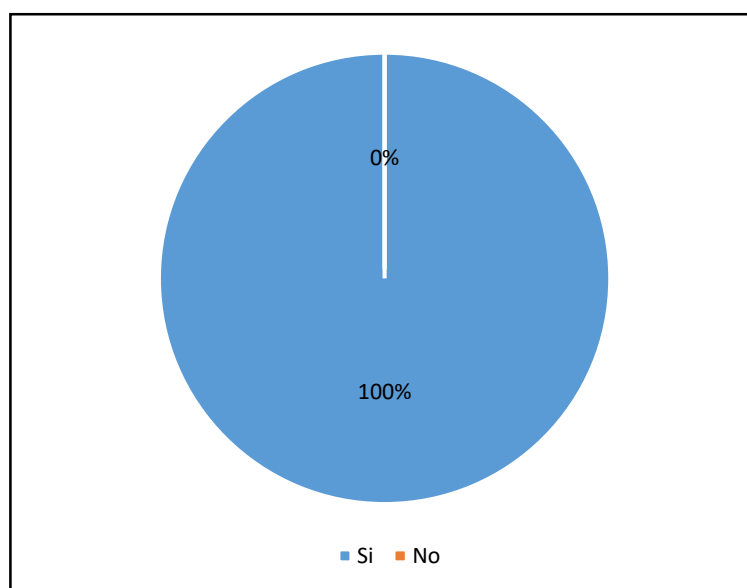
Conoce y/o maneja algunas formas de comunicación accesible

**Interpretación**

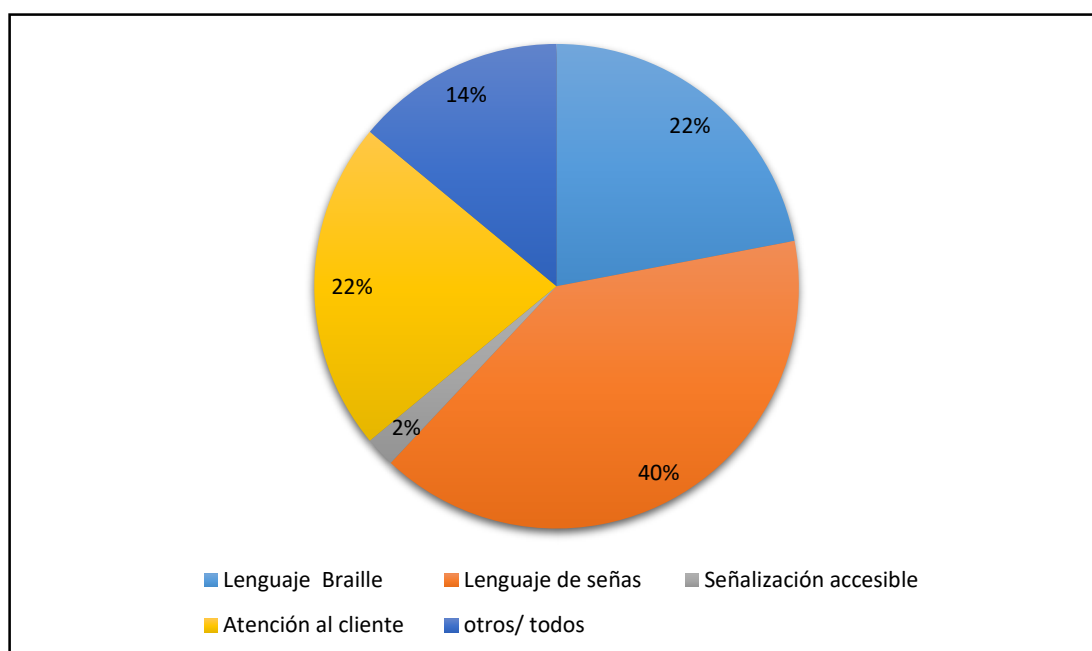
Del total de encuestados el 48% SI conoce algunas formas de comunicación accesible pero no las maneja y el 52% NO conoce ningún tipo de comunicación accesible. De acuerdo a esta información en la Figura 7 se especifica qué tipo de comunicación accesible conoce las personas que marcaron SI.

Figura 7*Formas de comunicación accesible***Interpretación**

Del total de encuestados que respondieron que, SI conocían formas de comunicación accesible, tenemos que el 35% conoce sobre el lenguaje Braille y que se usa para personas con discapacidad visual, pero que no lo manejan. El 38% lengua de señas y que se usa para personas mudas o sordas, pero que no lo maneja. Un 8% señales auditivas, como alarmas en caso de emergencias. El 11% señales visuales, es decir señalización para los diferentes ambientes de los atractivos y a lo largo del recorrido de estos. El 5% sabe sobre la información web accesible, pero no ha diseñado este tipo de páginas y sabe que no hay para los atractivos de la ciudad y tampoco del país, es un tema que se debe tratar y mejorar. El 3% información física accesible; pero que solo conocían de ese tipo de comunicación, mas no sabían cómo realizarlo o Comunicarse mediante estos, además de que no existían el diseño de este tipo de folletos dentro de los atractivos turísticos.

Figura 8*Capacitaciones en turismo accesible***Interpretación**

La totalidad (100%) de los encuestados afirma que desea recibir capacitaciones sobre turismo accesible, pues siente la necesidad y la prioridad de aprender, además de que con sus conocimientos ayuden a la mejor atención a este segmento de mercado. Para lo cual se dio opciones de temas necesarios, que podrían ayudar a su mejor desenvolvimiento en su trabajo, que se especifica en la Figura 9.

Figura 9*Temas de capacitación***Interpretación**

Los temas de capacitación que desean los encuestados se obtuvo que al 22% le interesa capacitaciones en Lenguaje Braille, el 40% en lengua de señas, 2% sobre el tema de señalización accesible, un 22% sobre el tema de atención al cliente, ya sea con alguna discapacidad o no; y un 14% desea capacitarse en todos los temas antes mencionados. Por lo que, cabe mencionar que hay predisposición para el aprendizaje en los diferentes temas de comunicación accesible, y de esta manera mejorar el servicio que se brinda, además de crecer como profesionales.

El recurso humano es un punto importante para el desarrollo del turismo, por ello, desde la opinión de los encargados de turismo en Cajamarca. Afirman que:

El personal que labora en el sector turismo en su gran mayoría tiene poco conocimiento sobre el tema de accesibilidad, ya que, muchos piensan que colocar una rampa y hacer que sea transitable, ya es accesible. Pero la accesibilidad es un tema complejo que está mal enfocado, pues, solo se entiende como persona discapacitada cuando se la ve en silla de ruedas, no comprenden que existen diferentes tipos de discapacidad; no solo la discapacidad motora. Por lo que, se debe priorizar la capacitación del personal; que se encarga de la atención directa e indirecta del turista con discapacidad. Con respecto al recurso humano, cada entrevistado concluye que, para mejorar la atención al cliente, se debe invertir en mejorar las competencias del recurso humano, mediante capacitaciones y cursos de accesibilidad; de modo que, se pueda cumplir con los lineamientos de accesibilidad, propuestos por la OMT, aunque aún no hay políticas o reglas específicas en el entorno nacional. Solo saber que el recurso humano es muy importante en el ambiente turístico, ya que, son la imagen del destino visitado, que conlleva a que todo tipo de turista tenga una experiencia satisfactoria del destino turístico.

4.1.2. Descripción del equipamiento accesible con el que disponen los atractivos turísticos, y la accesibilidad de la infraestructura en torno al desarrollo turístico accesible en los atractivos de Cajamarca.

Para la investigación fue necesaria la observación directa, mediante las fichas de observación que se aplicó en los siguientes atractivos de Cajamarca: Conjunto Monumental Belén, Cuarto del rescate, Complejo Turístico Baños del Inca, Mirador Santa Apolonia, Iglesia Santa Catalina, Iglesia San Francisco y Granja Porcón.

Adicionalmente, se recopiló datos con las opiniones de los trabajadores en dichos atractivos y con los encargados del sector turismo.

Tabla 4

Particularidades en los atractivos turísticos investigados

ATRATIVOS TURISTICOS	PARTICULARIDADES
Conjunto monumental Belén	Museo arqueológico, museo etnográfico, museo del carnaval, Iglesia de Arte barroco, todo la estructura de piedra de cantería
Cuarto del rescate	Estructura de piedra de cantería, actualmente mejor transitabilidad
Iglesia San Francisco	Iglesia San Antonio de Padua, capilla Virgen de los Dolores, catacumbas, estructura de cantería
Iglesia Catedral	Iglesia Santa Catalina, capilla El Sagrario, estructura de piedra de cantería
Mirador Santa Apolonia	Graderío y acceso en auto hasta el mirador natural y capilla Virgen de Fátima, disponibilidad de quioscos, artesanía, restaurante, fotografías.
Granja Porcón	Picapedreros, zoológico con accesibilidad muy estrecha, servicios turísticos (hoteles, restaurantes, venta de productos lácteos, pesca de truchas)
Baños del Inca	aguas termales, servicios diversos (pozas, duchas, piscinas, hidromasajes, servicio termal lúdico) además de hospedaje, restaurantes y venta de artesanía. Actualmente con remodelaciones

Interpretación:

En las particularidades de los atractivos turísticos se describe todo lo que alberga en el recorrido de dicho atractivo, el tipo de construcción y servicios que ofrecen, con la finalidad de obtener información específica para la investigación.

Tabla 5*Conjunto Monumental Belén*

CONJUNTO MONUMENTAL BELÉN			
INFRAESTRUCTURA			
SERVICIOS BÁSICOS	SEÑALES DE COMUNICACIÓN	ACCESIBILIDAD	
Cuenta con iluminación adecuada; servicios higiénicos comunes, más no hay para discapacitados; espacios de descanso en escasos, solo en el ex hospital de mujeres un par de bancas de madera ubicadas en el patio central.	Cuentan con internet, pero es lento y disponible solo para el personal, además cuenta con telefonía, pictogramas hay letreros informativos, afiches y señalización mediante flechas para seguir el recorrido por temas de bioseguridad y por último también dispone de alarmas contra incendios	Cuenta con aceras, escaleras, banda libre peatonal, la operatividad se encuentra de acuerdo a normas de bioseguridad y se lo mantiene en óptimas condiciones. No cuenta con rampas, barandas y rutas de evacuación(es bajo mucho riesgo y no hay un plan de evacuación ante cualquier caso)	
EQUIPAMIENTO			
MANTENIMIENTO	HERRAMIENTAS	SERVICIOS OFRECIDOS	
El mantenimiento es constante en gradas, pasadizos y entradas, además de la información que se muestra y también de los objetos que se exhibe. Por parte de la DDC.	Cuenta con canales de información básicos a través de descripciones en cada pieza que se exhibe, folletos, afiches; no cuenta con rampas fijas o desmontables y tampoco los guías manejan lengua de señas	Solo guiado y venta de artesanía , los demás servicios turísticos como alojamiento, restauración y de entretenimiento se encuentran cerca, ya que es un atractivo en pleno centro de la ciudad	

Interpretación:

En la observación directa para el atractivo turístico “Conjunto Monumental Belén” se obtiene que la infraestructura del atractivo solo cuenta con servicios higiénicos básicos, alarma contra incendios, iluminación adecuada durante todo el horario de visita, algunas señales básicas de información como afiches, guía con flechas principalmente para el recorrido cuando se reapertura las visitas pos pandemia. La

accesibilidad para discapacitados es algo difícil pues no tiene acceso mediante rampas y en cualquier emergencia no hay un plan de evacuación. Para el equipamiento turístico accesible cuenta con descripciones en cada sala y en cada pieza que se exhibe, pero no están acorde a un turismo inclusivo, ya que muchas descripciones están con letra pequeña o hay demasiada descripción. Los servicios que ofrece dentro del atractivos son venta de artesanía y guiados, los demás servicios como alojamiento, restauración y entretenimiento se encuentran cerca pues está en el centro de la ciudad.

Tabla 6

Cuarto del Rescate

CUARTO DEL RESCATE			
INFRAESTRUCTURA			
SERVICIOS BÁSICOS	SEÑALES DE COMUNICACIÓN	ACCESIBILIDAD	
ATRACTIVO TURÍSTICO El lugar es pequeño, solo se realiza el recorrido mas no hay servicios higiénicos en el mismo lugar, ni espacios de descanso, cuenta con iluminación adecuada; el boleto de visita se compra en Belén el cual se usa para visitar ambos atractivos.	Cuenta con señalización para no estacionarse frente a la puerta y flechas que indican el recorrido, la entrada y salida. Dispone de cuadros y descripciones en la entrada sobre la historia acontecida, pero están a una altura no adecuada para la persona en silla de ruedas, niños o adulto mayor, ya que puede ser difícil poder observarlo a dicha altura, además que el pasadizo es angosto.	Cuenta con acera en la entrada, pero no es tan amplia y no cuenta con rampa para la entrada, a pesar de que la entrada es angosta. Además, para el lado Izquierdo del recorrido empieza con graderío de cantería que va hasta la mitad del recorrido rodeando el cuarto para poder observarlo desde todos los ángulos. Desde la mitad del recorrido comienza el camino de madera tipo puente que termina en la salida. Al lado derecho de la misma entrada. Se acondiciona este recorrido por bioseguridad y post pandemia.	
	EQUIPAMIENTO		
MANTENIMIENTO	HERRAMIENTAS	SERVICIOS OFRECIDOS	
El mantenimiento es continuo al pasadizo y entrada, y a los lienzos esto es a cargo de la DDC	Solo cuenta con cuadros ilustrativos de la historia que aconteció, pero en una altura no adecuada y de forma literal mas no en audio descripciones o quizá braille.	Solo recorrido por el cuarto. Ningún otro servicio. Cualquier servicio turístico se encuentra fuera del atractivo, pues está en el centro de la ciudad.	

Interpretación:

Para el atractivo turístico “El cuarto del rescate” mediante la observación directa se obtiene que, en lo que corresponde a la infraestructura, en lo que corresponde a las señales de comunican, cuenta con señalización para no estacionarse frente a la puerta y flechas que indican el recorrido, la entrada y salida. Dispone de cuadros y descripciones en la entrada sobre la

historia acontecida, pero la altura que se encuentra ubicado no es adecuada para la persona en silla de ruedas, niños o adulto mayor, pues, es algo difícil poder observarlo a dicha altura, además que el pasadizo es angosto. Para la accesibilidad cuenta con acera en la entrada, pero no es tan amplia y no hay disposición de rampas desmontables ni para casos de emergencia, a pesar de que la entrada es angosta y consta de 3 escalones. Además, para el lado Izquierdo del pasadizo, ya dentro del atractivo, empieza con graderío de cantería que va hasta la mitad del recorrido rodeando el cuarto para poder observarlo desde todos los ángulos. Desde la mitad del recorrido comienza el camino de madera tipo puente que termina en el pasadizo a unos metros de la salida que se ubica al lado derecho de la misma entrada. Se acondiciona este recorrido por bioseguridad y post pandemia, para la reapertura de las visitas al cuarto de rescate la Arqueóloga a cargo, realizó el mejoramiento de los accesos dentro del atractivo, el cual hizo que su visita sea más ordenada, hay una sola entrada pero separada por una soga, de este modo se accede por el lado izquierdo de la entrada hacia el cuarto, luego sigue rodeando el cuarto y la salida es por el lado derecho de la entrada, con ellos se pueda observar mejor el cuarto del rescate, además que, no hay amontonamiento en la entrada y se puede apreciar mejor el atractivo, en lo que corresponde al mantenimiento tanto el Conjunto Monumental Belén como el cuarto del rescate están en continuo mantenimiento del graderío y del cuarto, el cual está a cargo del DDC. En lo que corresponde a las herramientas de información. cuenta con cuadros ilustrativos antes mencionados, descripción literal y no hay apoyo con audio descripciones o quizá braille. Solo recorrido por el cuarto. No se ofrece ningún otro servicio adicional. Cualquier servicio turístico se encuentra fuera del atractivo, pues está en el centro de la ciudad.

Tabla 7

Iglesia San Francisco

ATRACTIVO TURÍSTICO	IGLESIA SAN FRANCISCO		
	INFRAESTRUCTURA		
	SERVICIOS BÁSICOS	SEÑALES DE COMUNICACIÓN	ACCESIBILIDAD
	No se dispone de servicios higiénicos al público, Cuenta con iluminación adecuada y espacios de descanso por ser amplia el atrio de la iglesia	Presentan afiches sobre eventos a realizar. Para la compra de boleto de visita a las catacumbas se realiza en la entrada del monasterio San Francisco. No hay ningún otro tipo de señalización del tipo accesible.	Cuenta con aceras en la parte externa, gradas hacia la entrada de la iglesia y para las catacumbas. Lo cual hace difícil acceso en silla de ruedas o peligroso para personas con muletas, por el graderío y porque las puertas no se abren por completo.
	EQUIPAMIENTO		
	MANTENIMIENTO	HERRAMIENTAS	SERVICIOS OFRECIDOS
	Mantenimiento continuo por los mismo franciscanos, la limpieza de todas las zonas de la Iglesia.	No proporcionan ningún tipo de folleto o información adicional. No cuenta con rampas desmontables y tampoco alguna descripción ya sea por escrito o audio guía de los lienzos.	Ofrece solo recorrido por catacumbas y visita libre a la iglesia y, si se encuentra abierta también visita libre a la capilla de la Virgen de los Dolores. Los demás servicios ya sea de entretenimiento, alojamiento y restauración, es de fácil acceso pues la iglesia se encuentra en pleno centro de la ciudad.

Interpretación:

La iglesia San Francisco se visita de forma gratuita, pero hay que tener en cuenta los horarios en los que se encuentra abierta al público, en cuanto a las catacumbas se visita pagando un boleto de entrada, donde, alguno de los Franciscanos ofrece la información más importante dentro de las catacumbas. Por otro lado, la infraestructura no es tan accesible ya que existen varios niveles dentro del atrio hacia la iglesia con varias gradas, lo que también pasa para las catacumbas cuenta con gradas para su acceso. Otra razón para el difícil acceso es porque no

abren la puerta completa de la iglesia, sino solo las puertas pequeñas, siendo esto un obstáculo para realizar la visita para una persona con discapacidad. En cuanto al equipamiento turístico no proporcionan ningún tipo de folleto o información adicional. No cuenta con rampas desmontables y tampoco alguna descripción ya sea por escrito o audio guía de los lienzos.

Tabla 8

Iglesia Catedral

ATRACTIVO TURÍSTICO	IGLESIA SANTA CATALINA		
	INFRAESTRUCTURA		
	SERVICIOS BÁSICOS	SEÑALES DE COMUNICACIÓN	ACCESIBILIDAD
	Cuenta con adecuada iluminación, espacios libres en el atrio, pero no es tan amplio como el de la iglesia San Francisco. No ofrece servicios higiénicos al público.	Cuenta con información a través de afiches, y solo para realizar misas de bautizo, matrimonio, y catequesis, las cuales se atienden y brindan mayor información en sus oficinas.	Cuenta con rampa fija, el acceso no abarca mucho graderío, pero las puertas no se abren por completo y esto dificulta la entrada a la iglesia para las personas discapacitadas, adulto mayor, niños, mujeres embarazadas.
	EQUIPAMIENTO		
	MANTENIMIENTO	HERRAMIENTAS	SERVICIOS OFRECIDOS
	Se encuentra en mantenimiento continuo, por las personas encargadas de la iglesia.	No proporcionan ningún tipo de folleto o información adicional sobre la historia de la Iglesia o descripción de los lienzos o construcción de la iglesia.	Ofrece visita a la Capilla el Sagrario, recorrido de la iglesia, los demás servicios turísticos se encuentran en la plaza de armas.

Interpretación:

Dentro de la iglesia no hay personal para brindar información sobre la historia de la iglesia o lo que representan los lienzos; hay personal para brindar otro tipo de información

como para la realización de misas, confirmación, primera comunión, bautizo, matrimonio y tiene un ambiente hacia la calle de jr. Amalia Puga.

