

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



Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Turismo y Hotelería

Conocimiento de los Guías de Turismo de la Ciudad de Cajamarca en Relación al Turismo Accesible

Presentado por:

Bach. Tatiana Elizabeth Quiroz Vizcaino

Asesor:

M. Cs. Alfonso Antonio Terán Vigo

Cajamarca – Perú

2018

Dedicatoria

Quiero dedicarle este trabajo a Dios que me ha dado la vida, por estar siempre conmigo en cada paso que he dado y por haber puesto en mi camino a personas que han sido mi apoyo y compañía durante todo este tiempo.

Así mismo quiero dedicárselo a mis padres Walter y Esperanza por haberme dado la mejor herencia en vida que es tener una carrera profesional; por su apoyo, paciencia y amor, que logró que sea perseverante en mis metas y objetivos trazados; son mi tesoro.

A mi hermano por ser pieza fundamental en mi carácter responsable y a Javier quien me impulsó con su amor y cariño a seguir con firmeza con la investigación.

La autora

Agradecimiento

Agradezco a los guías de turismo de la ciudad de Cajamarca, quienes con su apoyo voluntario permitieron la obtención de resultados para la investigación.

Agradezco a la Lic. Fiorella Rodríguez, Directora Regional de Turismo, por su disponibilidad para contribuir con sus conocimientos profesionales y de gestión del sector público en relación al turismo, del mismo modo agradezco al Dr. Alex Paucar, Director Médico de la Red Asistencial ESSALUD Cajamarca, por haberme facilitado información relacionada a las personas con capacidades restringidas.

También agradezco al M. Cs. A. Antonio Terán Vigo, quien no solo ha sido mi asesor y docente importante en mi formación universitaria, sino además un gran amigo, quien con su paciencia y consejos me han ayudado para la elaborar una buena investigación.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Introducción.....	10
CAPÍTULO I.....	13
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1.Planteamiento y delimitación del problema.	14
1.1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2.Formulación del problema.	19
1.2.1. Problema principal.....	19
1.2.2. Problemas secundarios.	19
1.3.Objetivos.	19
1.3.1. General.....	19
1.3.2. Específico.	19
1.4.Justificación.....	20
1.5.Delimitación del problema.	21
1.5.1. Delimitación temática.	21
1.5.2. Delimitación espacial.	21
1.5.3. Delimitación temporal.....	21
1.5.4. Delimitación social.	22
1.6.Limitaciones de la Investigación.....	22
1.7.Hipótesis y su Operacionalización.	23
1.7.1. Hipótesis.....	23
1.7.2. Operacionalización de variables.	23
1.8.Planteamiento metodológico.	24
1.8.1. Diseño de la investigación.	24
1.8.2. Métodos.....	25
1.8.3. Instrumentos.....	26
1.8.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	27
1.8.5. Población y muestra.	28
CAPÍTULO II.....	30
MARCO TEÓRICO	30
2.1.Antecedentes de la Investigación.	31
2.1.1. A Nivel Internacional.....	31
2.1.2. A Nivel Nacional.....	34
2.2.Teorías que sustentan la investigación.....	36
2.2.1. Teoría del Conocimiento.....	36

2.2.2. Epistemología del Turismo.....	37
2.2.3. Turismo Accesible.....	38
2.2.3.1. Diseño para todos.....	38
2.3.Marco Conceptual.....	41
2.3.1. Turismo.....	41
2.3.2. Accesibilidad.....	44
2.3.3. Turismo Accesible.....	47
2.3.4. Guía de Turismo.....	48
2.3.5. Técnicas de Guiado.....	49
2.4.Definición de términos básicos.....	50
2.4.1. Agencia de Viajes y Turismo.....	50
2.4.2. Discapacidad.....	51
2.4.3. Comunicación Accesible.....	51
2.4.4. Ruta Accesible.....	52
2.4.5. Barreras Sociales.....	52
2.4.6. Guía Accesible.....	52
2.5.Leyes Internacionales relacionadas al Turismo Accesible.....	53
2.6.Leyes Nacionales relacionadas al Turismo Accesible.....	56
CAPÍTULO III.....	58
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	58
3.1. Conocimiento del turismo accesible.....	59
3.2. Conocimiento sobre conducción de grupos a Turistas Accesibles.....	64
3.3. Respuesta frente a las necesidades del Turista Accesible.....	75
CONCLUSIONES.....	81
RECOMENDACIONES.....	83
LISTA DE REFERENCIAS.....	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Elementos del turismo: teoría, clasificación y actividad	43
Figura 2: Clasificación de la discapacidad. Fuente Elaboración propia.....	46
Figura 3: Conocimiento sobre el concepto de Turismo Accesible.....	59
Figura 4: Conocimiento sobre a qué personas va dirigido el Turismo Accesible	61
Figura 5: Conocimiento sobre Tratados o Códigos Internacionales en relación al Turismo Accesible	62
Figura 6: Conocimiento en leyes nacionales de Turismo Accesible.....	63
Figura 7: Realización de guiado a grupos de turistas Accesibles.....	64
Figura 8: Conocimiento sobre comunicación especializada para turistas accesibles:	66
Figura 9: Tipo de comunicación especializada que conocen los guías de turismo	67
Figura 10: Tipo de comunicación táctil que conocen los guías de turismo.....	68
Figura 11: Instrumentos de comunicación acústica que conocen los guías de turismo	70
Figura 12: Tipo de comunicación audiovisual que conocen los guías de turismo	71
Figura 13: Conocimiento de alguna ruta diseñada para turistas accesibles.....	72
Figura 14: Uso de ruta diseñada para turistas accesibles	74
Figura 15: Percepción de los guías de turismo sobre las principales actitudes al momento de realizar el guiado a Turistas Accesibles.	75
Figura 16: Percepción de los guías de turismo sobre las principales aptitudes al momento de realizar el guiado a turistas accesibles.....	77
Figura 17: Conocimiento de los guías de turismo para satisfacer las necesidades de los turistas accesibles.....	78
Figura 18: Capacitación en temas específicos para atender a los turistas accesibles.	79

LISTA DE ABREVIATURAS

BITS	:	Buro Internacional de Turismo Social
CIF	:	Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud
COCEMFE	:	Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica
DIRCETUR	:	Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo
ENAT	:	Red Europea para el Turismo Accesible
MINCETUR	:	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
OMS	:	Organización Mundial de la Salud
OMT	:	Organización Mundial del Turismo
ONCE	:	Organización Nacional de Ciegos de España
ONU	:	Organización de las Naciones Unidas
PROMPERU	:	Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo
SECTUR	:	Secretaría de Turismo de México

Resumen

La presente investigación se realizó en la ciudad de Cajamarca en el año 2016, al observar el trabajo de los guías de turismo, generando de esta manera el estudio del conocimiento de los guías en relación al turismo accesible; para ello se contó con la participación de los guías acreditados por la DIRCETUR – Cajamarca, la Directora del DIRCETUR y el Director Médico de la Red Asistencial EsSalud.

El objetivo de la investigación de determinar el conocimiento de los guías de turismo en relación al turismo accesible en el año 2016; fue importante para definir el conocimiento teórico de los guías de turismo en relación al turismo accesible, describir el conocimiento de los guías en relación a la conducción de grupos constituidos por personas con capacidades restringidas y finalmente establecer las cualidades profesionales del guía de turismo frente a las necesidades de los turistas con capacidades restringidas.

Y para esto se utilizó una metodología de investigación desde la perspectiva descriptiva – transversal, donde se realizó un modelo de encuesta que contó con una muestra de 89 guías.

Los resultados de la investigación mostraron que los guías de turismo conocen de turismo accesible, sin embargo, no se encuentran preparados para brindar el servicio de conducción de grupos a personas con capacidades diferentes.

Palabras clave: Conocimiento, Guía de turismo, Turismo Accesible, conducción de grupos y Capacidades restringidas

Abstract

The present investigation was carried out in the city of Cajamarca in 2016, observing the tourism guides work, thus generating the study of the knowledge of the guides in relation to accessible tourism; for this purpose, the participation of the guides accredited by DIRCETUR - Cajamarca, the Director of DIRCETUR and the Medical Director of the EsSalud Assistance Network.

The research aim was to determine the knowledge of tourism guides in relation to accessible tourism in 2016. It was important to define the theoretical knowledge of the tourist guides in relation to accessible tourism, describe the knowledge of the guides in relation to the management of groups made up of people with restricted abilities and finally establish the professional qualities of the tour guide in front of the needs of tourists with restricted capacities.

A descriptive - transversal perspective was used for the research methodology, where a survey model was carried out that had a sample of 89 guides.

The results of the research showed that tourism guides know about accessible tourism; however, they are not prepared to offer the service of driving groups to people with different capacities.

Key words: Knowledge, Tour Guide, Accessible Tourism, group leadership and Capabilities Restricted.

Introducción

El turismo en la actualidad, no solo es un conjunto de actividades de recreación y esparcimiento, sino también un tema de investigación, pues gracias a lo que representa se ha vuelto importante su estudio y profundización, en torno al desarrollo del hombre en sociedad; pues se conoce que el ser humano necesita un tiempo libre en el cual puede realizar diversas actividades que le ayudarán a crecer personalmente, tener experiencias inolvidables, conocer otras costumbres, idiomas y enriquecerse en nuevas culturas. Existen diversos tipos de turismo de acuerdo a las actividades que se desempeñen como: el turismo de aventura, ecológico, vivencial, convencional, entre otros y fomentando la integración, es que nace el turismo accesible o también llamado turismo para todos.

El turismo accesible es aquel que está diseñado para estar al acceso de todas las personas, en especial para aquellos que tienen alguna imposibilidad, minusvalía o deficiencia física temporal; este segmento de personas, son importantes para la industria turística y tienen todo el derecho a tener la posibilidad de hacer uso de los servicios turísticos que se ofrecen en todo el mundo, acorde con sus posibilidades, donde la conducción de grupos por parte de un guía profesional es importante, debido a esto es que el guía debe estar preparado para recibir a diferentes grupos de personas, por lo cual, el conocimiento y la práctica del turismo accesible es muy importante en la actualidad.