Los Guías expresan sus conocimientos sobre la historia de la iglesia, pero cuando el turista hace el recorrido solo, se limita a observar, en lo que corresponde a la entrada es también un obstáculo cuando no se abren la totalidad de la puerta ya que siendo una persona en silla de ruedas solo puede acceder hasta la puerta porque si existe una rampa, pero más allá de ello no podrá acceder de forma independiente o de manera fácil, pues las puertas están abiertas parcialmente. Ofrece visita a la Capilla el Sagrario, recorrido de la iglesia, los demás servicios turísticos se encuentran en la Plaza de Armas.

Tabla 9

Cooperativa Jerusalén Atahualpa (Granja Porcón)

GRANJA PORCÓN			
INFRAESTRUCTURA			
SERVICIOS BÁSICOS	SEÑALES DE COMUNICACIÓN	ACCESIBILIDAD	
Cuenta con servicios higiénicos comunes, espacios de descanso con asientos de madera; durante todo el recorrido hay pequeñas zonas para descansar, espacio recreativo para los más pequeños, La iluminación es natural, pues el recorrido solo se da en mañana o en la tarde máximo hasta las 5 pm. Pero cuenta con luces de emergencia por algún incidente en la noche.	Alarmas en caso de emergencias, pocos pictogramas y solo las necesarias para ubicarse o señales de dirección para seguir el recorrido mediante flechas. Cuenta con leyenda para cada jaula de los animales que allí mantiene. La señal telefónica móvil es algo mala, por la lejanía de la zona.	Cuenta con barandas, escaleras pero el recorrido es puro trocha y en varios espacios es muy estrecho, aun así dependiendo de las habilidades de los visitantes se puede pasar con cochecito simple de bebe, pero para personas con discapacidad el recorrido sería muy corto o no podría visitar gran parte del zoológico.	
EQUIPAMIENTO			
MANTENIMIENTO	HERRAMIENTAS	SERVICIOS OFRECIDOS	
El mantenimiento es frecuente según algunos trabajadores, pero a simple vista algunas jaulas están más cuidadas que otras. Pero, para los caminos se observa que no les dan el mantenimiento adecuado, ni a los espacios de descanso. Aún están con muchas deficiencias.	Solo cuenta con página web simple que ya no es actualizada, la mayor parte de información es a través de los guías de turismo, no brindan ningún tipo de folleto, dicha información solo es brindada en las agencias de turismo, pero no cuentan con herramientas accesibles tanto para folletos, audio guías o braille.	Restaurantes dentro de la cooperativa, hoteles que cuentan con las medidas de seguridad puestas por pandemia; además de tiendas de productos lácteos, suvenires, tiendas de textiles y artesanía que también se puede encontrar desde los picapedreros que se visita antes de llegar a Granja Porcón.	

Interpretación:

La Cooperativa Jerusalén Atahualpa, “Granja Porcón” el recurso humano de este atractivo es fiel a sus creencias, pero reacio a brindar información adicional sobre el lugar. El desarrollo de la actividad turística en este lugar es de gran importancia para la comunidad, pero

solo se basa en mejorar los fondos económicos a través de la venta de entradas al zoológico, venta de artesanía y textilería, restauración y alojamiento, pero no hay un adecuado mantenimiento en la infraestructura del Zoológico, aún tiene muchas carencias en el acceso y el recurso humano aún no sabe comunicarse adecuadamente con el turista. La señalización, carece de mantenimiento y de notoriedad; los servicios higiénicos son básicos, aunque tenga espacios de descanso en varias zonas del zoológico no son adecuados. Además, en lo que corresponde a herramientas accesibles, solo cuenta con página web simple que ya no es actualizada, la mayor parte de información es a través de los guías de turismo, no brindan ningún tipo de folleto, dicha información solo es brindada en las agencias de turismo, el acceso de telefonía e internet es limitada, pues no hay buena cobertura para algunos operadores, por partes no hay señal suficiente. Adicionalmente, entre los servicios que ofrece se encuentran restaurantes dentro de la cooperativa, hoteles que cuentan con las medidas de seguridad puestas por pandemia; además de tiendas de productos lácteos, souvenirs, tiendas de textiles y artesanía que también se puede encontrar desde los picapedreros que se visita antes de llegar a Granja Porcón.

Tabla 10

Mirador Santa Apolonia

MIRADOR SANTA APOLONIA			
INFRAESTRUCTURA			
ATRACTIVO TURÍSTICO	SERVICIOS BÁSICOS	SEÑALES DE COMUNICACIÓN	ACCESIBILIDAD
	No cuenta con servicios higiénicos, y esto perjudica pues algunos miccionan en las chulpas que está en el recorrido. Iluminación adecuada y se ha mejorado parte de caminos, amplio lugar como espacio de descanso por todo el recorrido.	Cuenta con señalética para guiarse por todo el recorrido desde la entrada por cualquier de las dos puertas ya sea por Jr. Dos de mayo o por Av. Perú. Cuenta con un letrero direccionando y especificando la famosa Silla del Inca. Actualmente, cuenta con unas letras gigantes “CAJAMARCA” cerca de la Cruz Blanca de la Capilla de la Virgen de Fátima.	Principalmente por el graderío que viene desde Jr. Dos de Mayo y Jr. Junín Pero también se puede acceder en auto hasta el mirador desde la otra entrada por Av. Perú. Lo cual omitiría la visita de todo lo que corresponde al cerro. Cuenta con barandas en las gradas de la cima, pero aún son peligrosas para cualquier tipo de persona.
	EQUIPAMIENTO		
	MANTENIMIENTO	HERRAMIENTAS	SERVICIOS OFRECIDOS
	El mantenimiento es continuo y lo realiza los trabajadores que cuidan de los jardines, gradas y caminos y el señor o señora de la boletería.	Solo cuenta con página Web básica que es más por cultura general creada por la Municipalidad, donde informan los eventos que se realizaran.	Se encuentran a disponibilidad un Quioscos, una señora vendiendo caramelos cerca al tune, fotos instantáneas, un restaurante, y se permite visita gratuita a la capilla de la virgen de Fátima, en el horario que esta se encuentra abierta.

Interpretación

Para el atractivo turístico Mirador Natural Santa Apolonia, se pudo observar con respecto a la infraestructura, al ser de piedra de cantería y ser considerado patrimonio cultural y natural es difícil de remodelar. Pero, ofrece facilidades para acceder en auto hasta la cima del mirador por la entrada de Av. Perú. El recurso humano que labora en el atractivo son personas

adultas algunos con discapacidad motora solo encargados de la venta de boletos, y otros de la vigilancia y limpieza del atractivo; están en predisposición para capacitarse. En cuanto al equipamiento, lo que corresponde al mantenimiento no es muy adecuado, hay algunas gradas que se encuentran en mal estado y son peligrosas para el visitante, además de que no hay servicios higiénicos y algunas personas con falta de educación usan las chulpas como baño público. Algunos servicios que ofrece es la toma de fotografías instantáneas en la cima, quioscos o señoras vendiendo en un tramo del recorrido, la visita gratuita a la Capilla de la Virgen de Fátima, dentro del horario de atención. Por lo tanto, el Mirador Santa Apolonia, se encuentra con muchas carencias desde la atención hasta el mantenimiento de este.

Tabla 11

Complejo Turístico Baños del Inca

ATRACTIVO TURÍSTICO	COMPLEJO TURÍSTICO BAÑOS DEL INCA		
	INFRAESTRUCTURA		
	SERVICIOS BÁSICOS	SEÑALES DE COMUNICACIÓN	ACCESIBILIDAD
	Cuenta con servicios higiénicos, pero no hay uno para discapacitados o que se adapte. Dispone de adecuada iluminación en todo horario, amplios espacios de descanso y recreación (Remanso)	Hay un plano en alto relieve en la entrada, pero es muy sencillo y con letras pequeñas, la información de los servicios y precios se encuentra en afiches o banners frente a boletería. Cuenta con señalización desde la entrada para nombres y zonas de los servicios que ofrece.	La entrada es amplia y plana hay rampas de material noble y actualmente se encuentra en remodelación, es muy accesible en cuanto al recorrido por todo el complejo y a gran parte de los servicios que ofrece.
	EQUIPAMIENTO		
	MANTENIMIENTO	HERRAMIENTAS	SERVICIOS OFRECIDOS
	Cuenta con mantenimiento continuo de los servicios, ya sea en la limpieza de las pozas o de todo el complejo; sin dejar de lado las normas de bioseguridad, su operatividad es bastante buena.	Cuenta con herramientas necesarias para la limpieza de los servicios ofrecidos. Ofrece sillas de ruedas y personal capacitado para brindar el servicio de terapias en hidromasajes y masajes. Otro tipo de herramientas accesibles como información en braille o audio guías o personal en lengua de señas no cuentan con ello.	Ofrece Bungalows, restaurante, juguería, sala de interpretación de piezas culturales, piscinas, gimnasio, baños termales, duchas, servicio termal lúdico, masajes e hidromasajes, además cuenta con quioscos, artesanía y fotografía instantánea.

Interpretación:

La infraestructura en el Complejo Turístico Baños del Inca es la más apta para el desarrollo la actividad turística accesible, ya que, cuenta con una entrada que es amplia y no tiene escalón como en la mayoría de atractivos, existen rampas de material noble y actualmente se encuentra en remodelación, es muy accesible para todo tipo de público, ya sea solo para recorrido por complejo o para disfrutar de gran parte de los servicios que ofrece con pozas

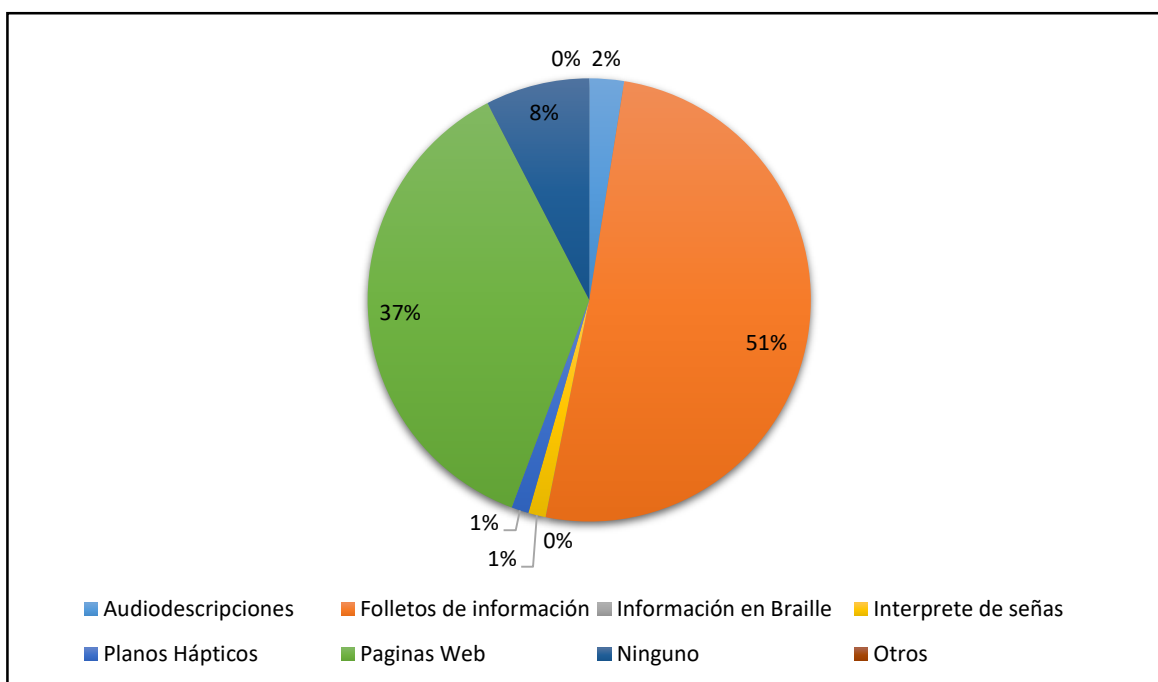
termales, para masajes e hidromasajes, además del servicio termal lúdico. En el caso de la boletería, una persona en silla de ruedas no podría entrar a comprar su ticket y necesitaría de apoyo. En cuanto a la comunicación accesible se pudo observar en el espacio de la boletería los afiches y banners de los servicios que ofrece y los precios y un plano de ubicación en alto relieve, pero sin el mantenimiento adecuado. Aún hay deficiencias en cuanto a la comunicación accesible, pues el personal no tiene conocimiento de herramientas accesibles y mucho menos de comunicación en lengua de señas o braille, pero que quisieran recibir capacitaciones de dichos temas.

En lo que corresponde al equipamiento, las herramientas usadas son solo para para la limpieza de los servicios ofrecidos. Adicionalmente ofrece sillas de ruedas y personal capacitado para brindar el servicio de terapias en hidromasajes y masajes. Los servicios que ofrece son Bungalows, restaurante, juguería, sala de interpretación de piezas culturales, piscinas, gimnasio, baños termales, duchas, servicio termal lúdico, masajes e hidromasajes, además cuenta con quioscos, artesanía y fotografía instantánea. El mantenimiento es continuo de los servicios, ya sea en la limpieza de las pozas o de todo el complejo; sin dejar de lado las normas de bioseguridad, su operatividad es bastante buena.

Adicionalmente, se puede obtener opiniones de los trabajadores en cuanto a las herramientas accesibles con las que cuentan dentro de los atractivos turísticos donde laboran. También, su perspectiva sobre la infraestructura accesible de los atractivos turísticos. Donde se obtuvo los siguientes datos:

Figura 10

Canales de información que ofrece su centro de trabajo



Interpretación

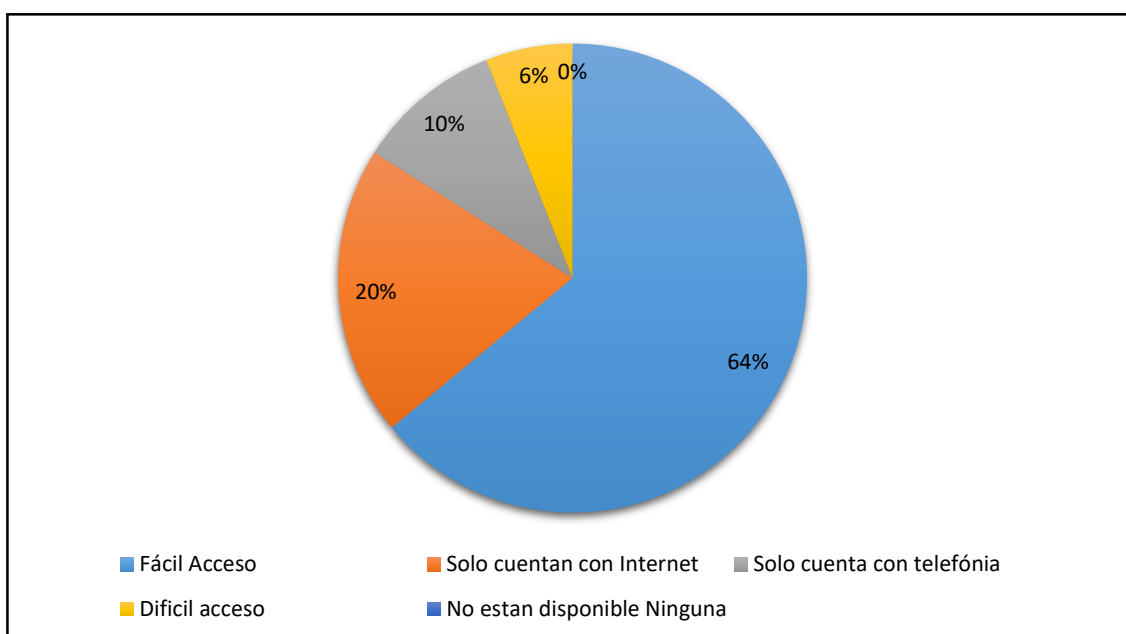
El personal encuestado responde sobre los canales de información que ofrece su centro de trabajo, de todos los atractivos donde se realizó la encuesta, un 2% ofrece audio descripciones que se puede encontrar en el recorrido virtual de museos a nivel nacional, para la ciudad de Cajamarca se encuentra El conjunto Monumental Belén, Cuarto de rescate y Ventanillas de Otuzco, el 51% ofrecía folletos informativos que se repartía anteriormente, pues el hecho de la pandemia paralizó todo. En lo que corresponde información en braille es del 0%, ningún atractivo ofrece información en lenguaje braille, en el Complejo Turístico Baños del Inca se obtuvo 1% interprete de señas, pues un guía de dentro del Complejo afirma que sabe comunicarse en esta lengua, Además en el Complejo Turístico Baños del Inca se obtuvo también 1% planos hápticos que también se encuentra en la entrada del Complejo, pero en si era un plano de ubicación. El 37% páginas web (básicas) son todas las que encontramos en la web al buscar información de dichos atractivos y algunas sin actualizar, un 8% no ofrece ningún tipo de canal de información, en esta se encuentran las iglesias ya que se ofrece

información en algunas webs, pero es algo general como por cultura general, mas no hay paginas específicas de información o visita virtual, según algunos encuestados.

Por lo que, mediante dichos resultados se afirma que los canales de información en los atractivos turísticos de la ciudad, son completamente básicas o inadecuadas, dejando de lado la accesibilidad o inclusión universal.

Figura 11

Disponibilidad y uso de telefonía e internet



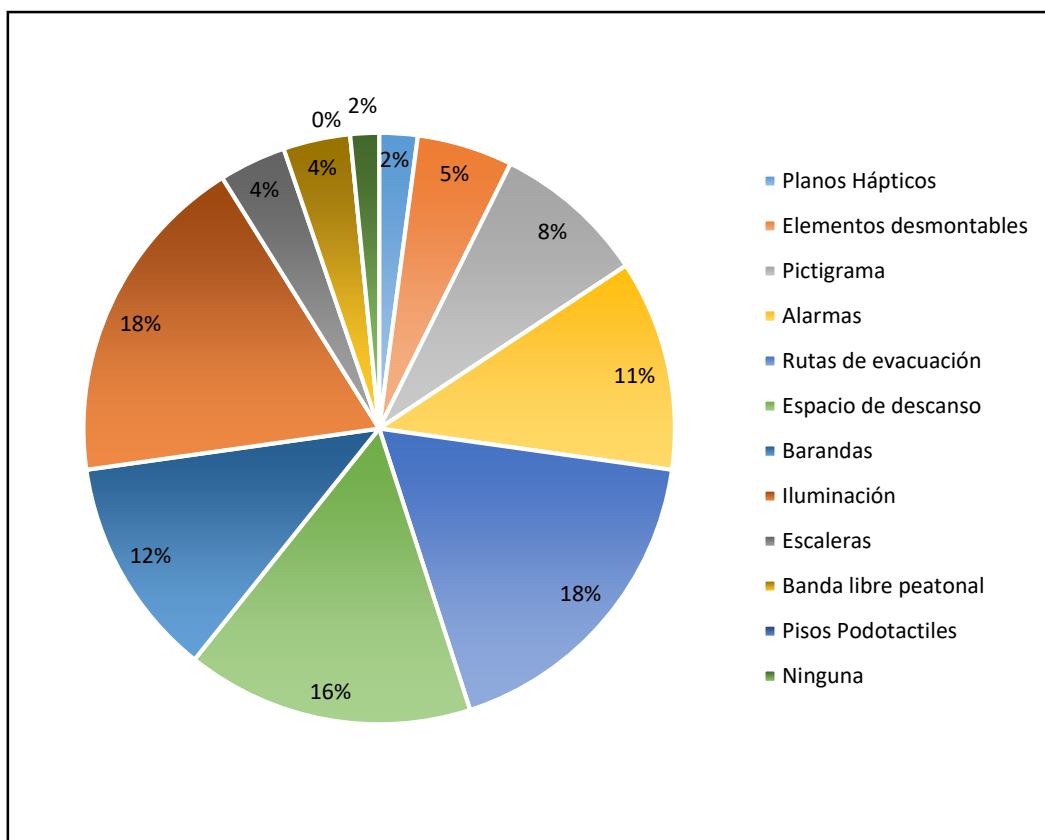
Interpretación

En el lugar de trabajo de los encuestados la disponibilidad de telefonía e internet para el 64% es fácil acceso, en el caso del Conjunto Monumental Belén, Cuarto de Rescate, Complejo Turístico Baños del Inca, Santa Apolonia e iglesias, pero sustentan que la cobertura es buena en celulares y el internet que ahora cualquier persona puede tener en el celular, ya sea para cualquier emergencia. Pero para uso del personal dentro del atractivo turístico principalmente donde existen oficinas de turismo siempre está disponible los teléfonos e internet. El 20% solo cuenta con internet, pero especifican

que es por la cobertura del internet a través del celular, en los picapedreros de Huambocancha, en el recorrido de Granja Porcón, aunque es lento o a veces no hay buena cobertura, pero también, algunos encuestados no tienen los conocimientos básicos para su uso en computador en el caso de algunos trabajadores en Baños del Inca, Granja Porcón y de Santa Apolonia. Otro 10% solo cuenta con telefonía en el caso de las iglesias para sus oficinas, para el 6% es de difícil acceso y no tiene conocimientos básicos de computación, es lo que consideran algunos trabajadores en Santa Apolonia y Baños del Inca. Por último, no disponen de telefonía e internet el 0%.