El presente trabajo de investigación, basado en el conocimiento de los guías de turismo respecto al turismo accesible, se realizó para conocer el turismo accesible y desarrollo profesional de los involucrados en el sector turístico, donde a pesar de la poca información bibliográfica y el desconocimiento de la existencia del turismo accesible, se ha podido lograr hacer una investigación importante con información veraz.

La utilización de instrumentos y técnicas como la encuesta y la entrevista respectivamente en conjunto con la observación, han permitido establecer, qué tan veraz e importante es el conocimiento y la formación en turismo accesible y cómo brindar un servicio de calidad a las personas con capacidades restringidas, temporales o permanentes; es por ello la importancia de la difusión de material existente como manuales y modelos de desarrollo de turismo accesible proporcionado por la Organización Mundial de Turismo, la actualización del Manual para la atención de turistas con discapacidad elaborado por la Comisión de Promoción del Perú para su distribución y aplicación.

Es así que la presente investigación consta de cinco capítulos, los cuales están compuestos de la siguiente manera:

El primer capítulo, denominado “Problema de Investigación”, muestra el desarrollo entorno a una pregunta; ¿Cuál es el conocimiento de los guías de turismo en relación al turismo accesible?; de la cual se muestran los objetivos, justificación, limitaciones, metodología e instrumentos utilizados para su proceso.

El segundo capítulo, nombrado “Marco Teórico”, desarrolla la información del tema de manera teórica, con base en diversas fuentes que aportan a sustentar la investigación; así mismo presenta la sustentación legal en un marco nacional e internacional.

El tercer capítulo, titulado “Resultados de la Investigación”, muestra el desenlace del trabajo realizado mostrando las conclusiones a las que se llegó mediante la aplicación de los instrumentos y las recomendaciones.

Esperando que el presente trabajo de investigación sea de provecho académico, pues muestra la importancia del conocimiento que deben tener los profesionales del sector turismo, para fomentar la integración y desarrollo de proyectos relacionados a la accesibilidad, tanto en infraestructura como en prestaciones de servicios de conducción de grupos a personas con discapacidad o capacidades restringidas. Dicha investigación servirá asimismo, para que los guías de turismo tomen importancia a este naciente segmento de mercado buscando así enriquecer sus conocimientos con capacitaciones y mejoras en sus habilidades.

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento y delimitación del problema.

1.1.1. Planteamiento del problema.

El turismo es un fenómeno social de características amplias y complejas que precisa de diversas disciplinas y colectivos que intervienen en su planificación, producción, desarrollo y mejoramiento; es responsable del desplazamiento creciente en los últimos tiempos de un número sin precedentes de personas de un país a otro o de una ciudad a otra, donde se convierten en residentes temporales.

Asimismo, el turismo es una actividad de recreación y ocio a la que todos tenemos derecho; así lo ha declarado el Código Ético Mundial para el Turismo, elaborado por la Organización Mundial de Turismo (OMT). Además la Ley General de Turismo en el Perú N° 29408, en el artículo 45 trata sobre el Turismo Social, es decir, “facilita la participación en el turismo de trabajadores, niños, jóvenes, estudiantes, personas con discapacidad, adultos mayores, comunidades campesinas y nativas y otros grupos humanos que por razones físicas, económicas, sociales o culturales tienen acceso limitado a disfrutar de los atractivos y servicios turísticos”; así mismo el artículo 3 de la misma Ley, muestra los principios de la actividad turística, donde respalda la inclusión y la no discriminación a las personas con discapacidad en la participación de actividades turísticas.

El turismo como fenómeno social concierne a toda nuestra sociedad, por ello se vuelve imprescindible que todos puedan tener posibilidades para su disfrute. Las personas con capacidades restringidas (discapacitadas) comparten los mismos anhelos que los demás en cuanto al tiempo libre. Las demandas de ocio de las personas con discapacidad son las correspondientes a su edad y condición social, pero se ven frecuentemente truncadas por las dificultades impuestas por el entorno, las cuales son conocidas como barreras de accesibilidad.

Siendo uno de los objetivos de los últimos tiempos la integración social y productiva de personas con capacidades restringidas; y la observación desde la óptica de distintas disciplinas, que se encamina hacia una civilización del ocio donde la utilización del tiempo libre del hombre adquiere una importancia fundamental para su desarrollo psíquico y social. La valoración contemporánea del tiempo libre nos lleva a proponer un análisis particularizado de la accesibilidad para todas las personas, en el uso de ese tiempo destinado al turismo.

La presente investigación plantea la problemática que actualmente se muestra con las personas que poseen capacidades restringidas, al realizar actividades turísticas y estar en contacto con personas del sector turismo; esto debido a que los guías de turismo acreditados por la DIRCETUR, siendo profesionales preparados, deberían tener el conocimiento apropiado (actitudes y aptitudes específicas) en relación a la atención a este segmento de personas.

Es que, siendo la ciudad de Cajamarca un lugar turístico, con insuficiente infraestructura para prestar el servicio idóneo a personas con capacidades restringidas, y al poco conocimiento en sensibilización sobre turismo accesible, genera que los guías de turismo no presten mayor interés a este tipo de cliente; lo que demuestra que los operadores turísticos no brindan las capacitaciones adecuada sobre turismo accesible al personal profesional a su cargo, de tal forma, los guías de turismo no muestran un trato diferenciado cuando se les presenta turistas que no poseen de manera íntegra todas sus capacidades, a pesar de que en el Perú existe la ley N° 27050 que protege, brinda igualdad y equidad al ciudadano con capacidades restringidas.

Las personas con capacidades diferentes forman una parte importante de la sociedad, la cifra es de aproximadamente 1000 millones lo que representa un 15% de la población mundial, pero sobretodo, una parte fundamental para el crecimiento integral del Turismo Accesible, pues según la Organización Mundial de Turismo, la Red Europea para el Turismo Accesible y la Fundación Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad la demanda de turistas con algún tipo de discapacidad va en aumento en los países desarrollados, por lo que presentan una aproximación de personas que podrían realizar alguna actividad turística con los medios adecuados y estos son : la Unión Europea 80 millones; Estados Unidos de América 54 millones; Asia-Pacífico 400 millones y América Latina 85 millones. Asimismo, nos presentan casos reales en los países de Australia, Estados Unidos de América, Inglaterra y Alemania, donde el Turismo Accesible se está desarrollando de manera creciente, generando un mercado potencial.

La Organización Mundial de Salud (OMS) en su Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud (CIF), manifiesta que la discapacidad es una deficiencia, limitación para realizar actividades y la restricción de participación; sin embargo, actualmente considera que las personas con capacidades restringidas, pueden desempeñar actividades de acuerdo a su condición con las herramientas adecuadas, por lo que este tema no solo se está enfocando a un hecho de salud, sino que se unifica con lo social, para la eliminación de las barreras sociales y del entorno, que sufren las personas con capacidades restringidas al momento de sus desplazamientos.

Por lo que la OMT manifiesta, que las personas con capacidades restringidas muestran una significativa demanda para un mercado turístico potencial; es decir, hace años atrás no se consideraba a estas personas para desarrollar un mercado, debido a que existían muchas limitaciones económicas y sociales, pues ellos no contaban con respaldos laborales o políticas de protección y derecho a la accesibilidad; este creciente grupo de personas en los países más desarrollados ha generado la creación de organizaciones, donde consideran programas de viajes, lo cual les permite tener mayor autonomía, un claro ejemplo es el programa de la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE). Y entre los países que están desarrollando el turismo accesible están Australia, Estados Unidos de América, Inglaterra (Reino Unido) y Alemania.

El creciente mercado de turistas con capacidades diferentes, ha generado que los profesionales en turismo implementen su conocimiento en relación al turismo accesible; pero en Cajamarca existen barreras sociales, las cuales son observables al momento de prestar el servicio de conducción de grupos a personas con capacidades especiales. Las empresas encargadas de brindar a los profesionales calificados para el guiado de grupos, no presentan programas o actividades de capacitación en atención a personas con necesidades diferentes, a lo que los guías de turismo solo brindan un servicio estándar a todos los turistas y no personalizado según las necesidades de su grupo de conducción; esto demuestra que los guías de turismo muestran poco interés en conocer a un nuevo mercado en crecimiento y prepararse para atenderlo, lo cual está impactando en el desarrollo del turismo en Cajamarca; siendo esto, del mismo modo, una debilidad para las futuras generaciones de profesionales en el rubro con un gran impacto en la formación y desarrollo del guía de turismo, por lo que se debe considerar mejorar la accesibilidad en la ciudad de Cajamarca y sobretodo desarrollar y fomentar el conocimiento sobre Turismo Accesible (métodos y técnicas), para la concientización y sensibilización del personal que tiene contacto directo con los turistas, pues este mercado siempre va a necesitar un trato diferenciado y especializado según su condición.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema principal.

¿Cuál es el conocimiento de los guías de turismo respecto al Turismo Accesible?

1.2.2. Problemas secundarios.

- ¿Cómo es el conocimiento teórico de los guías de turismo respecto al Turismo Accesible?
- ¿Cuál es el conocimiento de los guías de turismo respecto a la conducción de grupos constituido por turistas con capacidades restringidas?
- ¿Cuáles son las cualidades profesionales del guía de turismo frente a las necesidades del turista con capacidades restringidas?

1.3. Objetivos.

1.3.1. General.

- Determinar el conocimiento de los guías de turismo respecto al Turismo Accesible.

1.3.2. Específico.

- Definir el conocimiento teórico de los guías de turismo, respecto al Turismo Accesible.
- Analizar el conocimiento de los guías de turismo, respecto a la conducción de grupos constituidos por turistas con capacidades restringidas.
- Establecer las cualidades profesionales del guía de turismo, frente a las necesidades del turista con capacidades restringidas.

1.4. Justificación.

La presente investigación buscó determinar el conocimiento de los guías de turismo, acreditado por la DIRCETUR de la ciudad de Cajamarca, acerca del Turismo Accesible, con la finalidad de determinar la capacidad de respuesta de estos ante la presencia de un turista con capacidades restringidas.