Figura 12

Señalización y/o herramientas accesibles en su lugar de trabajo



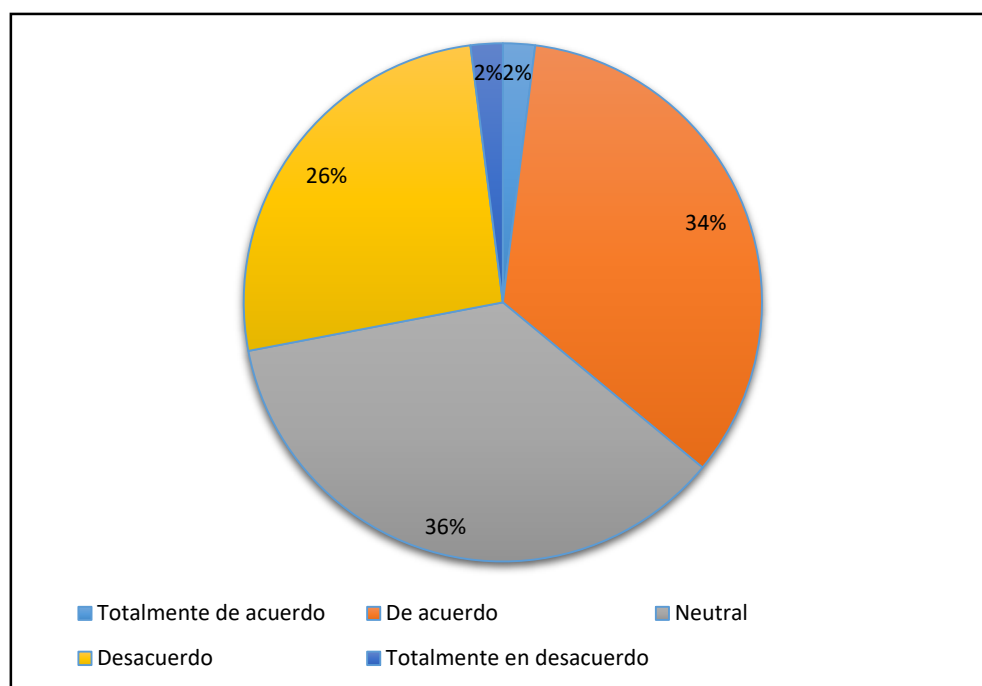
Interpretación

Los encuestados consideran que en su lugar de trabajo cuentan con herramientas accesibles y señalización adecuada como: 2% considera los planos hápticos disponibles en su lugar de trabajo, en el caso de Baños del Inca creen que es un plano háptico pero, realmente no es un plano háptico, y lo confunden con un plano de ubicación en alto relieve, pero el plano háptico está compuesto por diferentes texturas para que la persona con discapacidad visual pueda hacer uso de este, además de lenguaje braille y audio guías. El 5% cuenta con elementos desmontables (rampas, silla de ruedas) para cualquier ocasión afirman en el Complejo Turístico Baños del Inca, el Conjunto Monumental Belén cuenta con silla de ruedas en caso de emergencias; el 8% afirmar que su ambiente de trabajo esta implementado con pictogramas en todas las zonas transitables para el turista y para los empleados en todos los atractivos, el 11% cuenta con alarmas (sonoras/visuales) en caso de emergencias en la mayoría de los atractivos; el 18% afirma que tiene adecuadas rutas de evacuación como en Baños del Inca, Belén, Porcón y las Iglesias; el 16% cuenta con áreas de descanso aptas para todos aquí se encuentra principalmente Baños de Inca, Granja Porcón, Belén. El 12% cuenta con barandas, junto con iluminación un 18% en las zonas con escaleras y en lugares necesarios en los atractivos turísticos del centro de la ciudad. Banda libre peatonal un 2% en parte de la iglesia de Belén y el recorrido de los Ex Hospitales de Mujeres y varones, pisos Podotactiles 0% y en la opción de Ninguna, especifican que no existe algún tipo de herramienta accesible y corresponde a un 2%.

De los resultados obtenidos se puede observar que los trabajadores no tienen el conocimiento adecuado de las señalizaciones y herramientas accesibles que se debería implementar y/o conocer para mejorar el servicio a todos los turistas, y confunden dichas señalizaciones y herramientas que puede ser usado por todos, pero que, no se puede utilizar en las personas discapacitadas y de tercera edad.

Figura 13

Herramientas aptas para el desarrollo del turismo accesible



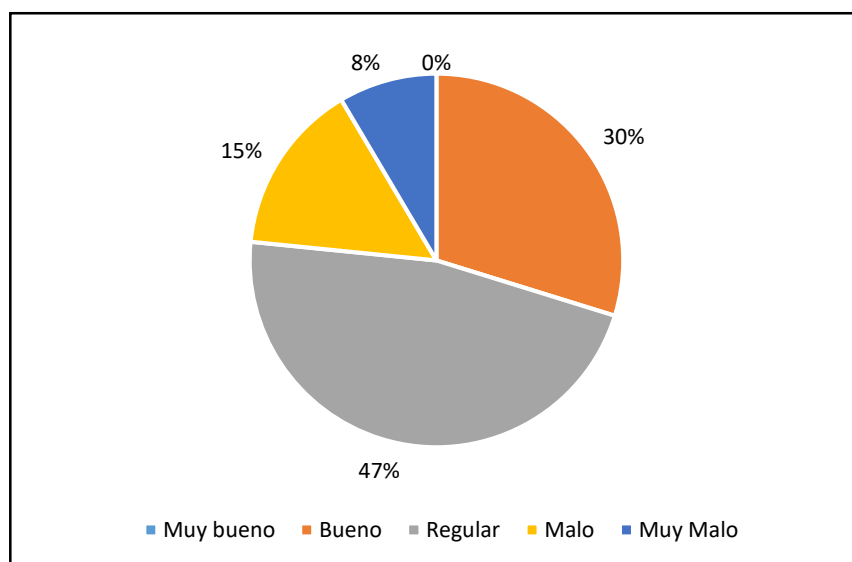
Interpretación

Del total de encuestados el 2% de consideran que las herramientas que se usan en su lugar de trabajo son totalmente adecuadas para el desarrollo del turismo accesible, como pictogramas, iluminación, páginas web, y porque tienen a disposición silla de ruedas o rampas en el caso de Baños del Inca. El 34% está de acuerdo con que las herramientas que usa son adecuadas, pues consideran lo descrito anteriormente pero que aún falta mejorar. Para un 36% tiene consideración Neutral de dichas herramientas disponibles en su ambiente de trabajo pues hace falta de muchas cosas y principalmente capacitación en este tema de accesibilidad , en cuanto a los que consideran en desacuerdo es del 26% ya que, las herramientas con las que cuentan pueden ser adaptables, pero no aptas además de la comunicación deficiente ya sea física o virtual en temas de accesibilidad, además juzgan que no es suficiente con brindar la atención básica para personas con discapacidad, siendo un segmento de

mercado que necesita de más atención, y por último el 2% considera que está totalmente desacuerdo con las herramientas que usa en su ambiente de trabajo para el desarrollo del turismo accesible. Pues solo ofrecen información básica de venta y compra de boletos, además de algunas indicaciones referenciales, y los guías se a brindar la información de acuerdo a los atractivos, pero no están en condiciones de atender a personas con discapacidad.

Figura 14

La situación actual de los atractivos turísticos para el desarrollo del turismo accesible



Interpretación

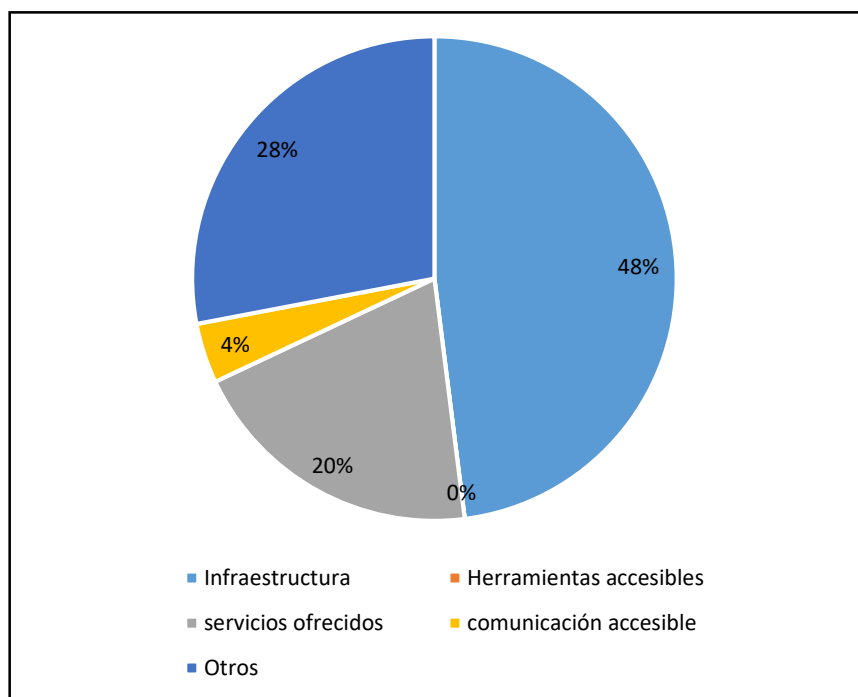
Como se muestra en el gráfico el 8% de los encuestados considera que la situación actual de los atractivos turísticos para el desarrollo del turismo accesible es Muy buena, el 30% la considera Buena, el 47% la considera Regular, el 15% considera que la situación es Mala, y ninguno encuestado considera que la situación de los atractivos turísticos sea Muy Malo.

Pero, los encuestados en su mayoría considera que la situación actual de los atractivos turísticos es regular, pues no existen condiciones adecuadas para la

recepción de dicho segmento de mercado, ya que, solo existe los servicios básicos y muchas veces deficientes, que hasta las personas no discapacitadas encuentran la situación de los atractivos turísticos con carencias.

Figura 15

Mejoras para el desarrollo del turismo accesible



Interpretación

Lo que se debería mejora para el desarrollo del turismo accesible en la ciudad es la Infraestructura 48%, herramientas accesibles 0%, los servicios ofrecidos 20%, comunicación accesible 4% y el 28% marco otros, pero específico que se debería mejorar en todos los temas mencionados, porque todo es una cadena y mejorar significa que cada aspecto necesario en el tema de accesibilidad, ayude a todos como sociedad también.

En la entrevista realizada a los encargados de las diferentes instituciones de turismo en Cajamarca con respecto a la infraestructura y equipamiento accesible se obtuvo que:

Los atractivos turísticos de la ciudad no están en condiciones necesarias para el desarrollo del turismo accesible, ya que existe mucha deficiencia en los servicios turísticos ofrecidos, principalmente la inadecuada infraestructura de estos atractivos, ya que algunos atractivos por ser patrimonio cultural no pueden ser adaptados y, otra de las razones es por falta de inversión y propuestas para la implementación y/o mejoramiento de estos, es por ello que no se realiza ningún avance. Además, se debe complementar con capacitaciones constantes al personal que labora y de esa manera puedan desempeñar mejor su trabajo.

a) Los Atractivos aptos para el turismo accesible

Para los entrevistados opinan que hay posibilidad de mejorar cada atractivo con apoyo conjunto de las diferentes instituciones de turismo y el estado.

En Cajamarca, algunos atractivos turísticos son aptos para un turismo accesible, como es el caso de Baños del Inca, ya que con el mejoramiento continuo que está teniendo se adapta a un atractivo turístico accesible. El Cuarto del Rescate, se adaptó un recorrido que rodea el cuarto para mejor visibilidad, lo que la hace más accesible, pero aún necesita de muchas mejoras. En el caso de La Colpa y en la Laguna San Nicolás, sus espacios amplios serían adaptados para la accesibilidad y serían atractivos que se sumen al desarrollo del turismo accesible en Cajamarca. En cuanto al Perú un aporte importante por el Presidente de la Fundación Peruana de Turismo Social y Accesibilidad, indica que, los Pantanos de Villa ha realizado cambios significativos en cuanto a la accesibilidad y es uno de los ejemplos de inversión y preocupación por un desarrollo para todos; ya que, la accesibilidad es para todos en cualquier momento. Pero

si se analiza a fondo cada atractivo se concluye que los atractivos turísticos de Cajamarca no son aptos para el desarrollo del turismo accesible, ya que, no cuentan con la infraestructura adecuada y, principalmente el conocimiento del personal es limitado ante estas situaciones no solo por falta de herramientas sino también de capacitaciones y empatía.

4.1.3. La participación de la superestructura para el desarrollo del turismo accesible en Cajamarca

Las diferentes instituciones encargadas de la actividad turística en Cajamarca, dieron su forma de trabajo, iniciativas y opinión sobre el desarrollo del turismo accesible en Cajamarca. Dicha información se redacta a continuación:

a) Funciones que desempeña en su área de trabajo, algunas características sobre el cargo que desempeña

Soy arqueóloga, estoy a cargo Gestión de Museos y Monumentos desde diciembre del 2019. Dentro de las funciones de mi cargo están: monitoreo de las salas de exposición, ordenamiento y registro de las colecciones ubicadas en los depósitos de material arqueológico, diseño y realización de exposiciones, elaboración de contenidos para las publicaciones virtuales, planificación y supervisión de las condiciones y el uso turístico en el circuito urbano conformado por el Conjunto Monumental Belén y el Cuarto del Rescate, además de los otros sitios administrados por la DDC Cajamarca: Ventanillas de Otuzco, Cumbe Mayo y Kuntur Wasi.

DDC

Cumplo con la función de planificar, ejecutar, dirigir, supervisar y evaluar las acciones de desarrollo de los sectores comercio exterior, turismo y artesanía; con el fin de promover el turismo interno y externo.

DIRCETUR

Monitoreo lo que tiene que ver con relaciones públicas, el tema de capacitaciones ya sea para turismo accesible las que dicto y turismo social, además de

la búsqueda de socios estratégicos; diseño y desarrollo algunas propuestas de proyectos que claramente estén ligados al turismo accesible y social.

Fundación Peruana De Turismo Social Y Accesibilidad

La función de la subgerencia de turismo es Promover la actividad turística principalmente, también articular con el sector público y privado las actividades turísticas, promover proyectos de inversión pública para sector turismo, fomentar el desarrollo turístico de Cajamarca como destino, mediante el plan operativo institucional que se desarrollara para todo el año.

Municipalidad provincial de Cajamarca

Se encarga de la administración, manejo y capacitación del personal que labora en el Complejo, además vela por el buen servicio que se brinda para todos los usuarios en el complejo turístico Baños del Inca.

Complejo Turístico Baños del Inca

Interpretación: Los encargados de las diferentes instituciones desempeñan su labor mediante la planificación, supervisión y diseño de propuestas, e iniciativas que contribuyan al flujo turístico en la ciudad y en dichos atractivos, pero solo se basan en una mejora continuista pensando en un turista sin discapacidad; adicionalmente cada uno dio a conocer que si hay iniciativas en algunos atractivos pero que fueron suspendidos por la pandemia, aún no hay propuestas de mejoramiento accesible, por el momento.

b) Percepción sobre el turismo accesible

Con respecto a la percepción sobre el turismo accesible los entrevistados concuerdan que se debe tener presente este tema, en los proyectos y propuestas, ya que se está consciente de que es un segmento de mercado en incremento. Por lo que, involucra a todas las personas, y deben ser incluidas en esta actividad que es

el turismo. Pero que cuando se habla de accesibilidad no solo se refiera a discapacidad, hay otras carencias ya sea económica, diferencias sociales y culturales.

Aunque, algunas instituciones solo promueven mediante lineamientos y/o normas de accesibilidad universal, mas no implementan este es el caso de la DIRCETUR. La DDC, se encarga de algunos atractivos como el conjunto monumental Belén, cuarto de rescate, ventanillas de Otuzco, Cumbe Mayo y Kuntur Wasi en Cajamarca, que se intenta volver más accesible a través de las iniciativas que se plantearon antes de la pandemia. El complejo turístico baños del Inca, ha realizado remodelaciones en las cuales hizo que casi todos sus servicios sean accesibles. Por otro lado, la fundación peruana de turismo social y la Municipalidad Provincial de Cajamarca, argumentan que como destino, Cajamarca no está preparada para el desarrollo del turismo accesible, ya que sus servicios se basan en un turista sin ningún tipo de discapacidad, y se debe entender hay personas discapacitadas de nacimiento, temporales o que van adquiriendo la discapacidad con el tiempo, además de que en este segmento de mercado se incluyen madres gestantes, adultos mayores, niños, etc. Por ello cada destino tiene que implementarse, adecuarse para poder brindar el tipo de servicios acorde para las personas que tiene este tipo de dificultades o problemas.

c) Proyectos con respecto al turismo accesible

- En Baños del Inca se realiza el mejoramiento del distrito de Baños del Inca, que la municipalidad tiene un proyecto para la captación de turistas. Pero dentro del complejo cada año se hace mantenimiento y /o mejoramiento en los servicios que ofrece, para que sea accesible para todos, personas mayores, niños, personas con discapacidad, etc.

- Dirección Desconcentrada de Cultura tuvo la iniciativa en febrero del año 2020 un plan de trabajo que incluya el lema “Museos por la igualdad. Diversidad e inclusión” que fue solicitado desde la Dirección General de Museos, pero lamentablemente no se concretó por la pandemia.
- La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, explica que no existe ningún tipo de proyecto para la accesibilidad, solo difunden la normativa a quien le corresponda, ya sea a los gobiernos locales, ya que necesitan implementar o remodelar el área urbana o en todo caso los servicios dentro de los atractivos turísticos administrados por el sector público.
- La Fundación Peruana de turismo Social y Accesibilidad, afirma que en el país son pocos los atractivos turísticos que generalmente son administrados por el estado y que, se encuentre alguna propuesta o proyecto para el turismo accesible, ya que quedan archivados por los cambios de gestión en el estado. Adicionalmente, para las empresas privadas dentro del rubro de los servicios turísticos, apenas intervienen como capacitadores, o en la realización manuales, capacitaciones en lengua de señas y braille. Un ejemplo de atractivo turístico accesible son los Pantanos de Villa, es el único atractivo que se está preparando al nivel de desarrollo inclusivo.
- El Subgerente de la Gerencia de turismo, cultura y centro histórico de La Municipalidad Provincial de Cajamarca, menciona que, las instituciones de turismo en su mayoría solo se encargan de la promoción del turismo o difundir la reglamentación. Aunque se presenten iniciativas no se logran desarrollar, por los cambios de gestión y/o gobiernos no permiten gestionar y concretar dichos proyectos. Ya que son retrasados u olvidados por el cambio de gestión. Pero, a pesar de todos los obstáculos, algunos atractivos turísticos han mejorado su

infraestructura en respuesta a la reactivación del turismo post pandemia. Por ejemplo, Baños del Inca y Cuarto del rescate, los demás atractivos de la ciudad aún sigue en iniciativas o propuestas inconclusas.

d) Las empresas prestadoras de servicios turísticos de la ciudad toman en cuenta el tema de turismo accesible

Las empresas prestadoras de servicios turísticos, en realidad no toman en cuenta el tema de accesibilidad; explican que, por la falta de inversión pública en la zona urbana que se hace difícil el acceso a estas. Asimismo, el poco conocimiento sobre el tema de accesibilidad, da como resultado que el servicio sea monótono, y que no inviertan en herramientas de comunicación adecuadas para todo tipo de turista. Pero también, consideran que la implementación genera incremento de cuotas que las empresas no quieren cubrir y, por esta razón no pueden implementar. En otros casos son empresas o negocios que están en establecimientos alquilados, que el propietario no permite que modifiques el inmueble. Por qué, existe limitaciones; aun así, algunos entrevistados afirman que en Cajamarca hay algunas empresas que son aptas para la atención a turistas con discapacidad, toman como ejemplo algunos hoteles como: Costas del Sol, El gran Continental, Complejo Turístico Baños del Inca y la Agencia de Turismo y transporte Cajamarca Travel. Pero aclaran que, son aquellas grandes empresas o cadenas hoteleras que planifican su infraestructura, capacitan a su personal constantemente e implementan herramientas que facilite la atención al cliente. Lamentablemente en su mayoría, las empresas prestadoras de servicios turísticos en Cajamarca no toman en cuenta el tema de accesibilidad, porque creen que no hay mucho flujo turístico de este segmento de mercado (personas con discapacidad).

Aunque se debe contemplar la accesibilidad porque es ley, la realidad es otra.

e) Atractivos turísticos que son aptos o están en condiciones para realizar la actividad turística accesible

Los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca, carecen de muchas herramientas de comunicación ya sea para un turista con o sin discapacidad; con respecto a la infraestructura, no es adecuada ni en la zona urbana, ni dentro de los atractivos; principalmente los atractivos no pueden remodelarse por ser patrimonio cultural.

Los entrevistados afirman que la mayoría de atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca, tiene deficiencias en cuanto a la accesibilidad, que trae como consecuencia que, el turismo accesible no pueda desarrollarse. Aunque, algunos atractivos se consideran aptos como: Baños del Inca, Cuarto del Rescate, La Colpa, Laguna San Nicolás, porque se permitieron invertir en el servicio y la infraestructura aún hay mucho que mejorar. En el Perú, el atractivo turístico con mejoras significativas es Pantanos de Villa, al implementar herramientas accesibles de comunicación, mejorar la pasarela del recorrido y algunos otros servicios para personas con discapacidad.

f) Capacitaciones sobre comunicación accesible al personal que trata directamente con los turistas (Guías, oficina de información turística, seguridad)

Con respecto al recurso humano el servicio es ineficiente, ya que no hay el adecuado conocimiento sobre el turismo accesible, es una tarea pendiente. Debe priorizarse las capacitaciones en lengua de señas para un turista con discapacidad auditiva, en braille para el turista con discapacidad visual y además, herramientas de comunicación accesible que ayuden con el servicio de calidad en cualquier

caso y para todo tipo de discapacidad, pero deben ser capacitados en el uso de este material accesible. Es un tema muy complejo, tiene que cambiarse la normalidad a la que se está acostumbrado; principalmente debe cambiar la mirada de la sociedad; de cómo, la sociedad ve a los discapacitados y saber que ellos también pueden ser independientes con las facilidades que se les brinde. Todo en un ambiente de seguridad y respeto.

g) Herramientas para la comunicación accesible, ¿El personal las utiliza y/o maneja?

No hay herramientas aptas para la atención de este segmento de mercado, en muchos casos solo existen páginas web básicas y a veces no actualizadas, volantes o afiches, pero de la misma forma no accesibles. Por lo que, se necesita de inversión e iniciativas para que este tipo de turismo se desarrolle. Pero si, se llegase a implementar las herramientas necesarias, se daría constante capacitación y sería obligatorio manejar al menos otra forma de comunicación como lengua de señas o braille.

h) Medidas que se debería tomar para lograr un desarrollo del turismo accesible en Cajamarca

Las medidas que se debe tomar para lograr el desarrollo del turismo accesible, son: la comunicación entre instituciones, el desarrollo de proyectos de mejoramiento e implementación, capacitaciones sobre turismo accesible y no menos importante cursos de lengua de señas y braille. Por lo que, las iniciativas empezaría desde el gobierno, en temas de inclusión; como: sensibilizar a la población, realizar diagnósticos de accesibilidad para los atractivos turísticos a nivel nacional y local. De esta manera obtener mejores resultados. En Conclusión,

las medidas que se deberían tomar para el desarrollo del turismo accesible en la ciudad, es la difusión de las propuestas de inclusión, sensibilizar a la población, de esta manera realizar diagnóstico de accesibilidad para dar inicio a proyectos de implementación, restauración etc. Evaluando un presupuesto, que permita invertir en mejorar la infraestructura y las capacidades del recurso humano.

i) ¿Qué cree usted que debería priorizarse para el desarrollo del turismo accesible en los atractivos turísticos y en la ciudad? ¿Qué se debería mejorar o implementar?

Los entrevistados creen que principalmente se debe priorizar en la planificación urbana, junto con la comunicación entre las instituciones del sector turístico público y privado, y el gobierno local. Para la realización de la implementación deben existir políticas o lineamientos para la accesibilidad universal y así lograr el desarrollo del turismo accesible.

j) COMENTARIO O SUGERENCIA

Cada encargado opinó con respecto al tema de investigación, dando a conocer su forma de pensar sobre este tema que se debe trabajar, pues es un beneficio para toda la sociedad.

Realizar campañas de sensibilización a través de instituciones públicas y de esta manera implementar herramientas para poder de una u otra manera dar inicio a un desarrollo turístico accesible.

DIRCETUR

La accesibilidad es un tema bien complejo, pero bien bonito, que con el tiempo va dejando mejoras sociales. tomemos en cuenta nada más la pandemia nos ha dejado

con muchas personas con discapacidades especiales, siempre promueve el tema de inversión no para ganar si no para el provecho de la sociedad misma. Dando paso al desarrollo del turismo social y accesible dejando que todos aprovechen el turismo.

Fundación Peruana De Turismo Social Y Accesibilidad

El tema es bueno, no solo queremos el turismo convencional para las personas con buena salud, obviamente el turismo sensibiliza para poder llegar a otras personas que desean salir del espacio de confort y disfrutar.

Municipalidad Provincial De Cajamarca

Bueno lo más importante creo yo es ser mucho más empático, y no solo en las personas que manejamos el área de turismo sino todos, porque alguien puede decir yo no uso silla de ruedas porque hay una rampa, o yo no necesito un audio guía esa bulla me fastidia, creo que todos debemos ponernos en el lugar de los demás, para poder ver cómo ayudar, porque nadie está libre en que en cualquier momento nos suceda algo, y ahí cuando lo necesitemos nos pongamos en lugar de las otras personas. Por eso, es que creo que lo que nos falta es ser más empáticos con todos.

Complejo Turístico Baños Del Inca

El turismo accesible es un aspecto que lamentablemente se ha postergado, sin embargo, es necesario incluirlo en nuestra propuesta al público, dado que somos conscientes que actualmente estamos desatendiendo a un grupo grande y valioso de personas que también tienen derecho a disfrutar de espacios culturales.

DDC

4.1. DISCUSIÓN

En base a la observación directa y los cuestionarios aplicados a los trabajadores en los diferentes atractivos turísticos de Cajamarca; además, de la información obtenida de las entrevistas realizadas en interés de la investigación. Permitieron dar respuesta a la problemática sobre las condiciones que presentan los atractivos turísticos de Cajamarca para el desarrollo del turismo accesible. Así mismo, permitió brindar una propuesta de implementación de herramientas accesibles en el Conjunto Monumental Belén.

Con la aplicación los instrumentos de investigación mencionados; se analizó como primera dimensión el Recurso humano, donde, se dio a conocer el conocimiento del recurso humano que labora en los atractivos turísticos estudiados, sobre el turismo accesible. Se analizó las competencias del recurso humano para la atención a turistas con discapacidad, teniendo en cuenta su habilidad, capacidad y actitud para la atención. De acuerdo con el Manual de atención al turista con discapacidad, afirma que los turistas discapacitados son un mercado emergente ya que no solo son los discapacitados de nacimiento, se suma a este segmento los que adquieren algún tipo de discapacidad. Entonces se debe eliminar el rumor de que el turista discapacitado no tiene dinero para viajar, y que actualmente con las mejoras tecnológicas, las leyes que protegen a la persona con discapacidad, además de la inclusión en diferentes puestos de trabajo hace que sus ingresos incrementen y puedan realizar todo tipo de actividad. Ante esto, sus expectativas de recibir una atención adecuada en toda parte del mundo han hecho que muchas empresas públicas, privadas y prestadoras de servicios turísticos y los mismos atractivos turísticos, eleven sus estándares en una atención de calidad, empezando con el recurso humano que brinda la atención.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se afirma que el recurso humano en los atractivos turísticos de Cajamarca, solo el 52% por ciento de los encuestados tiene conocimiento sobre el turismo accesible, además que el 59% afirma haber tenido

experiencias con turistas con discapacidad y especifican que solo fueron con discapacidad motora. Adicionalmente, el nivel de dificultad para la atención de turistas con discapacidad, es de nivel Moderando con el 52%, por las diferentes barreras de accesibilidad en la infraestructura y comunicación accesible, por ello se hace difícil la atención al turista con discapacidad, ya que el recurso humano no tiene la capacidad de brindar la atención requerida, lo cual deja al turista insatisfecho y con un servicio incompleto.

Como segunda dimensión se analizó el equipamiento turístico accesible, a través de las herramientas accesibles y señales de comunicación con las que disponen para la atención al turista con discapacidad. Tomando en cuenta la investigación de Mendoza (2018) sobre La infraestructura para discapacitados motrices en los atractivos turísticos del distrito de Pueblo Libre y su relación con la promoción turística de la municipalidad, sostiene que la carencia de herramientas accesibles y de información turística accesible, limita la promoción turística y la atención a este segmento, ya que tienen requerimientos específicos y necesarios como páginas web accesibles, el transporte y accesos seguros y que ellos puedan ser independientes para desplazarse. Entonces comparándola con la investigación realizada, se afirma que la provincia de Cajamarca carece de muchas herramientas indispensables en los atractivos que oferta. Pero, el recurso humano afirmar en su totalidad que tiene interés por conocer y manejar lenguaje braille, lengua de señas y diferentes herramientas de accesibilidad, de esta manera se puede avanzar en el tema de inclusión, pero se logrará de forma constante y evolutiva.

Tercera dimensión infraestructura de los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca, se analiza de acuerdo a los servicios básicos con los que cuenta y la fácil accesibilidad con la que puede realizar el recorrido en dichos atractivos. Por lo que, sosteniéndose en la información respecto a que los sitios turísticos ofertados en nuestro país, muchos de estos atractivos están conformados por patrimonio cultural y natural

protegido por el estado, lo cual dificulta que haya cambios, pues la misma topografía del país hace que los sitios turísticos presenten características desafiantes para la accesibilidad (Sánchez, 2020). Por tanto, de acuerdo con los resultados de la investigación se tiene que el 50% de la población encuestada afirma que los accesos a los diferentes atractivos no son aptos y muchas veces no reciben el mantenimiento adecuado, adicionalmente, 100% de los entrevistados afirma que existe mucha deficiencia en los servicios turísticos ofrecidos, pues principalmente la deficiencia se encuentra en la infraestructura de los atractivos, pues ser patrimonio natural o cultural en algunos casos no es adaptable e inaccesible, cabe resaltar que otro motivo es por falta de inversión y propuestas para implementación y/o mejoramiento de dichos atractivos. Además, que se debe complementar con capacitaciones constantes al personal que labora y de esa manera puedan desempeñar mejor su trabajo. Por tanto, existen experiencias que demuestran que la accesibilidad en sitios turísticos es posible sin poner en riesgo el patrimonio cultural o natural; lo que se debe aclarar es que la accesibilidad va más allá de adecuar las instalaciones, por ello, se debe tener en cuenta las formas de comunicación accesible y el servicio que se ofrece (Ilunion, 2017).

En la cuarta dimensión se analizó, la superestructura de la ciudad de Cajamarca, teniendo en cuenta que la superestructura son todas aquellas instituciones públicas o privadas, los cuales cumplen con la función de la promoción turística, el control de calidad de los servicios, la fijación y el control de precios, la planificación del desarrollo, y a veces, con la construcción de equipamiento e instalaciones turísticas, es decir, son los encargados de los procesos de mercadeo del producto turístico, para el desarrollo y fomento del turismo (Vargas, s.f.). Por tanto, en la investigación se citó a la encargada de la Gestión de Museos y Monumentos en Dirección Desconcentrada de Cultura, al Director de la Dirección de Comercio Exterior y turismo, al Gerente de Baños del Inca, Subgerente de turismo en el departamento de Gerencia de turismo, cultura y centro histórico; por último, al presidente

de la Fundación peruana de turismo social y accesibilidad. A través de ellos, se observó el interés, las iniciativas e ideas sobre el desarrollo del turismo accesible en la ciudad. Que para todos era una tarea pendiente.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS EN EL CONJUNTO MONUMENTAL BELÉN PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO ACCESIBLE

La propuesta se basa en los resultados obtenidos de la investigación, donde, se detalla las condiciones que presentan los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca para el desarrollo del turismo accesible. Se pudo observar los escasos recursos en herramientas o infraestructura para la atención al turista discapacitado; ya sea discapacidad motora, auditiva, visual, entre otras.

El problema radica en lo difícil que se torna desplazarse por los diferentes atractivos turísticos, pues no pueden ser remodelados, por su importancia patrimonial, lo que afecta la experiencia del visitante con discapacidad. Disfrutar de la gran mayoría de espacios culturales, es un derecho para todos. Pero las limitaciones en la infraestructura, equipamiento y en el servicio que el recurso humano ofrece con respecto a la accesibilidad, es deficiente. Por lo que, en el Perú y el mundo nacen iniciativas de inclusión en el entorno turístico.

En el Perú, el Ministerio de Cultura puso a disposición del público 26 recorridos virtuales de museos a nivel nacional en la plataforma <https://visitavirtual.cultura.pe/>; dando inicio a la accesibilidad web turística. Donde se considera para la provincia de Cajamarca, 3 recorridos virtuales que corresponde al Conjunto Monumental Belén, Cuarto de Rescate y Ventanillas de Otuzco. La importancia de lanzar estos recorridos, fue brindar un mayor acercamiento y conocimiento de dichos atractivos turísticos principalmente en época de pandemia.

Además, la DDC tuvo como iniciativa desarrollar conferencias de concientización sobre las personas discapacitadas para la inclusión en espacios culturales; donde se propuso desarrollar en el mes de mayo del año 2020; estuvo dirigida a docentes de la escuela especial N° 0503474-CAJAMARCA y personal del DDC, pero por motivos de pandemia y confinamiento

no se pudo llevar a cabo. Tenía el objetivo de desarrollar actividades útiles para los alumnos y posteriormente, visitas guiadas en las tres salas (arqueológica, etnográfica y del carnaval), al mismo tiempo, desarrollar talleres artísticos en el patio central del conjunto monumental Belén, y talleres al interior del centro educativo antes mencionado; los que no se desarrollaron por confinamiento, pero aún el DDC tiene pensado desarrollar.

En resumen, la finalidad de la presente propuesta, es poder contribuir con la inclusión de las personas con discapacidad. A través de la propuesta de implementación de herramientas accesibles en las salas (arqueológica, etnográfica y del carnaval) del Conjunto Monumental Belén. Por lo que, se realizó el diagnóstico de accesibilidad a través de la observación y exploración del entorno estudiado. En compañía y guía de la encargada de la Gestión de Museos y Monumentos la Arqueóloga Diana Alemán, han sido un punto indispensable para consolidar la presente propuesta del Complejo Monumental Belén accesible.

Propósito de la propuesta:

El principal propósito de la propuesta es contribuir al desarrollo del turismo accesible dentro del Conjunto Monumental Belén, mediante la implementación de herramientas accesibles adecuadas para el servicio y comunicación con los diferentes tipos de turistas. De tal manera que, la imagen del atractivo mejore y sea reconocido como un atractivo inclusivo dentro del destino Cajamarca. Que se impulse el progreso continuo de la actividad turística, mediante la accesibilidad universal. Además, lograr que las entidades públicas y privadas que brindan servicios turísticos tomen en cuenta el tema de accesibilidad, coordinen y planifiquen mejoras para el servicio del turista con discapacidad, ya que es segmento de mercado emergente.

5.1. Objetivo general de la propuesta

Implementar herramientas accesibles para el desarrollo del turismo accesible en el Conjunto Monumental Belén.

5.2. Objetivos específicos de la propuesta

Realizar un diagnóstico del entorno

Elaborar un diagnóstico interno (FODA)

Plantear la implementación de herramientas accesibles de comunicación y atención para personas con discapacidad

Coordinar capacitaciones y/o cursos sobre comunicación accesible

5.3. Análisis del macro entorno políticos, económicos, sociales y tecnológicos

Factores políticos

La estabilidad política incide sobre todas las actividades económicas, sociales y culturales de un país, las relaciones internacionales y su incidencia en la demanda y oferta turística, hacen que el desarrollo nacional, regional y local se vea influenciado.

A través de los diferentes acontecimientos a lo largo del periodo de pandemia por CoronaVirus (Covid -19), siendo de vital importancia la seguridad de la población, pues fue una de la crisis Sanitaria de gran índole. Donde todo tipo de actividad, se vio afectada por las faltas de medidas de seguridad ante este tipo de casos. Trajo como consecuencia, que gran parte de población quede afectada con los efectos secundarios de dicha enfermedad. Además de la muerte de millones de peruanos.

Adicionalmente se vivió en constante inseguridad económica, pues el confinamiento, hizo que cualquiera actividad se detuviera. Siendo el turismo la

actividad que más se perjudico. Pues, hubo varios cambios repentinos de mandato en el periodo del 2019- 2021, que no ayudaron a una estabilidad social.

Actualmente el Perú aún se encuentra dentro de una inestabilidad política por lo diferentes problemas y/o juicios que enfrentan los mandatarios que dirigieron y dirigen parte de la gobernabilidad del estado. Esto perjudica en las inversiones internacionales y nacionales, colocándonos en una crisis de estado; que conlleva a afectar a todas las actividades a nivel del país.

Pero, pese a eso, muchas ciudades del país se están enfocando en reactivar la actividad turística con iniciativas e inversiones en accesibilidad para todos. No solo en el enfoque de un turista con discapacidad, si no, pensando en la inclusión universal ya que, el turismo es derecho de todos.

Factores económicos

Las actividades que incrementan la capacidad productiva de bienes y servicios de un país, para satisfacer las necesidades humanas, son las actividades económicas.

Los principales factores para promover el desarrollo y crecimiento económico de un país son: el conocimiento y la educación, la cultura, la competitividad, la identidad nacional, y la explotación adecuada de las potencialidades regionales.