Si bien es cierto la legislación peruana trata este tema dentro de la Ley General de Turismo N° 29408, los diferentes operadores turísticos no le brindan la importancia debida a este tema social, por el contrario lo ven desde el punto de vista económico, contratando personal que no cuenta con la capacitación y conocimientos adecuados para tratar con turistas con limitaciones físicas, psicosociales, cognitivas y sensoriales.

Asimismo, la presente investigación goza de especial importancia, debido a que el mundo actual está tomando preponderancia a la equidad entre todas las personas, es decir que todas las diferencias de raza, sexo, condición económica e inclusive de las capacidades de cada individuo deben quedar de lado frente al resto.

El turismo no escapa a esta premisa, es por eso que a pesar de que en Cajamarca aún no existe una infraestructura de accesibilidad adecuada, que favorezca a las personas con capacidades restringidas, existen algunos operadores turísticos internacionales y nacionales que ya están tomando en consideración el tema; por esto es que el objetivo principal de la presente investigación, gira en torno al conocimiento de los guías de turismo en relación a la atención, trato, servicio y capacidad de respuesta frente a los turistas que poseen capacidades restringidas, a fin de que los resultados sirvan para

generar información adecuada y necesaria a todas las agencias de viajes de la ciudad de Cajamarca, para que puedan implementar dentro de su plan de operaciones, las acciones necesarias para brindar una atención adecuada y especializada según el tipo de turista, que a pesar de ser minoría, no dejan de ser importantes para el turismo de Cajamarca y el Perú.

Por lo que, los resultados de la investigación, también sirva como referencia para los centros de formación profesional de guías de turismo, Licenciados en Turismo y a fines, para complementar sus conocimientos con la nueva tendencia de este mercado en crecimiento, pues podrán encontrar información importante sobre el Turismo Accesible y las necesidades de los turistas con capacidades restringidas, sirviendo como apoyo para estar mejor capacitados en servicio especializado a este nuevo mercado potencial.

1.5. Delimitación del problema.

1.5.1. Delimitación temática.

La investigación radica en determinar el conocimiento que tienen los guías de turismo con respecto al turismo accesible.

1.5.2. Delimitación espacial.

El presente estudio se realizó a los guías de turismo acreditados por la DIRCETUR de la ciudad de Cajamarca; los cuales se encuentran en la Región, Provincia, Distrito y Ciudad de Cajamarca.

1.5.3. Delimitación temporal.

La investigación se llevó a cabo dentro de los meses de Junio a Octubre del 2016, la cual tuvo una duración de 5 meses.

1.5.4. Delimitación social.

El estudio abarcó lo referente al Turismo Accesible, específicamente el trato de los guías de turismo de la ciudad de Cajamarca hacia los turistas con capacidades restringidas, tales como, personas con diversas deficiencias físicas, psicosociales, cognitivas y sensoriales..

1.6. Limitaciones de la Investigación.

- La escasa bibliografía existente en relación al Turismo Accesible se han convertido en una limitación, de modo que hace necesario la búsqueda de información por medio del internet, diarios, revistas, folletos o bien a través de fuentes primarias.
- La información subjetiva que podrían brindar los guías de turismo encuestados, en relación a las capacidades individuales frente a los casos de atención a turistas con capacidades restringidas.

1.7. Hipótesis y su Operacionalización.

1.7.1. Hipótesis.

El conocimiento profesional que tienen los guías de turismo de la ciudad de Cajamarca se relaciona con el concepto de turismo accesible ya que presentan conocimientos teóricos sobre este tipo de turismo, conocen sobre conducción de grupos de turistas con capacidades diferentes y muestran actitudes profesionales para la atención de las necesidades de los turistas con estas características.

1.7.2. Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACION	INSTRUMENTOS
Conocimiento sobre Turismo Accesible	Es un proceso educativo destinado a generar conocimiento y desarrollar el desempeño de las personas tanto a nivel de aptitudes y actitudes dentro de la actividad turística de integración a personas con capacidades restringidas.	- Conocimiento teórico sobre Turismo Accesible.	Numero de guías de turismo que tienen conocimiento sobre: - Definición teórica. - Beneficiarios. - Tratados Internacionales. - Legislación Nacional.	- Fuentes primarias: Manuales de Turismo Accesible de la OMT y PROMPERU, convenciones, declaraciones y tratados. - Fuentes secundarias: Tesis de investigación internacional y nacional.	Análisis bibliográfico. Encuesta y entrevistas.
		- Conocimiento sobre conducción de grupos a turistas con capacidades restringidas.	Número de guías de turismo que: - Realizaron guiados. - Dominan comunicación especializada. - Conocen y hacen uso de rutas especializadas. - Conocen y hacen uso de herramientas especializadas.		
		- Cualidades frente a las necesidades del turista con capacidades restringidas.	- Valoración de actitudes y aptitudes del guía de Turismo. - Conocimiento de alternativas de solución ante un problema o inconveniente con turistas accesibles.		

1.8. Planteamiento metodológico.

1.8.1. Diseño de la investigación.

Criterio	Investigación	Descripción
Finalidad (propósito)	Aplicada	La investigación es aplicada porque parte de la finalidad de determinar el conocimiento de los guías de turismo en relación al turismo accesible en el año 2016, tomando como punto de partida experiencias de tratados y convenios nacionales e internacionales referentes al tema de investigación.
Estrategia teórica metodológica	Cuantitativa	Se buscó cuantificar la problemática mediante el conocimiento sistemático y comprobable; con la finalidad de poder generalizar las conclusiones obtenidas acerca del tema.
Objetivos (alcance)	Descriptiva	Se estudió el conocimiento del guía de turismo en relación al turismo accesible en la localidad de Cajamarca, para analizar la realidad de dicha problemática.
Datos propios o datos disponibles	Datos primarios y secundarios	Se recolectaron de la realidad objeto de estudio y bibliografía existente de otras investigaciones; utilizando como instrumento el análisis de la encuesta y como técnica la entrevista.
Control en el diseño de la prueba	No experimental	La variable no fue manipulada y los resultados del estudio se construyeron únicamente de la observación del investigador y la aplicación de técnicas cuantitativas.
Secuencia temporal	Transversal	Los datos recogidos de los guías de turismo con respecto al turismo accesible se tomaron en un único período de tiempo.

Veaetes (2004), Metodología de la investigación en Organizaciones, Mercado y Sociedad.

1.8.2. Métodos.

Los métodos que se utilizaron para la presente investigación son los siguientes:

a. Método Hipotético deductivo:

Este método nos permitió observar el fenómeno a investigar, facilitando la construcción de la hipótesis, “El conocimiento profesional que tienen los guías de turismo de la ciudad de Cajamarca se relaciona con el concepto de turismo accesible ya que presentan conocimientos teóricos sobre este tipo de turismo, conocen sobre conducción de grupos de turistas con capacidades diferentes y muestran actitudes profesionales para la atención de las necesidades de los turistas con estas características”, permitiendo así deducir características, elementos y conclusiones que surgieron de contrastar la hipótesis con la observación de la realidad sobre el conocimiento de los guías de turismo en relación al turismo accesible.

b. Método Analítico sintético:

Este método permitió descomponer el tema tratado en características o elementos (actitudes y aptitudes del guía de turismo), a fin de poder analizar a profundidad el conocimiento de los guías de turismo acreditados por la DIRCETUR de la ciudad de Cajamarca, sobre el turismo accesible en el año 2016, para finalmente poder recomponerlo y obtener conclusiones generales.

1.8.3. Instrumentos.

Se utilizaron las siguientes técnicas de recolección de datos:

a. La observación.

La principal ventaja de esta técnica, radica en que el observador percibe directamente los hechos, pudiendo describir la situación estudiada tal cual se presenta. Para el diseño de la investigación propuesta, y el análisis del conocimiento de los guías de Turismo de las Agencias de Viajes y Turismo, acreditados por la DIRCETUR de la ciudad de Cajamarca, en relación al Turismo Accesible en el año 2016, se observaron fundamentalmente cómo se desenvuelven los guías de turismo y qué tanto conocen sobre Turismo Accesible.

b. La Entrevista.

Se realizó una entrevista a la Directora de la Dirección Regional de comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) y al Director Médico de la Red Asistencial EsSalud Cajamarca (debido a que cuentan con un programa de actividades para adultos mayores, los cuales son considerados dentro de las personas con capacidades diferentes) , con la finalidad de profundizar ciertas referencias obtenidas a través de la encuesta, generando mayores datos de carácter cualitativo, que puedan complementar los resultados estadísticos obtenidos en campo, por lo que se aplicó entrevistas estructuradas.

c. Encuesta

Se desarrolló a través de la aplicación de un cuestionario, el cual está dividido en tres partes: la parte I define el “conocimiento sobre turismo accesible”, la parte II describe el “conocimiento sobre conducción de grupos a turistas accesibles” y la parte III establece la “respuesta frente a las necesidades del turista accesible”. Dicho material va dirigido a los Guías de Turismo acreditados por la DIRCETUR de la ciudad de Cajamarca, en el año 2016; con la finalidad de poder determinar el conocimiento de cada uno de ellos.

1.8.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.

Este proceso consistió en el recuento, clasificación y ordenamiento estadístico de la información recolectada en campo, con la finalidad de elaborar tablas y gráficos con los datos a través de los instrumentos cuantitativos de recojo de información.

Para el análisis de los datos estadísticos se utilizó la estadística descriptiva, mediante del uso de software especializados, como el MS Excel y Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 22.

1.8.5. Población y muestra.

a. Unidades de análisis.

Para los fines de la investigación, se tomó como unidad de análisis a los Guías de Turismo acreditados en la DIRCETUR de la ciudad de Cajamarca.

b. Población.

La población del presente estudio, está constituida por todos los Guías de Turismo de la ciudad de Cajamarca acreditados en la DIRCETUR de la misma ciudad, los cuales hacen un total de 115 guías.

c. Muestra.

La muestra estuvo conformada por un total de 89 guías de turismo, acreditados por la DIRCETUR de la ciudad de Cajamarca del año 2016, el cual se obtuvo de la siguiente manera.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(n-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

- Z = Coeficiente de confianza (95% = 1.96)
- E= Margen de error (5%)
- p = Probabilidad de éxito (0.5)
- q = Probabilidad de fracaso (1 - 0.5)
- N = Población total.

Al reemplazar los datos:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 115}{0.05^2(115 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 115}{0.0025(114) + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = 89$$

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.

2.1.1. A Nivel Internacional.

- a. Forgione (2010), en su trabajo de Tesis titulada “Capacitación de los Recursos Humanos en Turismo Accesible”, presentado como requisito para obtener el Título de Licenciatura en Turismo en la Universidad Abierta Interamericana en la ciudad de Buenos Aires – Argentina, manifiesta en una de sus conclusiones que:
- No existe o no hay capacitación suficiente, en lo que respecta a la atención que merecen las personas que poseen problemas motores, ciegos y sordos; y que debido a esta falta de conocimiento en la materia, les ha llevado a cometer errores. Por todo ello, los discapacitados son, en ocasiones, rechazados o temidos, por considerarlos una eventual fuente de complicaciones para el personal turístico.
 - Que si bien, un alto porcentaje de este segmento realiza actividades turísticas, debido a que la mayoría ha viajado, no se encuentra conforme con la atención recibida, porque las preguntas que concernían a la opinión sobre la experiencia con los hoteleros, guías de turismo y agentes de viaje, arrojaron altos porcentajes de inconformidad, en relación a la experiencia que han tenido con profesionales del sector. Asimismo, la mayoría de ellos consideran necesario que los profesionales deben recibir capacitación obligatoria sobre Turismo Accesible.
 - Que tanto la accesibilidad como la capacitación del recurso humano, se deben mejorar en conjunto ya que estos factores son parte de un todo.

- Que el Turismo Accesible cada vez adquiere más importancia, y la falta de conocimiento y capacitación en el sector, puede obstaculizar muchas veces el desarrollo del mismo; por ello hace referencia a las palabras de una de las personas encuestadas: “Para mí la igualdad es un sueño pero todo lo que contribuya a ello me parece excelente”.
- b.** Rodríguez (2010). En su tesis titulada “Diagnóstico de Turismo Accesible para Personas con Capacidades Motrices Restringidas en la Ciudad de Lujan, para obtener el Título de Licenciatura en Turismo, en la Universidad Abierta Iberoamericana en Argentina; manifiesta en una de sus conclusiones que, una visión unívoca de la temática, requiere el accionar coordinado de los sectores del Estado que tienen alguna competencia en la temática, actuando junto a los establecimientos privados, algunas inversiones respecto de modificaciones edilicias y a la capacitación turística, tanto de sus autoridades como de la comunidad local, indudablemente se deberían llevar a cabo cursos y jornadas de concientización y capacitación turística. No obstante esa debilidad se ve contrarrestada por un gran interés y buena voluntad, demostrado por la comunidad residente.
- Así mismo, respecto de las barreras sociales, una adecuada profesionalización y capacitación de los prestadores de servicios turísticos, puede significar un factor más que positivo para el estímulo al turismo accesible.
- Resulta entonces aceptable, proporcionar al visitante con capacidades restringidas, la infraestructura necesaria para su traslado y alojamiento,

asimismo, una oferta de servicios turísticos variada en actividades recreativas, culturales, entre otras, atendiendo a las pautas de accesibilidad, de calidad y de atención requeridas y así poder dotar a la ciudad de Luján como un destino con características completamente accesibles.

- c. García, A. Guajardo, F. y Sánchez, I (2012). En su Tesis titulado “Evaluación de la Accesibilidad de la Industria Turística de Monterrey: Un primer paso hacia el turismo accesible”, presentado como requisito para obtener el título de Licenciatura en Turismo Internacional, en la Universidad de Monterrey en la ciudad de México, establece como parte de una de sus conclusiones, que para generar un turismo accesible, se debe contar con conocimientos sobre personas con discapacidad y sus principales necesidades, para así poder brindar un mejor servicio a este segmento; recomienda impartir capacitación en discapacidades visuales, auditivas y motrices, pero también capacitación en las leyes que protegen los derechos de las personas discapacitadas, y los lineamientos de accesibilidad que existen, asimismo recomienda que para brindar una capacitación en tema de discapacidad y el trato adecuado a estas personas, se tome en cuenta la Guía de Recomendaciones Básicas de Diseño Universal para el Sector Turismo de la SECTUR; dicho documento brinda criterios de atención para personas con discapacidad.

2.1.2. A Nivel Nacional.

- a. Boullón, L. Castillo, U. y Guerrero, D. (2008), en su Tesis titulado “Creación de una Agencia de Integración de Servicios para el Turista Discapacitado”, presentado como requisito para obtener el título de Magister en Administración de Empresas, de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, manifiesta en una de sus conclusiones sobre el Turismo accesible y la capacitación lo siguiente:
- Que en el Perú, el turismo accesible es un mercado que se encuentra en fase inicial de desarrollo, y que requiere de una mayor difusión para atraer las inversiones necesarias; sin embargo, debido a la naturaleza del cliente, implica que haya una mayor capacitación especializada, el aprendizaje importante y constante para las personas y empresas involucradas.
 - Que la oferta de servicios para el turismo de discapacitados, requiere de personal especializado que escasea actualmente, así como el mejoramiento de la infraestructura para su adecuada atención, ya que, este nicho de mercado busca accesibilidad, personal competente y seguridad.
- b. Bravo, H. (2000), en su Tesis titulada “Turismo para Discapacitados en el Perú”, presentado como requisito para la obtención del grado de Magister en Administración de Negocios, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, en una de sus conclusiones plantea que: el Turismo para discapacitados es un segmento importante y en crecimiento, al que se debe otorgar especial atención en su desarrollo, no sólo por los altos ingresos

que se pueden generar, sino por el alto reconocimiento al sentimiento humano con respecto a la persona discapacitada. Y por lo tanto, es posible mejorar las condiciones turísticas existentes para otorgar mayores facilidades y accesibilidad de los discapacitados, en cuanto a hoteles, restaurantes, servicios públicos e infraestructura, pero requiere de acciones coordinadas de corto y mediano plazo entre los sectores público y privado, así como la población en general.

- c. Comisión de Promoción del Perú (2000), en su Manual para la atención del turista con discapacidad, presentado en el proyecto de “Perú: Hacia un Turismo Accesible”, muestra los métodos de capacitación básica para los diferentes sectores del turismo; el proyecto trabajó capacitaciones desarrolladas en tres módulos, el primero a empleados de hoteles y restaurantes, el segundo a empleados de agencias de viaje, aeropuertos, compañías de aviación, y otros medio de transporte y el último dirigido a guías turísticos, empleados de museos, lugares arqueológicos, lugares de interés turístico, centros comerciales y estudiantes de turismo en general. El presente manual, fue un primer paso de que el Perú se convierta en un destino turístico accesible y sin barreras en un futuro no lejano.

2.2. Teorías que sustentan la investigación.

2.2.1. Teoría del Conocimiento.

La teoría del conocimiento es la interpretación esencial del conocimiento del ser humano, mediante la evaluación del alcance del pensamiento para llegar a una conclusión; es decir, tiene que ver con la descripción de la dualidad sujeto - objeto, donde uno no puede existir sin el otro.

El conocimiento es definido por los hechos e información adquirida por el ser humano, mediante las experiencias y la educación recibida durante su formación académica; es el conocer la realidad del ser humano mediante su capacidad de respuesta ante situaciones diversas; incluye el “saber qué”, el “saber cómo”, el “saber cuándo” y el “saber dónde”. Se puede decir, que el conocimiento es un acto personal, una relación con la realidad, un acto psíquico y un acto inmaterial (percepción); por lo que la mente va constantemente aprendiendo, recordando y buscando nuevos objetos para estudiarlos. (Hessen, J. 2006)

El conocimiento al ser un acto humanizado, tiende a no ser solo una relación del sujeto con el objeto, sino este debe ser procesado por la necesidad de adaptación del objeto; esto implica que la conciencia es un proceso con intencionalidad, por lo que en todo conocimiento hay conciencia de algo y alguien que posee y pone en ejercicio esa conciencia. Por lo que según Rábade (2010,) manifiesta que “conocer supone una cierta inmanentización del objeto en la conciencia, y supone también una inclinación del sujeto hacia el objeto, lo que se denominará intencionalidad”. Sin embargo, el conocimiento no solo se basa en lógica sino también en experiencia que el ser humano percibe en sus actividades.

2.2.2. Epistemología del Turismo.

El turismo se comenzó a desarrollar de manera práctica más que teórica, los diversos especialistas en turismo estaban más preocupados por mejorar de manera práctica al turismo, por lo que por mucho tiempo, el turismo ha sido considerado solo como una actividad; pero al pasar el tiempo autores como Panosso, consideran que si bien el turismo no es una ciencia como tal que acompañada de otras ciencias puede generar conocimiento científico. Por lo que se hace una reflexión, sobre la epistemología del Turismo y su desarrollo como disciplina científica; indicando que éste implica romper con los fundamentos tradicionales de las ciencias sociales, pues al ser el turismo un fenómeno de múltiples facetas, su investigación implica reconocer que su objeto de estudio es el hombre en sociedad, actuando como tal en sus diversos roles (turistas, anfitrión, prestador de servicio, empresario, guía de turismo, entre otros), teniendo también presente que por esa misma circunstancia el turismo es susceptible y vulnerable a todos los cambios que se dan en las sociedades tanto emisoras como receptoras, por lo que con mucha mayor razón se debe realizar investigación seria y rigurosa. (Panosso, A. 2012)

Así mismo, Jafari (2005) manifiesta, que las plataformas Apologéticas (Lo Bueno del Turismo); Precautoria (Lo Malo del Turismo); Adaptativa (el cómo del Turismo) y Científico-céntrica (El Porqué del Turismo) en conjunto, ofrecen una perspectiva general de la formación y transformación de las visiones sobre el turismo. Ocultas tras este panorama general se hallan las condiciones específicas (catalizadores, agentes de cambio) que han contribuido a la evolución y desarrollo de la teoría en el campo del turismo. Un análisis de

este proceso de conversión en ciencia muestra que el turismo tiene hoy casi todas las propiedades y herramientas, generalmente asociadas con los campos de investigación más desarrollados.