Pero, por motivos de pandemia, se hubo paralizado todo. Las escuelas cerraron, mercados se limitaron a días de comercio, centros de salud no se abastecían, las importaciones y exportaciones se vieron paralizadas; además, el sector turístico se vio gravemente afectado, ya que todo el mundo entró en estado de emergencia y confinamiento. Muchas personas perdieron su trabajo y después de casi dos años se empieza a reactivar diferentes actividades económicas a nivel mundial. Entre ellas se dio el paso a una reactivación del turismo, es una de las actividades que ayuda a la economía de un país a mediano y largo plazo, de forma segura y

constante; mejorando el estilo de vida de muchas personas que trabajan en este sector, y hacen mejorar el desarrollo de esta actividad. Por lo que, se tuvo que empezar con el mantenimiento de los destinos turísticos, mejoramiento e innovación de herramientas para mejorar el servicio en los atractivos turísticos. Además, los atractivos turísticos y la planta turística necesitaron de medidas de bioseguridad para evitar la propagación del virus. Las consecuencias de la crisis sanitaria dejó efectos secundarios en la sociedad; por esta razón, el desarrollo de la actividad turística se enfoca en la accesibilidad para todos, es decir la inclusión universal.

Factores sociales

Son las relaciones, las características demográficas y las estructuras sociales, como la cultura y el entorno, pueden afectar el buen juicio de la sociedad. Esto incluye costumbres, creencias, religión, la educación, seguridad también vestimenta, comidas y otros elementos. Es importante destacar que todos estos elementos no son estáticos; su dinamismo está dado principalmente por la propia sociedad.

Por ello, la actividad turística enfocada en la accesibilidad, permite un mejor flujo económico pues, las personas con discapacidad o el adulto mayor suelen viajar en época donde no hay mucha afluencia turística, porque es más cómodo y seguro realizar los recorridos turísticos. Pero, no solo involucra el desplazamiento de este segmento de mercado, el flujo turístico no estacional se ve influenciada por cualquier grupo de personas que se desplace de un país o lugar fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Por ello, la decisión de viaje se ve influenciada principalmente por los factores sociales.

Tomando en cuenta la reciente pandemia, que, principalmente fue afectada la sociedad; las pocas oportunidades educativas, el desempleo y empobrecimiento creciente de la población y los escasos programas de prevención, dieron paso al incremento de la delincuencia e inseguridad ciudadana, además de la poca empatía hacia la población que es más vulnerable. En consecuencia, muchas actividades económicas y sociales no se podían desarrollar adecuadamente y la sociedad no estaba en disposición para realizar adecuadamente las diferentes actividades.

Por lo que, el Ministerio de comercio exterior y turismo con su propuesta nacional estratégica de reactivación del turismo 2021-2023 tiene como objetivo posicionar al Perú como un lugar de experiencias únicas sobre la base de su riqueza natural y cultural, fortaleciendo su reputación. Mediante sus estrategias de fortalecer las capacidades del sector público y privado en el sector turístico, la seguridad de los turistas en los destinos, promover y fortalecer la oferta turística inclusiva. Asimismo, el MINCETUR viene promoviendo el reconocimiento de destinos turísticos seguros a través del sello internacional Safe Travels, como medida para la reactivación del Sector Turismo y la sostenibilidad sanitaria, que se requiere en los destinos turístico. El sello internacional Safe Travels es un reconocimiento otorgado por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo como resultado de la implementación de un conjunto de protocolos diseñados bajo las pautas de la Organización Mundial de la Salud, con el objetivo de lograr que los destinos turísticos sean reconocidos como seguros y de calidad, a nivel nacional e internacional, así como reconocer a los prestadores de servicios turísticos que vienen implementando estándares y protocolos sanitarios que garanticen la

seguridad de los viajeros a medida que cada país o región se incorpore a la “nueva normalidad” (MINCETUR, 2021).

Entre los atractivos reconocidos con este sello en la ciudad de Cajamarca tenemos:

Circuito Plaza de armas de Cajamarca

- Conjunto Monumental Belén
- Mirador del Cerro Santa Apolonia
- Centro Cultural Miguel Espinach

Circuito NAMORA

- Alameda de los Incas
- Laguna San Nicolás
- Plaza de Armas de Namora

Circuito CUMBE MAYO

- Plaza de Armas de Cajamarca
- Complejo Arqueológico de Cumbe Mayo

Circuito LA COLPA

- Plaza de armas de Cajamarca
- Hacienda La Colpa

Circuito LLUSHCAPAMPA

- Plaza de armas de Cajamarca
- Parque Temático de esculturas gigantes de Llushcapampa

Por tanto, a pesar de que afrontó diferentes dificultades, se propone a reactivar su economía, y mejorar el desarrollo social de las regiones.

Factores tecnológicos

Las dificultades que enfrenta el sector turístico, es la difusión de información virtual verídica y clara de todos los destinos que se ofrece a nivel mundial. Debido a las restricciones de salidas por la crisis del COVID-19, en distintos países, la paralización total de la actividad turística y restricción a diversos destinos internacionales y nacionales, se han visto afectados para su promoción y desarrollo. La preocupación de los estados por la reactivación de las diferentes

actividades económicas, para mejorar el flujo económico. Hace que el acercamiento a todos los lugares de mundo a través de la tecnología, por medio de diferentes plataformas virtuales ya sea a la educación con clases virtuales, en la salud a tele consultas y deliverys, sean necesarias para continuar con el desarrollo de la sociedad.

La actividad turística, se empieza a promocionar con mas fuerza a través de páginas web, que brinda información detallada de los destinos y servicios turísticos. Las entidades del sector turismo publicitan los destinos seguros, a nivel nacional e internacional. Sin duda, el uso de las plataformas digitales ha crecido exponencialmente.

La tecnología es una parte crucial en toda actividad y en la industria del turismo y los viajes es aún más imprescindible, ya que ayuda a las empresas con las operaciones diarias y mejora la experiencia del cliente. Por esta razón, los hoteles, las aerolíneas, los restaurantes y otras empresas deben mantenerse al día con las últimas tendencias tecnológicas dentro de la industria de viajes. Además, los atractivos turísticos deben mantener actualizado los sitios web, proporcionando información verídica y clara, pero sobre todo accesible.

Aunque, en la ciudad y por no decirlo en todo el país, aún carece de tecnologías adecuadas, para la promoción de los destinos y, sobre todo de herramienta para el servicio accesible en los diferentes destinos. Se ve iniciativas de implementación por parte de algunas empresas u organismos ligados al turismo, de esta manera la actividad turística se desarrolle de la mejor manera.

5.4. Análisis FODA del Conjunto Monumental Belén para la implementación de herramientas accesibles en sus tres salas (etnográfica, arqueológica y de carnaval).

El análisis FODA, permite identificar desde un enfoque interno las fortalezas y debilidades de la propuesta; y desde un enfoque externo las oportunidades y amenazas para la propuesta a plantear; de tal manera que se dé un desarrollo equilibrado.

Tabla 12

Planteamiento de estrategias a partir de análisis FODA

<p>META: Contribuir con el mejoramiento del servicio e inclusión universal en el conjunto monumental Belén, destino Cajamarca.</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atractivo turístico de gran relevancia cultural y arqueológico. 2. Ubicado en el centro de la ciudad. 3. Tener espacios para el acondicionamiento de herramientas desmontables y accesibles 4. Contar con iniciativas de la institución encargada (DDC) 5. El personal que labora tiene la predisposición para el aprendizaje de lengua de señas y braille. 	<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La implementación llevaría un largo proceso, pues no se puede hacer modificaciones en patrimonio cultural. 2. Deficiente señalización turística e inactividad de plataforma virtual de las piezas presentadas en las salas del conjunto monumental Belén. 3. Mantener la misma información sin dar un valor agregado de inclusión. 4. Desconocimiento o bajo dominio del idioma inglés, braille, y lenguaje de señas. 5. Organización deficiente del recorrido y el acceso difícil para personas con discapacidad en el conjunto monumental Belén.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Interés del sector público y privado por reactivación de la actividad turística desde un enfoque de igualdad. 2. El aumento de la población vulnerable (adultos mayores, discapacitados, etc.) que requiere de mejores condiciones de servicio. 3. Iniciativas de promoción y capacitación turística por parte de los organismos del sector turístico y empresas públicas y privadas. 4. Interés de desarrollar el turismo accesible o inclusión universal. 5. Difusión de información y actividades a través de redes sociales, plataformas virtuales como medio de promoción turística. 	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <p>1F+2F+1O+2O.Promover actividades culturales e interactivas para la población vulnerable.</p> <p>3O+4O. Proponer herramientas accesibles en todo el recorrido para el mejor servicio turístico en el conjunto monumental Belén.</p> <p>3O+4O+4F Concientizar a la población sobre el tema de inclusión universal</p> <p>5O+4F Diseñar páginas web accesibles, mejorando la imagen y servicio del atractivo</p>	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <p>2D+4O Proponer la implementación de herramientas de comunicación y material informativo accesible para los turistas discapacitados.</p> <p>1D + 4O plantear el acondicionamiento de las salas del Conjunto Monumental Belén con audio guías, braille, planos hápticos, pictogramas.</p> <p>4D+ 3O+4O proponer el desarrollar cursos de idiomas inglés, braille, lengua de señas, mediante inversión del estado.</p>

<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carencia de profesionales en turismo en los cargos de las entidades y empresas turísticas. 2. Descenso del flujo turístico a causa de la pandemia de Covid-19. 3. Economía peruana en incertidumbre 4. Inversiones para proyectos, interrumpida por negligencias de estado. 5. Incremento de la delincuencia 	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <p>3F+5F +4A Plantear el desarrollo de programas para capacitaciones y/o cursos sobre atención al cliente y comunicación accesible por parte de la DDC.</p> <p>3F+4F+2A+5A proponer la implementación de los espacios de forma segura, de acuerdo a los manuales y políticas de accesibilidad en atractivos turísticos para la comodidad del turista.</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <p>2A+3A+5D Proponer la implementación de pisos podotactiles y rampas desmontables para el acceso del turista con discapacidad y/o adulto mayor.</p> <p>1D+5D + 2A impulsar una nueva idea de recorrido que sea favorable para las personas con discapacidad.</p> <p>1D+4D+5D + 2A+3A Plantear la coordinación y/o cooperación con empresas públicas y privadas para el diseño y mantenimiento de vías de acceso, herramientas accesibles y capacitaciones.</p>
--	---	---

5.5.OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos estratégicos son metas que se pretende alcanzar, en un largo plazo, por tanto, a través de un análisis FODA el cual nos permite encontrar estrategias para lograr dichos objetivos, por lo que las estrategias que serán analizadas detalladamente, impulsen el desarrollo del turismo accesible, mejorando la calidad de servicio en el conjunto monumental Belén hacia todo tipo de turista, por ello algunas serán detalladas a continuación; tomando en cuenta su relevancia.

PRIMERA ESTRATEGIA OBTENIDA DE LAS DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DEL ANÁLISIS FODA:

A) Proponer la implementación de herramientas de comunicación y material informativo accesible para los turistas discapacitados. (Estrategia DO)

El conjunto monumental Belén por su relevancia histórica y cultural, siendo uno de los museos importantes de la ciudad de Cajamarca y encontrándose en el centro de la ciudad, debe estar apto para la atención de todo tipo de turistas. Por lo que, un museo accesible es aquel que integra y fomenta la participación de todas las personas, que nos acerca a la cultura eliminando barreras para que todos podamos disfrutar de nuestra visita. Un museo accesible es de todos y para todos. Por esta razón, los encargados de la administración del conjunto monumental Belén, al tener iniciativas para el desarrollo turístico inclusivo, principalmente debe solicitar la implementación de herramientas accesibles para la comunicación con las personas con discapacidad, para lo que se propone la implementación de:

- i. Información precisa en braille en cada lugar donde se exhiben las piezas arqueológicas, etnológicas y del carnaval, además de Audio

guías en cada sala en inglés y español, que estén ubicadas a una altura apta para todo público.

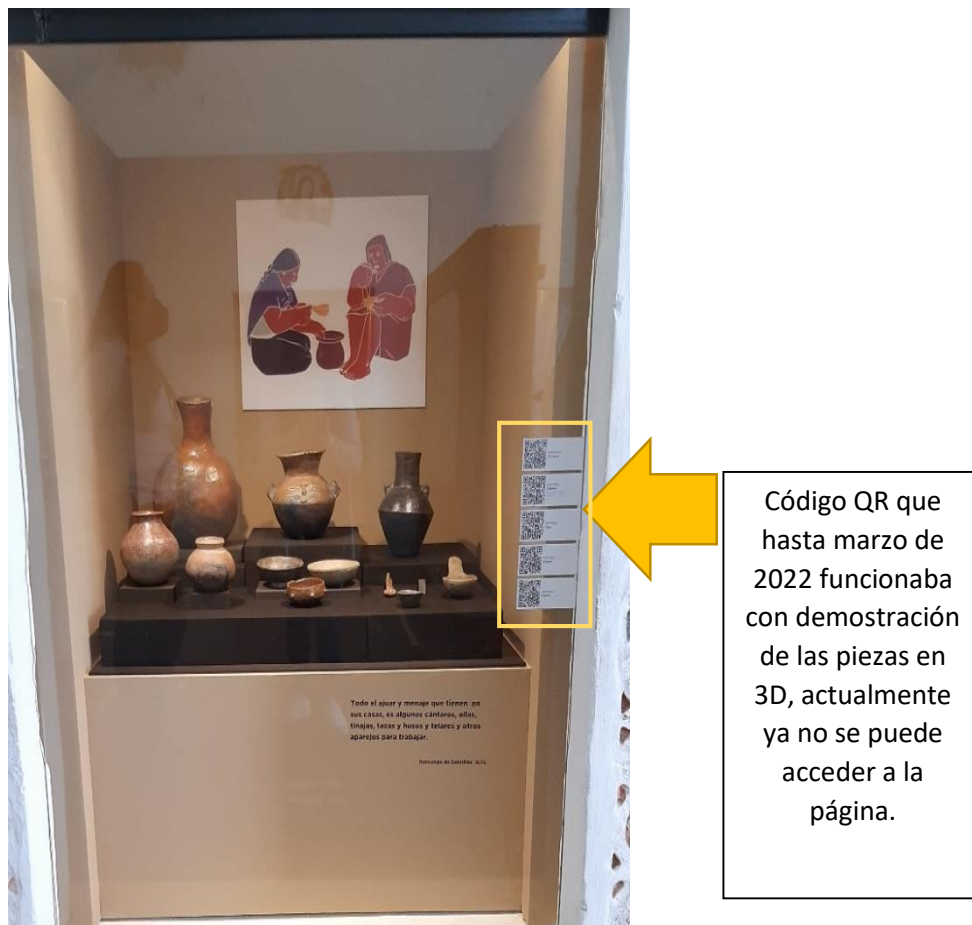
Figura 16

Sala Arqueológica Conjunto Monumental Belén



Nota: Piezas en exhibición que actualmente se muestra en la sala arqueológica del Conjunto Monumental Belén, en donde se realizaría la implementación de herramientas de comunicación accesible como códigos QR para descripciones y audio guías, además de las etiquetas en braille.

- ii. Actualizar y mantener en funcionamiento los códigos QR que presentan en muchas vitrinas, para observar las piezas en 3D, pero agregar un audio descripción, la cual se debe poder acceder la página durante todo el año.

Figura 17*Covacha con exhibición de piezas culturales*

Nota: existen códigos QR en algunas covachas que se exhibían piezas de artesanía, como se observa en la figura 31, pero actualmente ya no permite acceder a las página. Por lo que se haría actualizaciones constantes y que la página no deje de funcionar, complementándolo con audio guías e información en braille, como se describe en el inciso a.

- iii. Planos hápticos para mostrar todo el recorrido de las salas (etnográfica, arqueológica, y del Carnaval) que se encuentran dentro del Conjunto Monumental Belén, estará ubicado frente a la boletería, en la sala llamada el Campo Santo.

Figura 18

Modelo de plano háptico para personas con discapacidad



Nota: Un plano tacto visual o háptico es un diseño gráfico bidimensional en relieve y contraste de color que incorpora caracteres visuales con letras claras y grandes. Dichas letras y caracteres están expuestos en transcripción braille. Es ideal para personas con discapacidad visual, auditivas y de comprensión. Así mismo, también permite tener acceso a la información mediante formato de audio a través de un código QR. Por lo que, las personas con discapacidad visual podrán tener acceso a esta herramienta que les permitirá ubicarse en el espacio donde se encuentran.

- iv. Maqueta demostrativa del conjunto monumental, junto con audio guía para cada sala que se representa, estaría ubicada en la sala Campo Santo, que se encuentra frente a la boletería del Conjunto Monumental Belén.

Figura 19

Modelo de maqueta tiflológicas para un turismo inclusivo

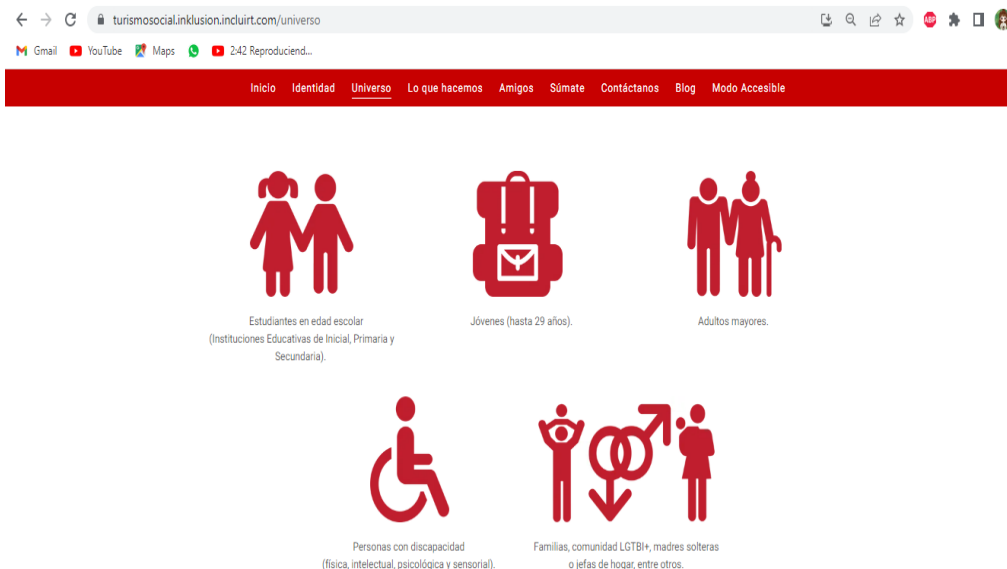


Nota: Son maquetas realizadas especialmente para ser contempladas mediante el tacto y el sonido para que las personas con limitaciones visuales puedan acceder a concebir las formas de monumentos, edificaciones y bienes culturales por medio de sus dedos y sus oídos. La sensibilidad táctil es un sentido que las personas ciegas o con visibilidad reducida suelen tener especialmente desarrollado. Por ello, las maquetas permiten acceder al patrimonio cultural y a la educación a las personas con discapacidad visual.

- v. Diseñar páginas web accesibles, mejorando la imagen y servicio del atractivo: Páginas web accesible la cual contiene audio guías, avatares, sensor de movimiento para el recorrido virtual, imágenes y el tipo y tamaño de letra de acuerdo a los requerimientos.

Figura 20

Modelo de página web accesible



Nuestros socios

Nota: es página de la fundación peruana de turismo social y accesibilidad, pero a veces está en mantenimiento. Además, existe empresas para el diseño de este tipo de páginas web y planos hápticos, así como maquetas tiflológicas. (<https://www.tifloactiva.com/>)

vi. Guía de aprendizaje para niños, el cual se desarrollaría como un guion para el recorrido del Conjunto Monumental Belén teniendo en cuenta palabras e información para el entendimiento desde niños pequeños hasta adultos. Además de algunas actividades interactivas como:

- Realizar actividades de aprendizaje como preguntas rápidas de forma verbal durante todo el recorrido o de forma virtual a través de cuestionarios con alternativas (de forma virtual)
- Hacer búsqueda de tesoro o búsqueda de piezas para rompecabezas (con imagen de las 3 salas del Conjunto Monumental y de la Iglesia Belén) que se encontraran durante todo el recorrido por cada sala; armarlo y al final llevarse un pequeña

sorpresa o recompensa, motivando desde los más pequeños a prestar atención y poder absorber el conocimiento de nuestra historia.