2.2.3. Turismo Accesible.

Según Taleb Rifai, el Secretario General de la OMT, el Turismo Accesible es un elemento crucial para una política de turismo responsable y sostenible y que no solo es bueno para las personas con capacidades restringidas, sino también para todos; por lo que existen diversos tipos de tratados internacionales y políticas que están en inicios para fomentar la igualdad en el turismo.

Por lo que a continuación se presenta un diseño para el desarrollo del Turismo Accesible, el cual fue planteado por la Universidad de Carolina del Norte “Diseño para Todos”.

2.2.3.1. Diseño para todos.

El Turismo Accesible es un nuevo enfoque de hacer turismo pues está relacionado con brindar un servicio uniforme a las personas con capacidades restringidas, y para ello la Organización Mundial de Turismo (OMT), recomienda un modelo que se debe servir para desarrollar un turismo diseñado para todos.

Siendo este modelo la herramienta que se debe utilizar para lograr la accesibilidad y siendo su objetivo simplificar la vida de todas las personas, haciendo que los productos, las comunicaciones y el entorno construido sean utilizables por el mayor número de personas “El

Diseño para Todos”, beneficia al turismo en toda su extensión y en todas sus fases.

Esta filosofía de diseño fue acuñada y definida por el arquitecto estadounidense Mace (1998) y ratificada y matizada en la Declaración de Estocolmo del año 2004 del Instituto Europeo de Diseño y Discapacidad. Por lo que, según el Center for Universal Design de la Universidad de Carolina del Norte, el Diseño Universal debe seguir los siguientes principios:

a. Uso equitativo: El diseño debe ser útil y comercializable para personas de distintas capacidades. Un turismo diseñado para todas las personas debe evitar la segregación, proporcionar los mismos recursos y no estigmatizar. Este principio subraya la necesidad de que los entornos sean seguros y atractivos, importante matización aplicable, en nuestro caso, a todos los recursos turísticos.

b. Flexibilidad en el uso: El diseño debe adaptarse a una amplia variedad de preferencias y capacidades individuales. Los medios turísticos, debe proporcionar la posibilidad de cambios o variaciones según las circunstancias o las necesidades de las personas.

c. Uso sencillo e intuitivo: El diseño debe ser fácil de entender, independientemente de la experiencia, los conocimientos, las habilidades lingüísticas o el nivel de concentración del usuario. El diseño turístico ha de adaptarse a una gama amplia de idiomas y de capacidades cognitivas, por este motivo alcanzar la máxima riqueza de contenidos con la máxima sencillez de uso es la base en la que se fundamentan todos sus proyectos.

d. Información perceptible: El diseño debe comunicar al usuario la información necesaria de manera eficaz, sin importar las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del usuario. Las actividades turísticas se caracterizan por ser utilizadas por viajeros, que un porcentaje bastante elevado, desconocen su destino. La información facilita al turista el conocimiento del medio elegido convirtiéndose en el primer contacto con su destino. Este principio activa el uso de distintos modos (gráfico, verbal, táctil) de presentación, el contraste adecuado entre la información esencial, la legibilidad de la información esencial y la compatibilidad con diversas técnicas o dispositivos usados por la gente que tiene discapacidades sensoriales.

e. Tolerancia al error: El diseño debe reducir al mínimo los riesgos y las consecuencias adversas de acciones accidentales o realizadas sin intención. Se han de organizar los elementos para minimizar los riesgos y errores: los elementos más usados serán los más

accesibles, mientras que los riesgos se han de eliminar, aislar, proteger o minimizar. En este último caso se habrá de advertir del posible riesgo.

f. Esfuerzo físico reducido: El diseño puede ser usado de manera eficiente y confortable, y con un mínimo de fatiga. En cualquier tipo de actividad turística el usuario ha de mantener una posición corporal neutral. Hay que minimizar las acciones repetitivas y la necesidad de fuerzas poco razonables para realizar diferentes acciones.

g. Tamaño y espacio para su acercamiento y uso: Se debe proporcionar un tamaño y un espacio adecuados para acercarse, alcanzar, manipular y usar, sin que importe el tamaño corporal del usuario, su postura o su movilidad.

2.3. Marco Conceptual.

2.3.1. Turismo.

De La Torre, O. (1997), define al turismo, desde un punto objetivo más claro como un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente con motivo 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. Así mismo, el estudio de los elementos ya antes

mencionados dentro de la definición es importantes para poder entender el turismo.

Según la Organización Mundial de Turismo (1998). El turismo son las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros. Sin embargo, a esta definición también se suma cuatro elementos básicos, que son: la demanda, la oferta, el espacio geográfico y los operadores del mercado; estos elementos son los que van a lograr a un desarrollo de la actividad turística.

Para Quesada, R. (2010), el turismo es un fenómeno socioeconómico y cultural muy singular, debido a que tiene relaciones muy variadas e interdependientes con todos los sectores de la economía, sea de manera directa o indirecta; así mismo, considera al turismo de carácter multidisciplinario y evolutivo pues opina que la definición de turismo en el presente podría cambiar en el futuro.

El turismo por su carácter multidisciplinario el autor habla de tipos de turismo que son una clasificación que se realiza a partir de las motivaciones que las personas tienen para realizar sus viajes y estos son:

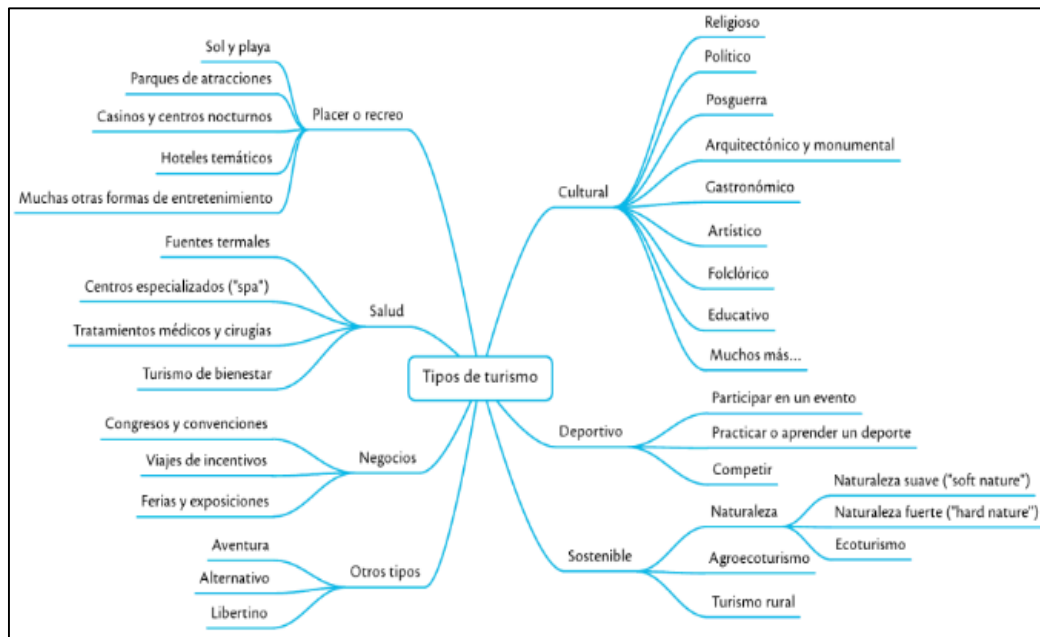
- Turismo cultural
- Turismo deportivo
- Turismo de placer o de recreo
- Turismo de salud
- Turismo de negocios: congresos y convenciones, viajes de incentivos, ferias y exposiciones.

- Turismo naturalista: naturaleza suave (soft nature), naturaleza fuerte (hard nature), ecoturismo.
- Turismo sostenible
- Otros tipos: Turismo de aventura, Turismo alternativo y Turismo libertino.

Por lo que los autores líneas arriba mencionan se puede decir que el turismo es cambiante y evolutivo, que involucra a toda la humanidad sin distinción de condición o nacionalidad; el turismo es para disfrute de todos los seres humanos, en su tiempo libre y a lo que todos tienen derecho.

Figura 1:

Elementos del turismo: teoría, clasificación y actividad



Fuente: Realizado por Elementos de Turismo según (Quesada, R., 2010)

2.3.2. Accesibilidad

Rovira, E. y Cuyás, B. (2003), define a la accesibilidad como la característica del urbanismo, la edificación, el transporte o los medios de comunicación que permite a cualquier persona su utilización y la máxima autonomía personal, la buena accesibilidad muchas veces pasa desapercibida para la mayoría de usuarios, excepto evidentemente para las personas con graves problemas en su movilidad y/o con limitaciones sensoriales, visuales y/o auditivas.

La Corporación Ciudad Accesible (2010), manifiesta que la accesibilidad es el conjunto de características que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con capacidades motrices o sensoriales diferentes, lo cual significa alcanzar la calidad y seguridad, siendo este último requisito fundamental en el diseño. Si carece de seguridad en el uso para un determinado grupo de personas, deja de ser accesible. La gran ventaja de la “accesibilidad desapercibida” es el valor agregado que otorga al diseño, ya que no restringe su uso a un tipo o grupo etario de personas. Los entornos, productos o servicios pueden ser usados con comodidad por todos a lo largo de la vida.

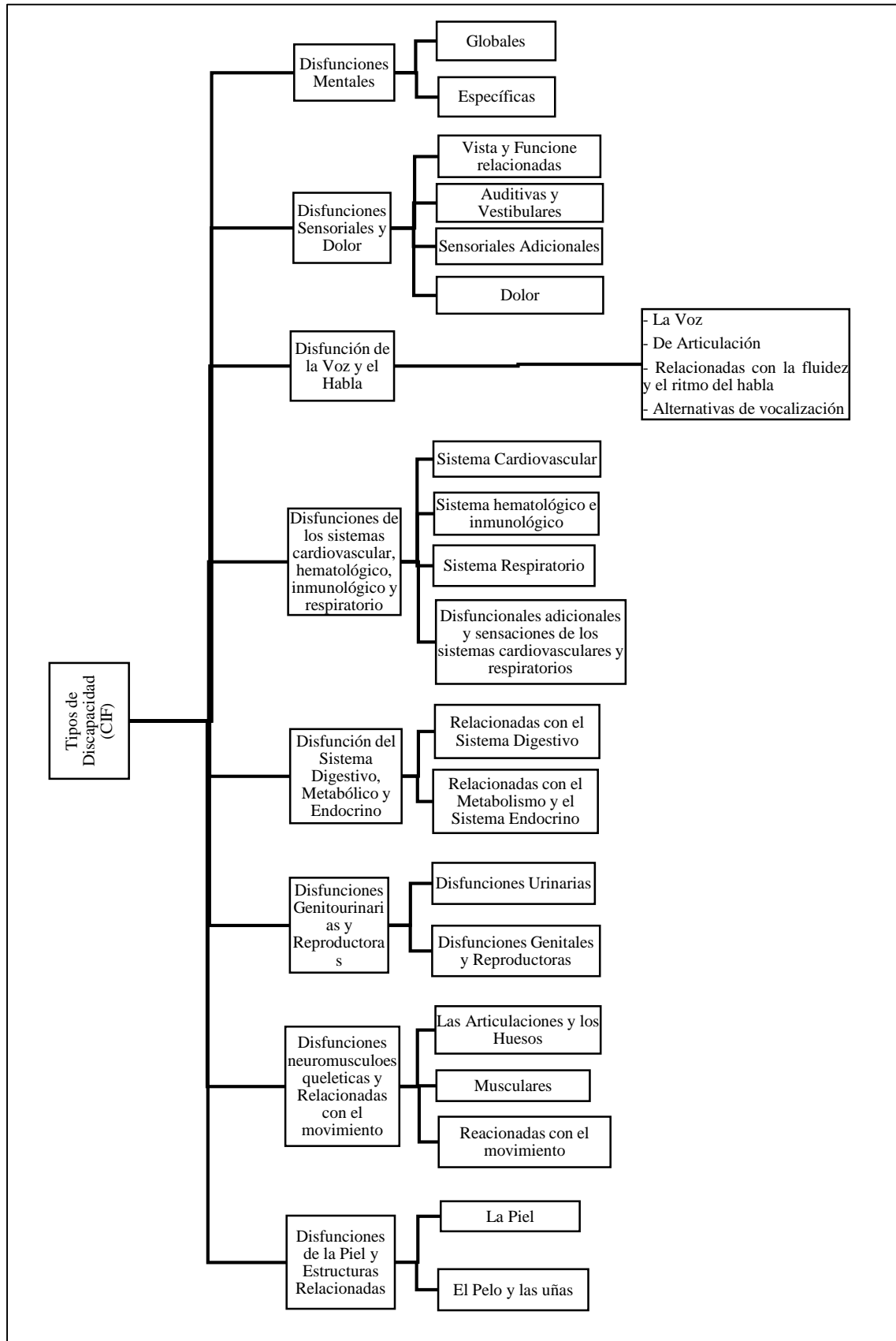
Sin embargo, la accesibilidad se presenta para la mejora de la calidad de vida de las personas con capacidades restringidas, las cuales pueden sufrir de limitaciones en sus capacidades (física, sensorial e intelectual) y sufrir de alguna enfermedad (orgánica o mental). Por lo que la Organización Mundial de la Salud (OMS), considera diversos tipos de discapacidad según las

características corporales del ser humano y para eso nos muestra en su libro sobre la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, los tipos de discapacidad de manera muy específica, el cual se muestra en la Figura 2.

La accesibilidad ayuda a que las personas con capacidades restringidas puedan hacer un mejor disfrute de su entorno, teniendo la posibilidad de desplazarse de manera adecuada y sin temores de rechazo o impedimento de acceso a instalaciones básicas y de recreación.

Figura 2:

Clasificación de la discapacidad.



Fuente: Elaboración propia.

2.3.3. Turismo Accesible

El Turismo Accesible son las actividades de un grupo de destinos, establecimientos y empresas turísticas que venden y promocionan también la accesibilidad integral y especialmente están enfocados en un tipo de clientes que son personas con discapacidad, minusvalía y algún tipo de deficiencia. (Jurado, y Fernández. 2013).

Por lo que la Organización Mundial de Turismo (2014), define al turismo accesible como una actividad de recreación, dispersión y ocio, para todas las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal, que logran que el turista con capacidades restringidas pueda hacer uso de sus derechos de igualdad e integración en las actividades de la sociedad.

La Organización Mundial de la Salud (2001). Presenta un instrumento de clasificación llamado Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y Salud (CIF) que pretende proporcionar un lenguaje unificado y estandarizado. Esta clasificación hace una primera diferencia entre las capacidades del ser humano (física, sensorial e intelectual) y las enfermedades (del cuerpo y de la mente); la presente clasificación es adoptada por el turismo accesible, para saber qué tipo de herramientas se debe aplicar en cada tipo de caso.

Según la Comisión de Promoción del Perú (2000), en el Manual para la atención del turista con discapacidad, existen diversos métodos y técnicas para poder guiar a una persona con capacidades restringida, mediante comunicación no verbal (lenguaje de señas), perros guías, entre otros; por lo que al momento de la conducción de grupos el guía debe ser muy detallista y descriptivo en sus presentaciones, entre otras para los diferentes casos que se puedan presentar.

El turismo accesible se ha manifestado para crear accesibilidad a las personas con capacidades restringidas en el turismo y eliminar así las barreras que existen en su entorno, generando integración, pues un turismo accesible debe ser desarrollado de manera adecuada por los diferentes prestadores de servicios del turismo, como son las agencias de viajes de turismo, los hoteles, los restaurantes, el transporte y los recursos turísticos, para poder brindar un servicio especializado a las personas con capacidades restringidas, quienes son los actores principales, pues es por ellos que los prestadores de los diversos servicios tienen que comenzar a pensar en capacitar constantemente a su personal, y estos adquieran los conocimientos necesarios para poder ofrecerle calidad de servicio a este mercado potencial. Sin olvidar que las entidades públicas deben conocer y desarrollar nuevas políticas de protección a este segmento de mercado.

2.3.4. Guía de Turismo

Persona anfitriona, preparada profesionalmente con conocimientos técnicos y teóricos necesarios (entre ellos conocer sobre recursos naturales, culturales y técnicas de conducción de grupos) para realizar sus labores en forma satisfactoria.

Un profesional de turismo está formado para brindar un servicio especializado, pero no solo basta eso sino también tener un espíritu o vocación de servicio, pues de esa manera el profesional siempre va a estar cómodo y a gusto con su trabajo, para poder sin mayor dificultad solucionar los problemas o inconvenientes de los turistas; por lo que siempre va a mostrar simpatía, inspirar confianza y poder dar respuesta a las necesidades de los turistas más exigentes. Los guías de turismo deben tener ciertas actitudes y aptitudes para desarrollar de manera idónea la conducción de grupos; el guía debe lograr que las condiciones de la excursión sean las más óptimas para desarrollar una comunicación humana y de promover el intercambio socio-cultural, debe promover el respeto por la cultura local y el cuidado del patrimonio natural; así mismo existen tipos de guías. (Mincetur, 2007)

- **Guías fijos o de sitio:** Se limitan a guiar en determinados atractivos turísticos o lugares de interés del visitante.
- **Guías locales:** Guían en una zona local del territorio.
- **Guías nacionales:** Cuentan con amplios conocimientos del patrimonio turístico nacional, las rutas y los circuitos por el territorio nacional.

2.3.5. Técnicas de Guiado.

Según Ministerio de cultura y turismo de Salta (S.f.), existen diversas técnicas para la conducción de grupos y estos deben adecuarse a cada tipo de grupo que llegue a conducir, como pueden ser las personas con capacidades restringidas. Dichas técnicas son:

- **Expresión:** La expresión corporal y verbal correcta.
- **Descripción:** Un amplio vocabulario técnico y general.
- **Comunicación:** Se hace comprender y puede comprender.
- **Conducción:** Capacidad de dirección de un grupo o una persona.
- **Tramitación:** La asistencia que puede dar a un turista con respeto a su viaje.
- **Organización:** Poner en marcha correctamente los itinerarios del recorrido.
- **Recreación:** Capacidad de ser jovial y participar de las actividades que se susciten, incentivando al turista a que participe.
- **Capacidad de análisis, síntesis y decisión:** Esta capacidad se adquiere con conocimientos técnicos y con la experiencia adquirida.

Estas técnicas de guiado ayudarán a acoplar el modelo “Diseño para Todos” en el turismo accesible, al momento de poner en ejecución la conducción de grupos o prestar el servicio a personas discapacitadas, ya que este modelo ayuda a la flexibilidad en la atención y dispersión de grupos accesible.

2.4. Definición de términos básicos.

2.4.1. Agencia de Viajes y Turismo.

Las agencias de viajes son aquellas empresas que se dedican a organizar, coordinar, promocionar, ser intermediarias, asesorar y vender diversos servicios turísticos, es así que pueden existir de manera formal e informal.

Las agencias de viajes según Acerenza (2009). Se pueden clasificar en agencias de viajes detallistas, mayoristas y tour operadoras.

2.4.2. Discapacidad

Una discapacidad es una condición que hace que una persona sea considerada como discapacitada. Esto quiere decir que el sujeto en cuestión tendrá dificultades para desarrollar tareas cotidianas y corrientes que, al resto de los individuos, no les resultan complicadas. El origen de una discapacidad suele ser algún trastorno en las facultades físicas o mentales. (Organización mundial de la Salud, 2011)

2.4.3. Comunicación Accesible.

Según la OMT (2015), la comunicación accesible es la que se debe estar al alcance de todas las personas, es la comunicación que se utiliza para orientar con claridad a las personas con capacidades restringidas, sobre la orientación, ubicación y servicios turísticos que se ofrecen; así como también sobre la información del entorno y el contenido de la localidad visitada. Por lo existen tipos de comunicación para el adecuado manejo de información, los cuales son comunicación táctil, acústica y audiovisual.