- Dar un nuevo título a las obras (en el recorrido de la sala de Andrés Zevallos) es algo que los pequeños con su imaginación, pueden tener un momento divertido e interesante. Además, de elegir un cuadro o lugar que les haya agradado para dibujarlo después, el cual puede ser colgado en un mural en el mismo Conjunto Monumental para la observación de todos.
- Presentación de títeres al aire libre contando la historia del conjunto Monumental.

Figura 21

Actividades recreativas para niños en museos



Nota: un ejemplo de museo con actividades recreativas en México, Guadalajara

- vii. Realizar actividades recreativas por festividades, como lo que se optó para el carnaval, el pintado de máscaras de carnaval, a un precio accesible y podían participar cualquier persona (niños, adultos, etc.). Además, manualidades con origami.

Figura 22

Manualidades por carnaval en el Conjunto Monumental Belén



Nota: Niñas y señora participando del pintado de mascara de carnaval, al final del recorrido en la salida de la sala de carnaval.

SEGUNDA ESTRATEGIA OBTENIDA DE LAS DEBILIDADES Y AMENAZAS DEL ANÁLISIS FODA:

B) Proponer la implementación de pisos Podotactiles y rampas desmontables, para el mejor desplazamiento y atención al turista con discapacidad y/o adulto mayor.

- i. Pisos podotactiles: deben implementarse en espacios interiores como guía hacia puntos de orientación (plano hápticos, maquetas tiflológicas, módulos de atención), en circulaciones verticales y horizontales (escaleras, ascensores, pasillos).

En el Conjunto Monumental Belén deberían ir:

- A lo largo del recorrido que va desde la entrada a la iglesia, todo el perímetro de la iglesia hacia las salas del ex hospital de varones, también por todo el perímetro de dichas salas.
- De la entrada por Jr. Junín hacia la sala accesible (donde hay exhibición de pinturas), hacia el Counter.

Figura 23

Modelo y uso de pisos Podotactiles

¿Cómo funcionan?



Vista
Color de alto contraste



Tacto
Se siente la superficie



Oído
Se tiene un sentido de alerta



Su diseño y medidas **son universales** porque también ayudan a personas con otro tipo de vulnerabilidades.

Materiales

- ☑ Losas de cemento
- ☑ Baldosa de PVC
- ☑ Listones o botones de acero cincado

Clasificación

Patrón de guía o direccional (avance)



Se utiliza para **indicar el recorrido** de las personas con discapacidad visual.
Se compone de barras paralelas a la dirección de marcha.

Patrón de atención o advertencia (alerta)



Se utiliza para indicar **zonas de alerta o peligro**, aproximación a un objeto u obstáculo, cambio de dirección, cambio de nivel y fin de recorrido.
Se compone de patrones de conos truncados.



PERÚ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables



PERÚ Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS

Nota: El suelo o piso podotáctil está destinado a facilitar el desplazamiento de personas con discapacidad visual, incorporando al piso códigos texturizados en sobre relieve, con características para ser reconocidos como señal de avance seguro y alerta de detección o de precaución.

El tipo de piso podotáctiles más apto para la estructura del conjunto monumental Belén

Figura 24*Modelo simplificado piso Podotactiles museos*

Nota: Es posible la incorporación de texturas y botones de fibra de vidrio, que resultan fácilmente identificables e incluso evitan el deslizamiento.

- ii. Rampas desmontables en la entrada, en las gradas hacia el acceso de la iglesia, salida lateral de la iglesia hacia el ex hospital de varones, en los escalones para el patio principal.

Figura 25

Rampa de goma desmontable



Nota: Diseñadas para superar los pequeños desniveles en accesos, umbrales o pasos de puerta, donde no justifican el uso de una rampa convencional. Permiten su uso en el exterior, en interior, e incluso en baños y salas.

TERCERA ESTRATEGIA OBTENIDA DE LAS FORTALEZAS Y AMENAZAS DEL ANÁLISIS FODA:

C) Plantear el desarrollo de programas para capacitaciones y/o cursos sobre atención al cliente y comunicación accesible por parte de la DDC.

- i. Coordinar con especialistas en lengua de señas, idioma braille e inglés para dictar cursos intensivos, al personal y a los profesionales en turismo.

Tabla 13*Cursos de capacitaciones en accesibilidad*

CURSO	NIVEL
Lengua de señas	Nivel básico
	Nivel intermedio
	Nivel avanzado
Braille	Nivel básico
	Nivel intermedio
	Nivel avanzado
Inglés	Básico
	Intermedio
	Avanzado

- ii. Incentivar al desarrollo de capacitaciones para el turismo accesible en todos los atractivos turísticos.

Tabla 14*Capacitaciones en turismo accesible*

TEMAS	CONTENIDO
Turismo e inclusión	○ Diseño accesible
	○ Barreras de la accesibilidad
	○ Atención al cliente discapacitado
	○ Beneficios

Modelo Social de la inclusión

- Nada sobre nosotros sin nosotros
 - Manuales y políticas sobre turismo accesible
 - Comunicación accesible
-

MATRIZ DE ACTIVIDADES

Tabla 15

Matriz de estrategias, actividades, presupuesto y responsables

Estrategia	Actividad	Responsable
Proponer la implementación de herramientas de comunicación y material informativo accesible	- Definir las herramientas accesibles	Dirección desconcentrada de cultura
	- Evaluar el funcionamiento y la implementación	
	- Gestionar la implementación de herramientas accesibles	
Proponer la implementación de pisos podotactiles y rampas desmontables, para el mejor desplazamiento y atención al turista con discapacidad y/o adulto mayor.	- Evaluar el nivel de accesibilidad del conjunto monumental	Dirección desconcentrada de cultura DIRCETUR
	- Evaluar los elementos desmontables a implementar	
	- Gestionar la implementación de elementos desmontables para la accesibilidad	
Plantear el desarrollo de programas para capacitaciones y/o cursos sobre atención al cliente y comunicación accesible por parte de la DDC.	- Coordinar capacitaciones y temas de capacitación	DDC DIRCETUR Municipalidad provincial de Cajamarca
	- Programas cursos de lengua de señas, braille e inglés	
	- Determinar el nuevo recorrido	

5.1. BENEFICIOS QUE APORTA LA PROPUESTA

La propuesta se evaluó a través de un diagnóstico de accesibilidad con la finalidad de mejorar la atención y accesibilidad para las personas con discapacidad en el conjunto monumental Belén, de manera que el flujo turístico no sea estacional. Por lo que, al realizarse aportara beneficios importantes para el atractivo turístico y para población.

- Mejor aprovechamiento de este segmento de mercado.
- La accesibilidad en los espacios turísticos brinda seguridad y comodidad.
- Las herramientas accesibles implementadas aumentan la eficiencia en la atención y la experiencia del turista.
- Aumento de productividad, conocimiento y empatía a partir de capacitaciones y cursos para los trabajadores y profesionales en turismo.
- La comunicación y planificación entre los organismos encargados mejoran la imagen del Cajamarca como destino.
- Fortalecimiento del flujo turístico de la ciudad

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Con el análisis de las condiciones turísticas que presentan los atractivos turísticos de la provincia de Cajamarca para el desarrollo del turismo accesible, se identificó las capacidades del recurso humano que labora en los atractivos turísticos estudiados, se observó y determinó el tipo de infraestructura y equipamiento accesible de los atractivos turísticos; además, de identificar la participación de la superestructura con respecto al turismo inclusivo.

- A. Al identificar las capacidades del recurso humano que labora en los atractivos turísticos de Cajamarca, ya sea desde el encargado de seguridad, los guías de turismo y/o el Counter, hasta el gerente o director de las instituciones relacionadas al turismo. El conocimiento sobre turismo accesible es escaso; para todos ellos el hacer un lugar accesible, se basa en el hecho de colocar una rampa o decir que el trato al cliente con discapacidad es debe ser buena, sin comprender qué no solo una persona con discapacidad motora se considera discapacitada, hay diferentes tipos de discapacidad (visual, auditiva, motora, psicosocial, mental, etc.). Es necesario sacar provecho de las capacidades del recurso humano, mediante capacitaciones sobre inclusión universal, cursos en lengua de señas y braille, ya que hay disposición por parte de los trabajadores, pues el 100% de los encuestados tienen el interés por realizar las capacitaciones y cursos. De esta manera, no dejar de lado a un grupo potencial de turistas que ayudaría a la actividad turística durante temporadas bajas o no estacionales, ya que, es un grupo que prefiere viajar velando por su comodidad y seguridad, exigiendo un servicio de calidad.

- B. Se observó y describió el equipamiento accesible con el que disponen los atractivos turísticos, lo que resultó en la inexistencia de dichas herramientas; desde información en braille para personas ciegas y sordas, audio guías para personas ciegas, planos hápticos, folletos y afiches con letra adecuada para las personas con baja visión y/o adultos mayores, o para personas en silla de ruedas ya que, en algunos atractivos como el cuarto del rescate las descripciones están a una altura poco accesible, y peor aún, que hay poco espacio para poder observarlas. En el Conjunto Monumental Belén la sala donde se exhibe la historia y trayectoria de los proyectos realizados en Kuntur Wasi, se ha colocado bastante información textual. Lo que hace que no se alcance a visualizar las letras pequeñas a la altura que se lo ha colocado, además, que sea tediosos leer tanto texto. Es un problema que necesita atención, aún no se han tomado iniciativas o proyectos de mejora para un diseño universal.
- C. En lo que corresponde a la infraestructura de los diferentes atractivos turísticos investigados en la ciudad de Cajamarca, se determinó que, es difícil realizar trabajos de remodelación, por las normativas que protegen los atractivos turísticos en especial patrimonio culturales o naturales. Esto impide que se hagan trabajos que puedan deteriorar el atractivo o cambiar su valor. Por lo que, se puede realizarse implementación, mediante estructuras desmontables como rampas y pisos podotáctiles para las personas con discapacidad y/o adulto mayor, etc. Además, se tiene como obstáculo la falta de inversión e interés por parte de las entidades encargadas del turismo y de las empresas que brindan servicios turísticos. Adicionalmente, los entrevistados mencionan que se debe priorizar la planificación y /

mejoramiento de la zona urbana para mejorar la accesibilidad hacia los diferentes destinos turísticos.

D. Por otro lado, se identificó la participación e iniciativas de las instituciones encargadas de la actividad turística en Cajamarca, lo que se concluye que, no hay un interés para el desarrollo de la actividad turística accesible, se basan principalmente en que no hay inversión para dichos arreglos o solo se encargan de difundir información de actividades o capacitaciones, pero tampoco se hace de forma adecuada. Otra de las razones es porque dejan en el olvido muchos proyectos que ayudan al desarrollo del turismo inclusivo, por cambios de mandado. Además, muchas de las actividades que se programaron para mejorar el desarrollo del turismo, se suspendieron por motivos de pandemia y ya no se retomaron.

A lo que se concluye que, los atractivos no están en condiciones necesarias ya sea por su infraestructura, equipamiento y el servicio que brinda su recurso humano. Se debe complementar con capacitaciones y cursos, ya que no solo se habla de atención al cliente, sino también, de las herramientas que se deben usar para facilitar el desenvolvimiento del personal y del turista con discapacidad que necesita atención especializada.

6.2. RECOMENDACIONES

- Las instituciones encargadas del sector turismo como DIRCETUR y DDC establezcan políticas y estrategias específicas para promover el turismo accesible, de esta manera garantizar que las personas con discapacidad tengan igual acceso a los servicios turísticos. Además, es importante que el personal que trabaja en el sector turismo reciba capacitación en atención a personas con discapacidad y en cómo adaptar los servicios turísticos para que sean accesibles para todos.
- Se recomienda la adaptación de infraestructuras turísticas en los atractivos, las instituciones encargadas del sector turismo (DDC y DIRCETUR) deben trabajar en la adaptación de las infraestructuras turísticas para facilitar el acceso de personas con discapacidad. Esto incluye la instalación de rampas, ascensores, baños adaptados, entre otros. Adicionalmente, se debe promover el turismo accesible a través de campañas de sensibilización y promoción, así como facilitar información sobre destinos accesibles y servicios turísticos adaptados.
- Es importante que las instituciones encargadas del sector turismo trabajen en colaboración con otros sectores, como el transporte, la hostelería, la cultura, entre otros, para garantizar que todos los servicios turísticos sean accesibles para personas con discapacidad.

REFERENCIAS

- Accesibilidad y proyectos*. (20 de Marzo de 2019). Obtenido de Ver Sin Limites:
<https://versinlimitesaccesibilidad.com/10-ejemplos-turismo-accesible-espana/>
- Accesibilidad, O. d. (s.f.). *Observatorio de la Accesibilidad nace dentro del Área de Accesibilidad y Vida Independiente*. Obtenido de COCEMFE:
<https://observatoriodelaaccesibilidad.es/turismo-accesible>
- Aguirre, V. M. (2018). *La infraestructura para discapacitados motrices en los atractivos turísticos de Pueblo Libre y su relación turística con la Municipalidad, 2018*. Obtenido de Universidad San Martín de Porres-Lima.
- Aldave, M. (20 de Agosto de 2020). *Accesibilidad en sitios turísticos Pantanos de Villa*. Lima, Perú: Seminario Web.
- Arias-Gómez, J. &.-K. (02 de Junio de 2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Obtenido de Colegio Mexicano de Inmunología Clínica y Alergia, A.C:
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arnold Cathalifaud, M. &. (1998). *Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas*. Obtenido de Universidad de Chile:
<https://www.redalyc.org/pdf/101/10100306.pdf>
- Ayuzo, L. (2018). *Navegando en turismo*. Obtenido de Superestructura turística:
<https://navegandoenturismo.blogspot.com/2018/06/superestructura-turistica.html>
- Banco Mundial. (2023). *Población Mundial*. Obtenido de La inclusión de la discapacidad:
<https://www.bancomundial.org/es/topic/disability#:~:text=Asociados-,El%2015%20%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n%20mundial%2C%20es%20decir%2C%201000,en%20los%20pa%C3%ADses%20en%20desarrollo.>

- Caisachana, S. &. (2020). *Turismo accesible e inclusivo en Ecuador, frente al turismo accesible en otros países*. Obtenido de Univeridad y Sociedad: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100225
- Casas, A. J. (28 de Enero de 2002). *LA ENCUESTA COMO TÉCNICA DE INCESTIGACIÓN*. Obtenido de Departamento de Planificación y Economía de la Salud. Universidad de Sanidad. España.: <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Cerdas, J. A. (2021). *Turismo accesible: integración de personas con discapacidad a las actividades turísticas*. Costa Rica: Tesis de Licenciatura.
- CIMEC. (s.f.). *Investigación decriptiva y sus caracterísiticas*. Obtenido de Consultoría Estratégica de Investigación de Mercados: <https://www.cimec.es/investigacion-descriptiva-caracteristicas/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20descriptiva%20es%20aquella,%2C%20un%20fen%C3%B3meno%20concreto%2C%20etc>.
- Comercio, E. (26 de febrero de 2019). *Cataratas del Iguazú, un ejemplo de turismo accesible*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/vamos/mundo/cataratas-iguazu-ejemplo-turismo-accesible-noticia-583975-noticia/#:~:text=Las%20Cataratas%20del%20Iguaz%C3%BA%20Dubicadas,destino%20tur%C3%ADstico%20accesible%20en%20Sudam%C3%A9rica.&text=Para%20que%20este%20atractivo%20t>
- Concepto de Turismo*. (2020). Argentina: étece.
- Contreras, C. (03 de febrero de 2018). *Turismo accesible*. Obtenido de SERNATUR: <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/09/Turismo-Accesible2c-Resumen-para-Estudio-de-Nieve-1.pdf>

Contreras, C. (22 de Febrero de 2021). *SERNATUR*. Obtenido de TURISMO ACCESIBLE:

<https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/09/Turismo-Accesible2c-Resumen-para-Estudio>

Disca. (16 de febrero de 2022). *Servicio de Información sobre Discapacidad*. Obtenido de

Lengua de signos o señas: <https://sid-inico.usal.es/noticias/lengua-de-signos-o-lengua-de-senas/>

Domínguez, J. &. (s.f.). *Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición*.

Obtenido de Fundación FIES-Universidad e Alcalá:
<file:///C:/Users/Merly/Downloads/Dialnet-LosServiciosConceptoClasificacionYProblemasDeMedic-1317365.pdf>

Dumazedier, J. (1971). *Ocio y sociedades de Clases*. Barcelona: Fontanells.

Enciclopedia Humanidades. (23 de Enero de 2023). *Braille*. Obtenido de Historia del Braille:

<https://humanidades.com/braille/#ixzz8YLc7TrfZ>

Esteban Picazzo Palencia, E. G. (s.f.). *a teoría del desarrollo humano y sustentable: hacia el*

reforzamiento de la salud como un derecho y libertad universal. Obtenido de Instituto

de Investigaciones Sociales de la UANL:

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-45572011000100010

Feria, G. W. (2019). *Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en*

Machu Picchu. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo. Tesis de licenciatura.

Fernández, M. T. (15 de marzo de 2009). *Turismo Accesible: Importancia de la accesibilidad*

para el sector turístico. Obtenido de Universidad de Cadiz. España:

<https://www.researchgate.net/profile/Maria-Teresa->

Alles/publication/41206114_Turismo_Accesible_Importancia_de_la_Accesibilidad_p
ara_el_Sector_Turistico/links/02e7e51ab3ce660029000000/Turismo-Accesible-
Importancia-de-la-Accesibilidad-para-el-Sector-Turisti

Fingerman, H. (2009). *Concepto de Condiciones*. Obtenido de BLOG Conceptos.com:
<https://deconceptos.com/general/condiciones>

GHS. (s.f.). *Sistema Globalmente Armonizado (GHS)*. Obtenido de Programa Alliance de
OSHA:
[https://schc.memberclicks.net/assets/docs/ghs_info_sheets/es/schc_ghs_fs1_pictogra
ms.es-us-final.pdf](https://schc.memberclicks.net/assets/docs/ghs_info_sheets/es/schc_ghs_fs1_pictograms.es-us-final.pdf)

Goicochea, D. M. (2022). *Políticas públicas inclusivas para personas con discapacidad en los
planes regionales de turismo de Cajamarca, Lambayeque y San Martín*. Obtenido de
Universidad Nacional de Cajamarca: <http://hdl.handle.net/20.500.14074/5263>

González, H. (08 de julio de 2020). *Aproximación a los distintos tipos de muestreo no
probabilístico que existen*. Obtenido de SCIELO:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002

Hernández, G. (2017). *Método Analítico*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de
Hidalgo:
[https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analit
ico.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf)

Hoyos, M. M. (2019). *Del turismo Accesible al museo inclusivo: Un modelo para la evaluación
de la accesibilidad universal de museos. El caso de CosmoCaixa en Barcelona*. España,
Bracelona: Tesis Doctoral.

- Huaire, I. E. (2019). *Método de investigación*. Obtenido de Acta Académica:
<https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35>
- IBERDROLA. (2023). *Accesibilidad web*. Obtenido de IBERDROLA MÉXICO:
<https://www.iberdrola.com/innovacion/que-es-accesibilidad-web#:~:text=La%20accesibilidad%20web%20combina%20la,plena%20interacci%C3%B3n%20con%20la%20web.>
- IDA. (25 de Marzo de 2022). *INSTITUTO DE ACCESIBILIDAD*. Obtenido de Turismo accesible o turismo para todos: <https://institutodeaccesibilidad.com/turismo-accesible-o-turismo-para-todos-concepto-y-relacion-con-la-accesibilidad/#:~:text=Esta%20actividad%20es%20un%20motor,de%20accesibilidad%20a%20nivel%20mundial>
- IDT. (s.f.). *LA SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA Y CÚAL ES SU IMPORTANCIA*. Obtenido de Instituto Distrital de Turismo. Bogotá: <https://www.idt.gov.co/es/que-es-la-senalizacion-turistica-y-cual-es-su-importancia>
- ILUNION. (2017). *Tecnología y accesibilidad*. Obtenido de Guía de destinos turísticos accesibles en Andalucía. Consejería de Turismo, deporte y accesibilidad: <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/turismoculturaydeporte/areas/turismo/turismo-accesible-andalucia.html>
- InfodisPerú. (20 de marzo de 2020). *Biblioteca virtual*. Obtenido de Lugares accesibles: Recuperado de <https://infodisperu.com/servicios-discapacidad/lugares-accesibles/directorio?category=5&subCategory=12>
- Jurado, J. M. (2014). *El turismo accesible en Andalucía y Protugal*. Obtenido de Revista de turismo: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/195681>

- Ley N°27050. (1999). *LEY GENERAL DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD*. Obtenido de El diario oficial El Peruano: https://www.sat.gob.pe/cvvirtual/Documentos/LEY_27050-LEY_DE_LA_PERSONA_CON_DISCAPACIDAD.pdf
- Lozada, J. (2001). *Investigación Aplicada*. Obtenido de Universidad Tecnológica de Indoamérica: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Marchetti, V. (s.f.). *El código QR como herramienta de accesibilidad*. Obtenido de Centro de Investigación en Mediatizaciones: <https://cim.unr.edu.ar/actividades-extension/proyectos/9/el-codigo-qr-como-herramienta-de-accesibilidad-a-la-informacion-turistica-de-la-ciudad-de-rosario-para-personas-con-discapacidad->
- Martos, M. (2012). *Destinos turísticos accesibles, herramientas para mejorar la accesibilidad*. España: Universidad de Jaén. Obtenido de Universidad de Jaén, España.
- Matos, Y., & Pasek, E. (28 de Mayo de 2008). *LA OBSERVACIÓN, DISCUSIÓN Y DEMOSTRACIÓN: TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN EN EL AULA*. Obtenido de Universidad Pedagógica Experimental Libertador: <https://www.redalyc.org/pdf/761/76111892003.pdf>
- Micheli, E. (s.f.). *Estadística Aplicada a la Investigación*. Obtenido de Universidad Nacional del Comahue- Argentina: <https://core.ac.uk/download/pdf/323492905.pdf>
- MINCETUR. (2021). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Obtenido de Safe Travels: <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/2001539-sello-internacional-safe-travels-para-destinos-turisticos>

- Morales, F. C. (01 de Marzo de 2020). *Recursos humanos*. Obtenido de Diccionario economico, Empresas: <https://economipedia.com/definiciones/recursos-humanos-rrhh.html>
- OMT. (2014). *OMT*. Obtenido de Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto: <https://www.unwto.org/es/acerca-de-onu-turismo>
- OMT. (2015). *Manual sobre el turismo accesible para todos: MÓDULO II, cadena de accesibilidad y recomendaciones*. Obtenido de Organización mundial del turismo: https://issuu.com/cn7600/docs/150520manualturismoaccesiblemoduloii#google_vignette
- OMT. (2021). *ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO*. Obtenido de TURISMO: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- ONU. (2021). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Obtenido de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- ONU. (2023). *TIPS PARA UNA COMUNICACIÓN ACCESIBLE*. Obtenido de Naciones Unidas Paraguay: <https://mexico.un.org/sites/default/files/2023-05/TIPS%20PARA%20UNA%20COMUNICACION%20ACCESIBLE%20Y%20EN%20CLAVE%20DE%20DERECHOS.pdf>
- OXFORD language. (s.f.). *Definición de infraestructura*. Obtenido de <https://languages.oup.com/google-dictionary-es/>
- Padilla, Ó. (25 de febrero de 1980). *El turismo. Fenómeno social*. Obtenido de INTERNET ARCHIVE: <https://archive.org/details/el-turismo.-fenomeno-social-oscar-de-la-torre-padilla>

- Palomino, I. (04 de febrero de 2015). *Turismo accesible y soluciones normativas en Latinoamérica*. Obtenido de Departamento de investigación y ocuemntación parlamentaria. Congreso de la república del Perú:
[https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/dgp/ciae.nsf/vf07web/C71A7980D525129805257DE9005A17FA/\\$FILE/INFTEM120-2014-2015.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/dgp/ciae.nsf/vf07web/C71A7980D525129805257DE9005A17FA/$FILE/INFTEM120-2014-2015.pdf)
- Picazzo, E. P. (2011). *La teoría del desarrollo humano y sustentable: hacia el reforzamiento de la salud como un derecho y libertad universal*. Obtenido de Instituto de Investigaciones Sociales de la UANL:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-45572011000100010
- POLARIS SING. (s.f.). *Planos Hápticos*. Obtenido de POLARIS SING, Soluciones de orientación accesible: <https://xn--sealizacionaccesible-46b.com/planos-hapticos/>
- PRODERTUR. (2016). *Accesibilidad y adaptaciones en actividaes e instalaciones de turismo activo*. Obtenido de Promoción del desarrollo económico y turistico Sevilla:
<https://www.prodetur.es/>
- Rifai, T. (2014). *Manual de turismo accesible para todos: principios, herrameintas y buenas practicas. Definición de turismo accesible*. Obtenido de Secretaria general de la OMT:
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/178/3921>
- Rodríguez, S. M. (2018). *Causas del limitado desarrollo del turismo accesible destino Trujillo. La libertad, Trujillo: Tesis de licenciatura*.
- Rus, A. E. (20 de Marzo de 2020). *Método Sintético*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/metodo-sintetico.html>

- SAFE CITY. (09 de junio de 2023). *SAFE CITY accessibility*. Obtenido de Pisos Podotáctiles: <https://safecitying.com/pisos-podotactiles-y-eso-que-es/>
- Salazar, D. (2018). *Turismo accesible en centros de interpretación ambiental. Estudio del caso: balneario el Condór, Viedma*. Bahía Blanca, Argentina: Tesis de Licenciatura.
- SERNATUR. (2020). *SERVICIO NACIONAL DE TURISMO*. Obtenido de <https://www.sernatur.cl/accesibilidad-turistica/>
- Shimosaki, R. (23 de febrero de 2017). *¿Cuáles son los retos del Perú en el Turismo Accesible?* Obtenido de <https://ricardoshimosakai.com.br/cuales-son-los-retos-del-peru-en-turismo-accesible/>
- Sniadek, J. (2006). *Age of seniors, A challenge for tourism and leisure industry*. Varsovia: Escuela Universitaria de Educación Física.
- Teletón. (2019). *Conoce estos atractivos Turísticos 100% accesibles*. Obtenido de Teletón: <https://teleton.pe/cuales-son-los-lugares-turisticos-accesibles-en-el-peru/>
- Tifloactiva. (s.f.). *Maquetas tiflológicas*. Obtenido de MAQUETAS ACCESIBLES CON TECNOLOGÍA HÁPTICA INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL MEDIANTE EL TACTO: <https://www.tifloactiva.com/que-es/>
- Ucha, F. (2009). *Definición de herramientas*. Obtenido de Definición ABC, BLOG: <https://www.definicionabc.com/general/herramienta.php>
- Vargas. (2012). *La entrevista en investigación cualitativa*. Obtenido de Universidad de Jaén: https://web.ujaen.es/investiga/tics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_entrevista.pdf
- Vargas, E. (2023). *Superestructura turística*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/79781848/SUPERESTRUCTURA-TURISTICA#>

- Vilariño, A. (17 de febrero de 2018). *Turismo adaptado: un derecho de las personas con discapacidad*. Obtenido de Revista empresarial: <https://www.compromisoempresarial.com/rsc/2018/08/turismo-adaptado-un-derecho-de-las-personas-con-discapacidad/>
- Vizcaíno, T. Q. (2018). *Conocimiento de los guías de turismo de la ciudad de Cajamarca en relación al turismo Accesible*. Obtenido de Universidad Nacional de Cajamarca. Tesis de Licenciatura.
- William, R. J. (2017). *Modelo de Desarrollo Turístico Sostenible para cantones costeros: herramienta para actores locales de Manabí, Ecuador*. Obtenido de Universidad Pinar del Río, Cuba: <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/posgrado/article/view/1965/2211>
- Ziperovich, A. (2006). TURISMO Y RECREACIÓN. (pág. 30). México: Trilla.

LISTADO DE ABREVIATURAS

DDC	: Dirección desconcentrada de cultura
DIRCETUR	: Dirección regional de comercio exterior y turismo
MINCETUR	: Ministerio de comercio exterior y turismo
OMT	: Organización Mundial del Turismo
CONADIS	: Consejo Nacional para la integración de la Persona con Discapacidad
ALADIS	: Agencia latinoamericana de accesibilidad, desarrollo e inclusión social.
INFODIS	: Sistema de información sobre discapacidad
IATA	: Asociación Internacional de transporte aéreo
WTTC	: Consejo Mundial de Turismo y viajes
POLTUR	: Policía de Turismo
PROMPERU	: Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo.

APÉNDICES

Tabla 16

Matriz de consistencia

CONDICIONES QUE PRESENTAN LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO ACCESIBLE EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA, AÑO 2021				
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>A. Problema General</p> <p>¿Cuáles son las Condiciones que presentan los atractivos turísticos para el desarrollo del turismo accesible en la ciudad de Cajamarca año 2021?</p>	<p>A. Objetivo General</p> <p>Analizar las condiciones que presentan los atractivos turísticos para el desarrollo del turismo accesible en la provincia de Cajamarca, año 2021.</p>	<p>Los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca no están en condiciones necesarias para el desarrollo del turismo accesible, ya sea en la infraestructura o equipamiento de los atractivos, además del conocimiento y capacidades del recurso humano para el servicio de las personas con discapacidad.</p>	<p>A. Variable</p> <p>Turismo accesible</p> <p>B. Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recurso humano - Infraestructura - Equipamiento - Superestructura 	<p>Método de la investigación:</p> <p>Analítico -Sintético-estadístico</p> <p>Población:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajadores en los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca - Los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca - Encargados de DIRCETUR, DDC, Fundación peruana de turismo social y accesibilidad, Gerencia de turismo en la Municipalidad de Cajamarca y Gerente del Complejo turístico de Baños del Inca. <p>Muestra:</p> <p>No probabilística por conveniencia</p>
<p>B. Problema Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo es la accesibilidad de las instalaciones en los diferentes atractivos turísticos de la ciudad Cajamarca? - ¿Con que equipamiento accesible disponen en los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca? - ¿Cuál es el conocimiento y las capacidades de los profesionales en turismo ante el desarrollo del turismo accesible? 	<p>B. Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las competencias del recurso humano que labora en los atractivos turísticos de la provincia de Cajamarca con respecto a turismo accesible, año 2021 - Describir el equipamiento accesible con el que disponen los 			

atractivos turísticos de la provincia de Cajamarca, año 2021.

- Determinar la accesibilidad de la infraestructura en los diferentes atractivos turísticos de la provincia de Cajamarca, año 2021.
 - Identificar la participación de la superestructura para el desarrollo del turismo accesible en Cajamarca, año 2021.
 - Proponer la implementación de herramientas accesibles en el Conjunto Monumental Belén para un desarrollo de turismo accesible, año 2021.
-

Encuesta aplicada al personal de los diferentes atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

“CONDICIONES QUE PRESENTAN LOS ATRACTIVOS TURISITICOS PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO ACCESIBLE EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA, AÑO 2021”



Cuestionario de encuesta

INTRODUCCIÓN: Con el objetivo de analizar las condiciones que presentan los atractivos turísticos para el desarrollo del turismo accesible en la ciudad de Cajamarca, el presente cuestionario contiene preguntas abiertas y cerradas, se le pide que sea lo más sincero posible. Recuerde que el cuestionario es anónimo.

Instrucciones: Lea las preguntas, marque y complete según corresponda.

I. DATOS GENERALES

Género	Edad

II. CUESTIONARIO

2.1. Cuál cree que es la definición de turismo accesible:

- Es la actividad turística que tienen como fin interactuar con la vida rural, conocer las tradiciones y la forma de vivir de la gente y los atractivos de la zona.
- Es aquel en que todas las personas independientemente de su condición puedan disfrutar del turismo con igualdad de oportunidades.
- Es la actividad recreativa que consiste en viajar o recorrer un país o lugar por placer.

2.2. ¿A tenido alguna experiencia con turistas que tengan capacidades distintas en su ambiente de trabajo?

- Si
- No

De qué manera:

.....

2.3. Indique usted cuál cree que es el nivel de dificultad en cuanto a la atención de turistas con discapacidad:

- Muy difícil
- Difícil
- Moderado
- Fácil

2.4. ¿Qué tipo de dificultad ha tenido para el desarrollo de su trabajo ante la experiencia con turistas algún tipo de discapacidad?

- Comunicación
- Infraestructura de su ambiente de trabajo
- Herramientas accesibles

a) Solo i b) Solo ii c) Solo iii d) i y ii e) Todas

2.5. ¿Qué canales de información accesible ofrece su centro de trabajo?

- Audio-descripciones
- Folleto de información (trípticos, afiches)
- Información en Lenguaje braille (material físico adaptado tanto para libros o afiches, trípticos)
- Interprete de lengua de señas

- e) Planos hápticos: (planos en macrotipo y braille) planos táctiles.
 - f) Página Web (simples y/o accesibles)
 - g) Ninguno
 - h) Otro.....
- 2.6. Las líneas telefónicas y el acceso a internet en los atractivos y/o ambiente de trabajo son:
- a) Fácil acceso
 - b) Solo cuentan con internet
 - c) Solo cuentan con telefonía
 - d) Difícil acceso
 - e) No están disponibles ninguna
- 2.7. ¿Conoce y/o maneja algunas formas de comunicación accesible?
(Si la respuesta es No, pasar a la pregunta 2.8)
- a) Si b) No
- Indique cuanto lo maneja:
- 2.8. Cuales:
- a) Lenguaje braille
 - b) Lengua de señas
 - c) Señales auditivas
 - d) Señales visuales
 - e) Información web accesible
 - f) Información física accesible
- 2.9. ¿Considera que en su lugar de trabajo existe señalización, y/o equipamiento accesible? Como: (puede marcar más de una)
- a) Planos hápticos (planos táctiles)
 - b) Elementos desmontables (rampas, sillas)
 - c) Pictogramas
 - d) Alarmas (sonoras y/o visuales)
 - e) Rutas de evacuación
 - f) Espacios de descanso
 - g) Barandas
 - h) Iluminación
 - i) Escaleras, plataforma salvaescaleras
 - j) Banda libre peatonal
 - k) Pisos Podotáctiles (con diferentes texturas)
 - l) Ninguna
 - m) Otros.....
- 2.10. ¿Considera que las herramientas que se usan en su lugar de trabajo están en condiciones para el desarrollo de turismo accesible?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Neutral
 - d) Desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
- 2.11. ¿Le gustaría recibir capacitación sobre turismo accesible?
(Sí la respuesta es No, pase a la pregunta 2.15)
- a) Si b) No
- 2.12. Sobre qué temas:
- a) Idioma braille
 - b) Lenguaje de señas
 - c) señalización accesible
 - d) atención al cliente

e) Otro (especifique).....

2.13. En cuanto a la infraestructura en los accesos y para el recorrido de los atractivos turísticos de la ciudad ¿Cómo considera la situación actual de dichos atractivos turísticos para el desarrollo del turismo accesible?

- a) Muy Bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

2.14. En su opinión la ciudad ¿Qué debería mejorar para el desarrollo de un turismo accesible?

- a) Infraestructura accesible
- b) Herramientas accesibles
- c) Servicios ofrecidos
- d) Comunicación accesible
- e) Otros

2.15. ¿Tiene algún comentario o sugerencia para la mejora ante el servicio de turismo accesible?

.....
.....

Gracias por su tiempo

Guía de entrevista realizada a los encargados de las diferentes instituciones en el área del turismo en Cajamarca y en el Perú

ENTREVISTA

Fecha: _____ Lugar: _____

Datos personales del entrevistado

Nombre:

Profesión:

Cargo:

Guía de preguntas

1. ¿Cuáles son las funciones que desempeña en su área de trabajo? Describa algunas características sobre el cargo que desempeña.
2. ¿Cuál es su percepción sobre el turismo accesible?
3. ¿Existen algunos proyectos con respecto al desarrollo del turismo accesible en la ciudad?
¿Cuáles?
4. ¿Cree usted que las empresas prestadoras de servicios turísticos como hoteles, agencias de viajes, restaurantes y lugares de entretenimiento de la ciudad toman en cuenta el tema de turismo accesible?
5. En su opinión: Teniendo en cuenta la infraestructura de los atractivos y de la ciudad, además del recurso humano. ¿Cuáles son las deficiencias en los servicios turísticos ofrecidos con respecto al desarrollo del turismo accesible/ inclusivo en la ciudad de Cajamarca?
6. ¿Qué atractivos turísticos cree usted que son aptos o están en condiciones para realizar la actividad turística accesible?
7. En cuanto al recurso humano: ¿cree que el personal que labora en el sector turismo tiene conocimiento sobre el turismo accesible?
8. ¿Se realizan capacitaciones sobre comunicación accesible al personal que trata directamente con los turistas (Guías, oficina de información turística, seguridad)?
9. ¿Utilizan alguna herramienta para la comunicación accesible? ¿Qué tipo de herramientas accesibles se usan? ¿el personal sabe manejarlos?
10. ¿Qué medidas cree que se debería tomar para lograr un desarrollo del turismo accesible en Cajamarca?

11. ¿Qué cree usted que debería priorizarse para el desarrollo del turismo accesible en los atractivos turísticos y en la ciudad? ¿Qué se debería mejorar o implementar?

12. Comentario o sugerencia

FICHA DE OBSERVACIÓN FICHA N° Nombre del atractivo Turístico	
UBICACIÓN Departamento: Provincia: Distrito: Dirección: Estacionalidad Propiedad	Foto
Descripción	Particularidades
INFRAESTRUCTURA Servicios básicos Iluminación <input type="checkbox"/> Espacios de descanso <input type="checkbox"/> servicios higiénicos <input type="checkbox"/> Observaciones:	
Señales de comunicación Telefonía <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Pictogramas <input type="checkbox"/> Alarmas <input type="checkbox"/> Observaciones	
Accesibilidad Rampas <input type="checkbox"/> Aceras <input type="checkbox"/> Barandas <input type="checkbox"/> Escaleras <input type="checkbox"/> Rutas de evacuación <input type="checkbox"/> Banda libre peatonal <input type="checkbox"/> Pisos Podotáctiles <input type="checkbox"/> Mantenimiento <input type="checkbox"/> Operatividad <input type="checkbox"/> Observaciones	
EQUIPAMIENTO Mantenimiento <input type="checkbox"/> Servicios ofrecidos: Restauración <input type="checkbox"/> Alojamiento <input type="checkbox"/> Entretenimiento <input type="checkbox"/> Observaciones	

Herramientas

Canales de información

Planos hápticos

Elementos desmontables

Observaciones
.....
.....

Notas

.....
.....
.....
.....

Respuestas de las Entrevistas a los encargados de Complejo Turístico Baños del Inca, La fundación peruana de turismo social y accesibilidad, DIRCETUR, DDC y Municipalidad Provincial de Cajamarca. Desde la pregunta 3 a la Pregunta 11.