- **Comunicación táctil:** sistema braille y alto relieve, TWSIs o pavimentos podotáctiles y mapas táctiles (maquetas).
- **Comunicación acústica:** señalización sonora específica altavoces, bucles magnéticos, pero con uso moderado para no generar contaminación específica.
- **Comunicación audiovisual:** paneles y tableros digitales, el uso de símbolos y pictogramas universalmente reconocidos acompañados de audios para su mejor comprensión.

2.4.4. Ruta Accesible.

Las rutas accesibles son aquellas que se están debidamente construidas, señalizadas e implementadas para el desplazamiento adecuado de todas las personas; estas rutas están diseñadas para facilitar el movimiento de las personas con capacidades restringidas en espacios públicos, privados y de recreación.

2.4.5. Barreras Sociales.

En el turismo existen diversas dificultades al momento del disfrute de entornos y servicios en diferentes ámbitos, estas son llamadas barreras del entorno y sociales. Las barreras sociales están relacionadas a la formación en las empresas turísticas, la falta de conciencia sobre accesibilidad y la actitud frente a las personas con necesidades especiales. (OMT, 2014)

2.4.6. Guía Accesible.

El guía de Turismo Accesible es aquel que tiene el conocimiento suficiente para atender a personas con capacidades diferentes, conocimiento en Turismo Accesible y Diseño para Todos: conceptos, el volumen de mercado y las tendencias del Turismo Accesible, atención al cliente con discapacidad y necesidades especiales, mantenimiento y condiciones de uso de espacios, instalaciones y dotación accesible en entornos turísticos, diseño y organización de actividades turísticas accesibles y prácticas. (OMT, 2015)

2.5. Leyes Internacionales relacionadas al Turismo Accesible.

La humanidad desde su existencia está regida por normas, leyes, reglamentos, entre otros lineamientos de convivencia, que han aportado a su desarrollo social en comunidad; por lo que las organizaciones internacionales como la Organización de las Naciones Unidas (ONU), con el interés de salvaguardar y proteger el interés de todas las personas sin hacer distinción unas de otras, participa también en la fomentación de la igualdad de derechos para todas las personas en general, ya sean de la tercera edad o con alguna discapacidad.

Buscando cumplir con sus propósitos de la protección del ser humano, nace La Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada y proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en su resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948 en su artículo 24 hace referencia de que toda persona tiene derecho al descanso y al disfrute del tiempo libre; lo que demuestra que las personas de la tercera edad o con capacidades restringidas están en igualdad de derechos que los demás. Sin embargo, no es hasta el año 1980 en que la Organización Mundial de Turismo (OMT), hace mención en la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, en el artículo 15, que se debería conceder la misma atención a las personas de la tercera edad y a los minusválidos.

En año 1982, La Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó el Programa de Acción Mundial para los Impedidos, el cual menciona en el capítulo III (B), inciso “F” de recreación que los Estados Miembros deben procurar la igualdad de derechos con las personas impedidas o de la tercera edad brindando la posibilidad de que estos utilicen restaurantes, cines, teatros, hoteles, playas y otros sitios de recreación; logrando que las autoridades de turismo, agencias de viajes, hoteles, organizaciones

voluntarias y otras entidades de recreación ofrezcan sus servicios a todos sin discriminación a los impedidos; ofreciendo información accesible.

Más tarde la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1993, aprobó las normas uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad que son un instrumento de compromiso político y moral para los estados miembros de alcanzar igualdad de oportunidades para este segmento de la población; esta norma nos presenta en su capítulo II, el artículo 11 “actividades recreativas y deportivas” donde indica en su inciso 2 que: “Las autoridades turísticas, las agencias de viaje, los hoteles, las organizaciones voluntarias y otras entidades que participen en la organización de actividades recreativas o de viajes turísticos deben ofrecer sus servicios a todo el mundo, teniendo en cuenta las necesidades especiales de las personas con discapacidad, así mismo se debe impartir formación adecuada para poder contribuir a ese proceso”. Tres años después en Montreal, la Asamblea General del Buro Internacional de Turismo Social (BITS), adoptó la Declaración de Montreal: *Por una visión humanista y social de turismo*; la cual toca con mayor relevancia el tema de un turismo social para disfrutes de todas las personas en general haciendo hincapié en su artículo 3, la importancia de un turismo accesible para las personas con capacidades físicas diferentes y de la tercera edad, con la ambición de poner en marcha el objetivo de “definición de políticas sociales, creación de infraestructuras, desarrollo de sistemas de ayudas a las personas menos favorecidas, sensibilización y formación del personal, etc.” Reafirmando en el año 2006 la pertinencia y vigencia de esta declaración.

La Organización Mundial de Turismo (OMT) buscando afirmar el derecho al turismo y al desplazamiento turístico, en su asamblea general de 1999 adoptó el Código Ético Mundial para el Turismo, estableciendo en el artículo 7 el Derecho al Turismo:

“fomentar y facilitar el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías”; esto nos confirma que constantemente se ha ido buscando la accesibilidad al turismo de las personas con capacidades restringidas para una mejor calidad de vida. Dicho código aporta mucho al crecimiento legal y moral de los países para fomentar mejores políticas relacionadas al entorno turístico.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad fue aprobada en el año 2006, en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York, dicha convención se realizó con el propósito de fortalecer el desarrollo social; siendo así que el artículo 30 establece que “Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad:

- a) Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles;
- b) Tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles;
- c) Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares e importancia cultural nacional.

Es importante que la sociedad cuente con leyes, normas y lineamientos internacionales que protejan la integridad y la integración de todos los seres humanos para su desarrollo pleno en sociedad como personas.

2.6. Leyes Nacionales relacionadas al Turismo Accesible.

El Perú cuenta con una gran diversidad de leyes dentro de las cuales están las relacionadas a la protección y derecho de las personas con discapacidad, para salvaguardar su bienestar e integridad en la sociedad; es así que en esta búsqueda de su integración el turismo forma parte importante para su desarrollo personal, pues el ocio y la recreación son un derecho internacional.

Por ello en este país existe la protección de los derechos de las personas con discapacidad, siendo la Ley General de Turismo 29408, un inicio a la integración de este grupo de personas que por mucho tiempo han sido excluidas en diversas actividades culturales, deportivas y de ocio; pero la Ley demuestra en su capítulo X “Turismo Social”, artículo 45 que es importante que se de las facilidades a la participación en el turismo de las personas con discapacidad, adulto mayor y otros grupos humanos que por razones físicas, económicas, sociales o culturales tienen acceso limitado a disfrutar de los atractivos y servicios turísticos, y para fortalecer su acceso existe la Ley General de la Persona con Discapacidad N° 27050, en su capítulo V, artículo 30 dispone que toda persona con constancia de inscripción en el Registro Nacional de las Personas con Discapacidad tendrá derecho a un descuento de hasta 50 (cincuenta) por ciento sobre el valor de la entrada a los espectáculos culturales y deportivos organizados y/o auspiciados por el Instituto Nacional de Cultura, el Instituto Nacional del Deporte y las Municipalidades.

Del mismo modo, en el 2012 se promulgo la Ley General de la Persona con Discapacidad N°29973, estableciendo en sus disposiciones generales, artículo 2 la definición de persona con discapacidad, *“La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del*

entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás”.

Lo cual proporciona una mayor claridad al momento de identificar a las personas con capacidades restringidas y éstas pueda ser tratar de la manera considerada con la que se merecen. Y la misma Ley, en su capítulo III, trata del derecho a la accesibilidad en sus distintos parámetros; como por ejemplo: en la comunicación, transporte, entorno, etc. Lo cual demuestra del estado peruano está fomentando a gran escala la inclusión y el respeto por los derechos de las personas con capacidades diferentes.

Sin embargo estas leyes aun no son suficientes para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad en su lucha por la accesibilidad al turismo; lo cual demuestra que se debe trabajar más en la legislación turística para proporcionar una mejor actividad turística, la cual está en constante evolución y así lograr un mejor desarrollo del turismo accesible, eliminando así barreras del entorno, comunicación, entre otras.

CAPÍTULO III
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

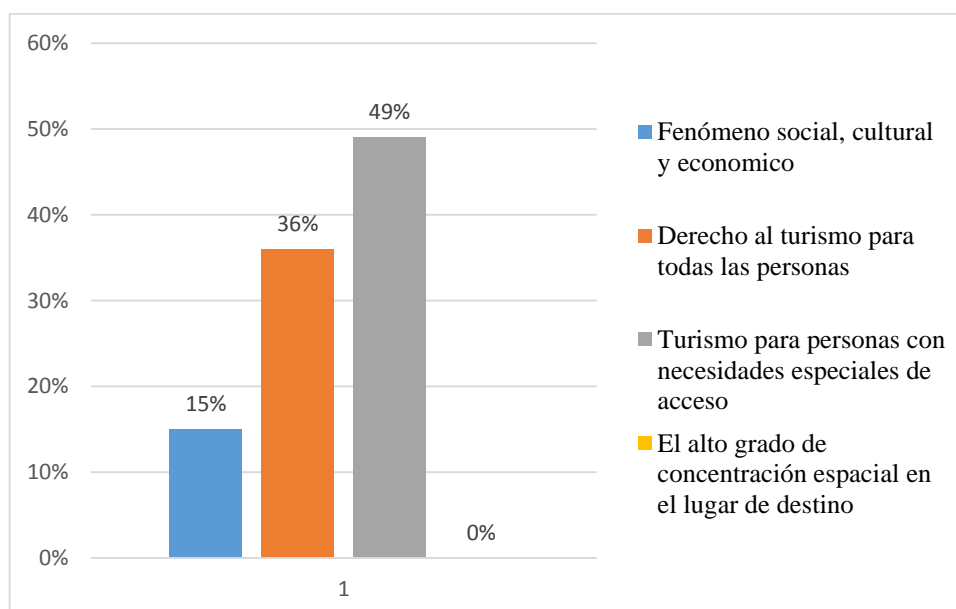
Conocer los diversos tipos de turismo existentes y cómo desenvolverlos es importante para el desarrollo del turismo en una localidad, ciudad y país; pues de acuerdo al tipo de actividad turística que se desarrolle, se generará mejoras en los lugares de acogida para la calidad de recepción de los turistas, por lo que, el conocer sobre turismo accesible para los profesionales en turismo es importante; es así que estudiar el conocimiento de los guías de turismo, en relación al turismo accesible en la ciudad de Cajamarca, permitirá que se reconozca las deficiencias del conocimiento en el tema y lo que se puede lograr a futuro.