Tabla 17

Proyectos sobre turismo accesible

INSTITUCIÓN	PROYECTOS Y/O INICIATIVAS
Complejo Baños del Inca	<p>-Proyecto de mejoramiento del distrito de Baños del Inca, que la municipalidad tiene un proyecto para la captación de turistas.</p> <p>-En el complejo cada año se hace mejoramientos en cada servicio que se ofrece y contemplamos que sea accesible para todos, personas mayores , niños, personas con discapacidad, etc.</p>
DDC Cajamarca	<p>La DDC en febrero del año 2020 se nos solicitó desde la Dirección General de Museos un plan de trabajo que incluya el lema “Museos por la igualdad. Diversidad e inclusión” pero lamentablemente no se concretó por la pandemia.</p>
DIRCETUR	<p>No ningún tipo de proyecto, nosotros difundimos la normativa mas no ejecutamos; a quien le corresponde es a los gobiernos locales, ya que necesitan implementar o remodelar el área urbana o en todo caso los servicios dentro de los atractivos turísticos administrados por el sector público.</p>
Fundación Peruana de turismo social y accesibilidad *	<p>-En el país son pocos, los atractivos turísticos generalmente son administrados por el estado, nosotros apenas intervenimos en los empresarios como capacitadores, en realizar manuales, capacitaciones en lengua de señas.</p> <p>-Pantanos de Villa es el único atractivo que se está preparando a ese nivel de desarrollo inclusivo y el gerente de la fundación estuvo trabajando en pantanos de villa.</p>

Municipalidad Provincial de Cajamarca (Gerencia de turismo, cultura y centro histórico)	<p>-Por el momento no hay, se encuentra en planes, pero se necesita de inversión.</p> <p>-Los atractivos que administra es Santa Apolonia, La alameda de los Incas, La Casona Miguel Espinach</p> <p>-Hay una propuesta sobre la construcción de un teleférico de Cumbe Mayo a San Vicente.</p>
--	---

Tabla 18

Las empresas de servicios turísticos y el tema de turismo accesible

Instituciones	Accesibilidad En Empresas Turísticas
Complejo Baños del Inca	Se debe contemplar la accesibilidad porque es ley para todo tipo de establecimiento, pero la realidad es otra. En cuanto al complejo los Bungalows, los servicios termales, la sala interpretativa y el área recreativa son accesibles, en cuanto fuera del complejo hay varios restaurantes principalmente que se pueden considerar accesibles.
DDC Cajamarca	No tiene en cuenta al turismo accesible, consulté con la Srta. Janeth Vásquez presidenta de la Asociación de guías profesionales en turismo Cajamarca AGUIPTUR, y tampoco conoce alguna iniciativa por parte de las agencias de turismo. Al parecer el turismo accesible aún no se ha contemplado en la ciudad como un aspecto prioritario.
DIRCETUR	La implementación genera incremento de cuotas que las empresas no lo quieren cubrir y por esta razón no lo pueden implementar, y en otros casos son empresas o negocios que están en establecimientos alquilados, entonces el propietario no permite que modifiques su inmueble, por tanto, existe limitaciones. Aunque sea ley la accesibilidad.
Fundación Peruana de turismo social y accesibilidad *	Las grandes cadenas de empresas toman en cuenta este tema, porque por normativa tienen que si o si realizar o diseñar sus estructuras con la normativa, pero los emprendimientos no, porque son más pequeños y obligan a toda persona a recibir el servicio a como esta.
Municipalidad Provincial de Cajamarca (Gerencia de turismo, cultura y centro histórico)	Falta implementar principalmente planificar e identificar el público potencial que quiere viajar, pero no tiene las facilidades ya sea de manera económica o en los servicios que se ofrecen.

Tabla 19*Deficiencias en los atractivos turísticos para la inclusión*

INSTITUCIÓN	Deficiencias en los servicios turísticos
Complejo Baños del Inca	<ul style="list-style-type: none"> -Principalmente la infraestructura de dichos atractivos y de la zona urbana. -No hay difusión sobre el tema, lo que conlleva a capacitaciones básicas -No hay inversión.
DDC Cajamarca	<ul style="list-style-type: none"> -Accesos en el circuito urbano pues constituyen edificaciones arquitectónicas patrimoniales, que son difícil de modificar. -Personal con capacitaciones básicas.
DIRCETUR	<ul style="list-style-type: none"> -Deficiente acceso, señalética, comunicación y herramientas. -Falta de especialistas para capacitaciones - Carencia de políticas públicas y difusión del tema -Falta de inversión
Fundación Peruana de turismo social y accesibilidad *	<ul style="list-style-type: none"> - El recurso humano no está capacitado. -Para la infraestructura no se tiene noción de accesibilidad, pues solo se tiene la idea de romper una pared o poner una rampa. -La discapacidad mal entendida solo en la discapacidad física, no teniendo en cuenta discapacidades intelectuales u otro tipo de carencias como económicas, sociales y culturales.
Municipalidad Provincial de Cajamarca (Gerencia de turismo, cultura y centro histórico)	<ul style="list-style-type: none"> -Los accesos, hay varios atractivos que no se puede modificar y se hace difícil -Las personas que brindan el servicio la persona encarga debe estar capacitada y debe ser empática. - Deja mucho que ver el servicio, viendo nada más a la persona normal por así decir se lo lleva como animalitos, imagínate a las personas que necesitan más paciencia.

Tabla 20*Atractivos aptos para el turismo accesible*

INSTITUCIÓN	Atractivos turísticos aptos para el desarrollo del turismo accesible
Complejo Baños del Inca	-Baños del Inca -Cuarto de Rescate
DDC Cajamarca	Ningún atractivos está apto
DIRCETUR	Ningún atractivos está apto
Fundación Peruana de turismo social y accesibilidad *	-Pantanos de Villa es el que ha realizado su propuesta de turismo accesible, mientras que en los demás a nivel nacional hubo solo acondicionamientos temporales o permanentes.
Municipalidad Provincial de Cajamarca (Gerencia de turismo, cultura y centro histórico)	-Baños del Inca -La Colpa que se puede adaptar -Laguna San Nicolás que se está adaptando

Tabla 21*Conocimiento del recurso humano sobre turismo accesible*

INSTITUCIÓN	Conocimiento del personal sobre turismo accesible
Complejo Baños del Inca	En recurso humano falta bastante, no hay conocimiento sobre el turismo accesible y no hay mucha difusión sobre este tema.
DDC Cajamarca	En todos nuestros destinos manejamos en ingreso gratuito a persona con discapacidad y todos los trabajadores lo tienen en claro, más allá de eso no hemos conversado en específico sobre este tema. Es una tarea pendiente.
DIRCETUR	Conocimiento tienen porque en su momento, por parte de la Dircetur, se han ido a capacitarse en Lima antes de la pandemia, Ahora tener el conocimiento, podemos nosotros socializar, dar una asistencia

	técnica, pero ahí queda, la idea es que se complemente con la estructura de nuestros servicios.
Fundación Peruana de turismo social y accesibilidad *	No tiene conocimiento, porque no se prioriza las capacitaciones en lengua de señas a turistas con discapacidad y el uso de material accesible. Es un tema muy complejo pues se tiene que cambiar esa normalidad a la que se está acostumbrado; principalmente se debe cambiar la mirada de la sociedad; de cómo lo ve la sociedad a los discapacitados, se debe ser empático y brindarles seguridad y respeto.
Municipalidad Provincial de Cajamarca (Gerencia de turismo, cultura y centro histórico)	Tienen el conocimiento básico en cuanto atención al cliente, y en lo que corresponde a lo que es en si la accesibilidad, quizá haya noción más no el significado en sí. Porque accesibilidad va más allá de hacer carreteras como muchos piensan erróneamente.

Tabla 22*Capacitaciones al personal*

INSTITUCIÓN	Capacitaciones
Complejo Baños del Inca	Se da capacitaciones al personal sobre atención al cliente, pero en cuanto a comunicación accesible o al tema de turismo accesible pues aún no se ha recibido capacitación de ese tipo.
DDC Cajamarca	Para toda comunicación accesible, al lenguaje de señas, braille, señales podo táctiles o audio guías, entre otros; al respecto de este tema no hemos tenido una capacitación al respecto. Es una tarea pendiente.
DIRCETUR	-Se los convoca, pero hay poco interés. -Se piensa que las personas con discapacidad no suelen visitar los atractivos, no hay esa cultura inclusiva
Fundación Peruana de turismo social y accesibilidad *	Nosotros brindamos capacitaciones sobre turismo accesible, social y turismo rural. En cuanto al tema de accesibilidad hablamos de las leyes, herramientas de comunicación y barreras de accesibilidad. Por pedido de una empresa se llevó a cabo curso de lengua de señas.

Municipalidad Provincial de Cajamarca (Gerencia de turismo, cultura y centro histórico)	-El conocimiento de este tema es amplio, pero muchos no lo toman en cuenta -Se está pensando hacer un curso intensivo de lenguaje de señas que se tenga los conocimientos básicos para poder comunicarse con una persona con estas características, sería más fácil que la implementación en un recurso.
--	---

Tabla 23*Utilización de herramientas accesibles*

INSTITUCIÓN	Herramientas accesibles
Complejo Baños del Inca	Aún no se ha implementado, pero podría pronto implementarse en la sala interpretación.
DDC Cajamarca	No, ninguna. No contamos con personal que maneje estos tipos de lenguajes.
DIRCETUR	En cuanto a herramientas no existen dentro del complejo.
Fundación Peruana de turismo social y accesibilidad *	Tenemos la página web accesible “Turismo social.org” Pero había diferencias y varia un poco pues el software es mexicano, por ello, la traducción es en lengua de señas mexicano también teníamos un avatar que describía todo el contenido de la página. Para Las capacitaciones en lengua de señas tenemos personal temporal para desarrollar este tipo de capacitaciones, en cuanto al material físico en braille aún no se ha implementado. Empezamos con el software, que tiene opciones que puede realizar hasta una persona con parálisis cerebral, la página web es muy complicada, tiene parámetros y opciones accesibles.
Municipalidad Provincial de Cajamarca (Gerencia de turismo, cultura y centro histórico)	No lo hay, además se tiene que medir el grado de accesibilidad y que herramientas se necesitaran. Solo existe lo básico en páginas web, folletos. Saber que experiencias hay, pero inversión no.

Tabla 24*Medidas para un desarrollo turístico accesible*

INSTITUCIÓN	Medidas para un desarrollo de turismo accesible
Complejo Baños del Inca	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitaciones para todo el personal -Poder abastecernos de los recursos necesarios para poder realizar un turismo accesible (equipos herramientas, etc.) - Además que de todas las instituciones encargadas de los atractivos turísticos y del área de turismo se comuniquen y de esa forma se pueda mejorar, ya que no es solo para un sector es para todos.
DDC Cajamarca	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación integral sobre el tema de turismo y comunicación accesible a todo el personal - Elaborar un diagnóstico de las condiciones y posibles mejoras que se deberían aplicar a cada realidad. -Desarrollar un proyecto por etapas y presupuesto que buscaríamos presentar ante la Dirección General de Museos y la Dirección de Monumentos, buscando su evaluación e impulso ante Secretaría General para lograr el financiamiento. - Ejecución de las mejorar, difusión y adaptación como parte de nuestras actividades permanentes. - Contactar con DIRCETUR y el sector privado de turismo a fin de poner sobre la mesa este tema, luego definir diagnósticos y propuestas interinstitucionales.
DIRCETUR	<ul style="list-style-type: none"> - Primero la difusión y la sensibilización a la población principalmente. Pues mientras que tu no tengas a un familiar que necesita, serás indiferente. Tienes que vivirlo para que sea necesario y se den cuenta. Por ello, es necesario que tengas o te identifiques con dichas personas en tu entorno así pueden no ser indiferentes ante la realidad que se vive.
Fundación Peruana de turismo social y accesibilidad *	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de políticas públicas, capacitaciones no clásicas, ayudaría mucho que por ejemplo en turismo emprende muchos de los proyectos tengan en cuenta la inclusión. Además, el estado en muchos de sus proyectos también tenga en cuenta el tema de inclusión.

Municipalidad Provincial de Cajamarca (Gerencia de turismo, cultura y centro histórico)	-Las medidas están y deben darse desde el gobierno nacional, regional, local, los actores turísticos son la base fundamental para desarrollarlo, pero a través de un diagnóstico de accesibilidad universal y de un estudio del flujo turístico.
--	--

Tabla 25

Acciones que priorizar para el turismo accesible

INSTITUCIÓN	¿Qué se debería priorizar, implementar o mejorar?
Complejo Baños del Inca	-Priorizar la conciencia hacia este segmento de mercado. -mejorar la comunicación entre instituciones encargadas de los atractivos y del sector turismo. -implementar enfocándonos en la accesibilidad universal
DDC Cajamarca	En el caso del centro histórico, si bien no se pueden realizar modificaciones arquitectónicas que distorsionen la carga patrimonial; es posible buscar alternativas para la diversidad de nuestros espacios, con herramientas portantes, audio guías, implementación de señaléticas, capacitación de guías en comunicación accesible para la transmisión de conocimientos, etc. Partiendo desde la capacitación, diagnóstico especializado e interinstitucional, a fin de mejorar desde diversos frentes.
DIRCETUR	-Priorizar la accesibilidad urbana -Implementar donde es necesario, lo cual requiere invertir. -La población debe ser más empática.
Fundación Peruana de turismo social y accesibilidad *	Priorizar la sensibilización de la población Capacitación al personal Mejorar la accesibilidad urbana, en los atractivos y tener en cuenta la comunicación accesible. Implementar y mejorar las empresas prestadoras de servicio (hoteles, restaurantes, agencias de viaje y afines), teniendo en cuenta la accesibilidad universal
Municipalidad Provincial de Cajamarca	Se debe priorizar dentro del atractivo turístico es el circuito interno que hay entre estos espacios, porque

(Gerencia de turismo, cultura y centro histórico)	movilidad llegas, pero el circuito interno si no está implementado deja varado al turista sin poder disfrutar del recorrido respectivo.
---	---

Fotografías de la recopilación de datos para toda la investigación “Condiciones que presentan los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca para el desarrollo del turismo accesible, año 2021”



Nota: Inicio de recorrido en el Conjunto Monumental Belén, entrada principal entrada, vista desde el interior para apreciar las escaleras de acceso, inicio del recorrido para el Conjunto Monumental



Nota: Sala arqueológica Conjunto Monumental Belén Termino del recorrido en el conjunto monumental Belén en compañía de la Arqueóloga Diana Alemán encargada de la Gestión de Museos y Monumentos del DDC Cajamarca.



Nota: Sala del Carnaval dentro del Conjunto Monumental Belén, la primera sala del Carnaval inaugurada en el febrero del 2020, antes del confinamiento por la pandemia, se reapertura para el año 2021, pero ya no había gran parte de los disfraces. Actualmente con el carnaval del reencuentro se reorganiza esta sala en el año 2023.



Nota: Cuarto de Rescate Implementación y reorganización de recorrido dentro del Cuarto del Rescate que se llevó a cabo para la reactivación del turismo apertura para el año 2021.



Nota: recorrido alrededor del cuarto de rescate con el fin de que en la entrada y salida al ser poco amplia no haya aglomeraciones por el tema del re contagios de covid-19; con esto se puede observar mejor el atractivo histórico.



Nota: Señalización en los atractivos turísticos, el tipo de señalización presente en los diferentes atractivos turísticos, no apto para un desarrollo inclusivo, pues solo presenta señalización básica.



Nota: El centro de interpretación Wiñay Wasi, se encuentra dentro del Complejo Turístico Baños del Inca, durante los trabajos de remodelación se encontraba cerrado, pero alberga parte de los vestigios encontrados en el área de Baños del Inca.



Nota: Dentro del Complejo Turístico Baños del Inca la señalización turística se encuentra en mejores condiciones y los accesos en remodelación, pero la mayor parte del atractivo está en condiciones accesibles.



Nota: Adulto mayor con dificultad para acercarse al Pozo del Inca, como se puede observar las gradas dificultan el acceso para los adultos mayores en este caso podría colocarse una rampa desmontable para no alterar el patrimonio, además de prestar una silla de ruedas durante el recorrido.



Nota: Escalinata al Mirador Santa Apolonia, por la entrada de Jr. Dos de mayo y Huánuco, el acceso hacia la cima es totalmente difícil para la persona con discapacidad, pero por la parte de Av. Perú se puede acceder en auto.



Universidad Nacional de Cajamarca

"Norte de la Universidad Peruana"

Fundada por Ley 14015 del 13 de febrero de 1962

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

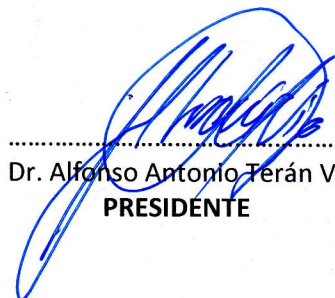
Siendo las cuatro y treinta de la tarde del día 20 de marzo de 2024, reunidos en el auditorio "Ima Sumac" de la Escuela Académico Profesional de Turismo y Hotelería de la Facultad de Ciencias Sociales, el Jurado Evaluador, presidido por el Dr. Alfonso Antonio Terán Vigo, como secretario el M.Cs. Miguel Ángel Cueva Zavala y como vocal la Dra. Yesenia Liceth Fernández Silva; y en calidad de asesores la Dra. Doris Teresa Castañeda Abanto y Dra. Elvira Gisela Vigo Paredes, a fin de proceder a la sustentación de la Tesis titulada: **"CONDICIONES QUE PRESENTAN LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO ACCESIBLE EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA, AÑO 2021"** presentada por la Bachiller **Merly Magaly Sánchez Aguilar** para optar el **Título Profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería** de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Cajamarca.

El presidente del jurado evaluador inició el acto de sustentación, haciendo la respectiva presentación e indicaciones a la Bachiller, manifestándole el tiempo que dispone para la sustentación y fundamentación de los aspectos principales de la tesis.

Concluida la exposición, los integrantes del jurado formularon sus comentarios y preguntas respectivas sobre el tema, las mismas que fueron absueltas y consideradas por la sustentante para la presentación del informe final.

Acto seguido el presidente del jurado invitó a la sustentante y asistentes en general a que abandonaran la sala, para la deliberación y calificación respectiva. Realizado el acto deliberativo el Jurado determinó aprobada la tesis con el calificativo de diecisiete.

Siendo las 18:16 hrs. del mismo día, se dio por concluido dicho acto académico, firmando el jurado en señal de conformidad.


.....
Dr. Alfonso Antonio Terán Vigo
PRESIDENTE


.....
M.Cs. Miguel Ángel Cueva Zavala
SECRETARIO


.....
Dra. Yesenia Liceth Fernández Silva
VOCAL



Universidad Nacional de Cajamarca

"Norte de la Universidad Peruana"

Fundada por Ley 14015 del 13 de febrero de 1962

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

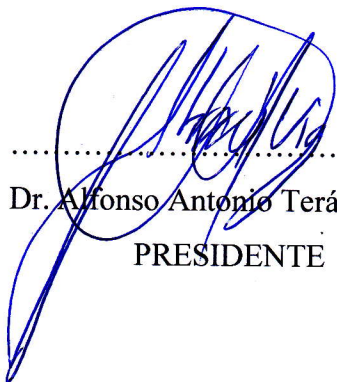
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



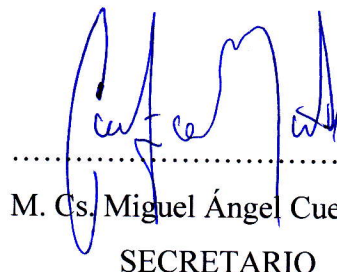
ACTA DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES DE TESIS

El Jurado Evaluador de la Tesis titulada: **"Condiciones que presentan los atractivos turísticos para el desarrollo del turismo accesible en la ciudad de Cajamarca, año 2021"**, presentado por la Bachiller Merly Magaly Sánchez Aguilar, otorgan su conformidad del levantamiento de las observaciones y sugerencias realizadas en el acto académico de la sustentación.

Cajamarca, 17 de junio de 2024



Dr. Alfonso Antonio Terán Vigo
PRESIDENTE



M. Cs. Miguel Ángel Cueva Zavala
SECRETARIO



Dra. Yesenia Liceth Fernández Silva

VOCAL