3.1. Conocimiento del turismo accesible.

Esto representa el conocimiento teórico de los guías de turismo, en relación al turismo accesible, conocer su significado y a quiénes va dirigido, para poder brindar un servicio adecuado a este grupo de personas.

Figura 3:

Conocimiento sobre el concepto de Turismo Accesible



Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta a los guías de turismo (2016).

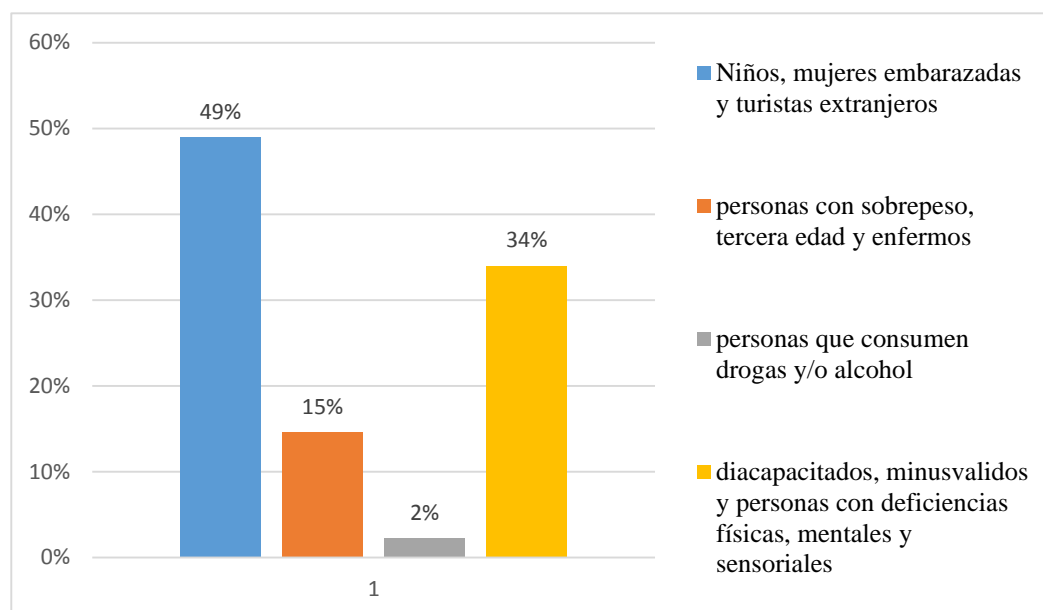
De acuerdo a la figura anterior se puede observar que el 15 % de los guías encuestados respondieron que el Turismo accesible es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de personas de negocios, mientras que el 36% respondió que el turismo accesible es un derecho para todas las personas, del mismo modo el 49% respondió que el turismo accesible es para personas con necesidades especiales de acceso, ninguno de los encuestados respondió que el turismo accesible es el alto grado de concentración espacial en el lugar de destino.

Por lo tanto, el 49% de los guías encuestados ha respondido de manera correcta la pregunta planteada; pues, según la Organización Mundial de Turismo, el turismo accesible, es aquel que brinda acceso a viajes y actividades de recreación a personas con necesidades especiales, lo que demuestra que parte de los guías tienen conocimiento sobre el tema.

Es así que los profesionales, deben estar altamente calificados en conocimiento teórico – práctico para brindar un servicio adecuado a las personas con necesidades especiales, siendo importante que primero se conozca qué es y a quien va dirigido el turismo accesible; para ello es importante que exista formación académica y capacitación en temas que involucren el trato con personas con necesidades especiales, logrando tener más contacto con la realidad de este grupo.

Figura 4:

Conocimiento sobre a qué personas va dirigido el Turismo Accesible



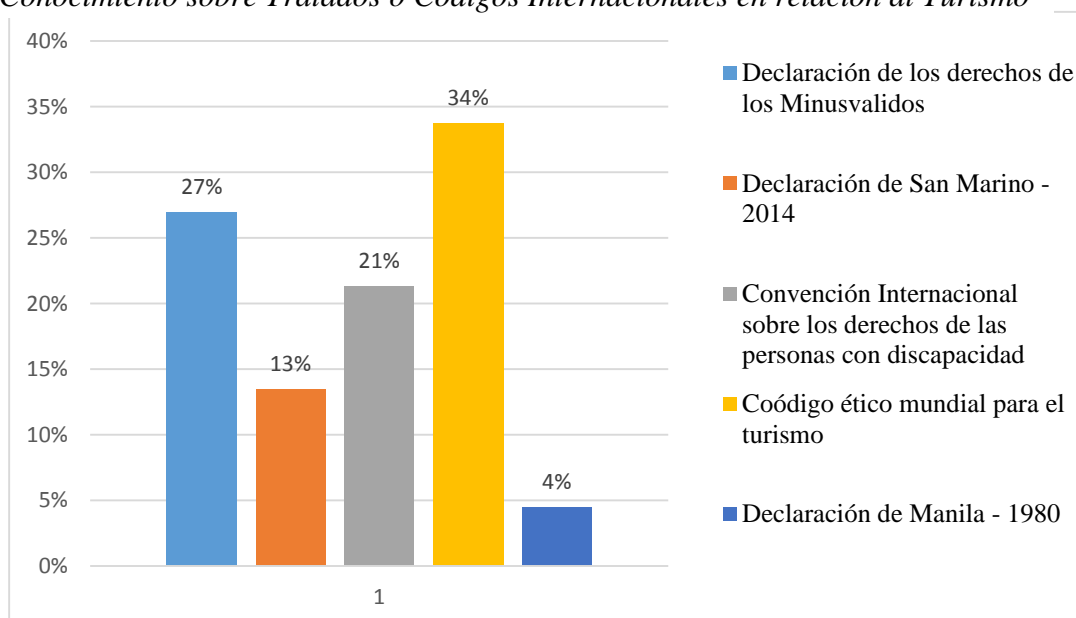
Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta a los guías de turismo (2016).

Del cuadro anterior se concluye que, el 49% de los encuestados respondió que el turismo accesible está dirigido a niños, mujeres embarazadas y turistas extranjeros; del mismo modo el 15% respondió que va dirigido a personas con sobrepeso, tercera edad y enfermos, mientras que el 2% refiere que va dirigido a personas que consumen drogas y/o alcohol y sólo el 34% respondió que va dirigido a discapacitados, minusválidos y personas con deficiencias físicas, mentales y sensoriales. Estos datos muestran que menos del 50% de los guías de turismo de la ciudad de Cajamarca, conoce a quién va dirigido el turismo accesible, pues según la Fundación ONCE para la inclusión social de las personas con discapacidad, OMT y ENAT, el turismo accesible está dirigido a personas con capacidades restringidas temporales y permanentes.

En la actualidad, los guías de turismo se han enfocado en un servicio estándar hacia todos los turistas, descuidando el mercado de turistas con capacidades restringidas, pues, desconocen que son ellos los autores principales del turismo accesible; mostrándose reacios con las personas con necesidades especiales y para ello, el Director Médico de la Red Asistencial EsSalud Cajamarca sugiere, la importancia de conocer sobre discapacidad.

Figura 5:

Conocimiento sobre Tratados o Códigos Internacionales en relación al Turismo



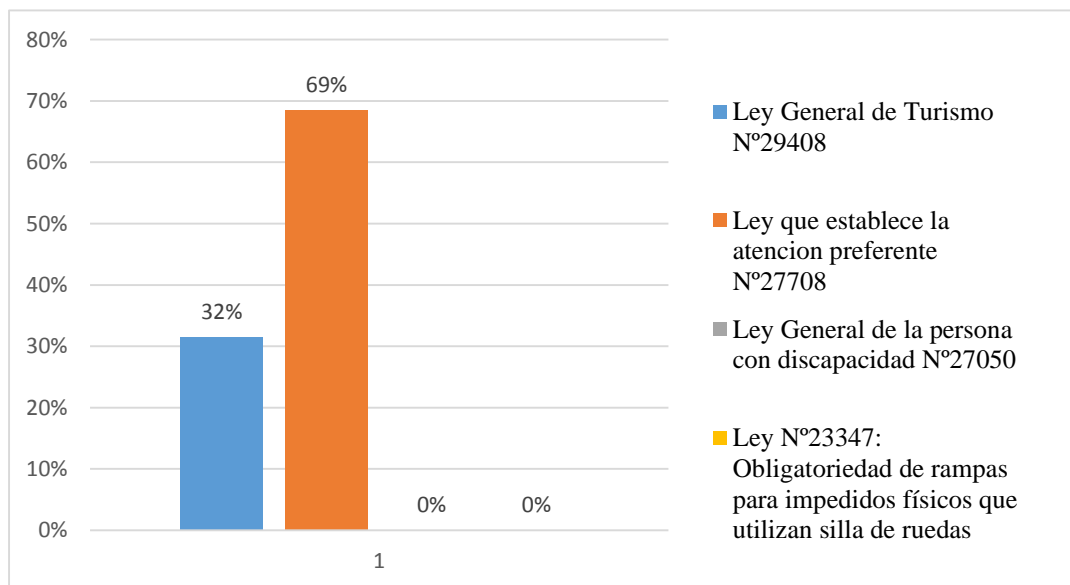
Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta a los guías de turismo (2016).

En esta figura se observa, que los guías de turismo de la ciudad de Cajamarca en un 27% marcaron la respuesta incorrecta, mientras que el 73% marca al menos una respuesta correcta, lo que demuestra que más 50% de los encuestados tienen conocimiento de los tratados o códigos internacionales relacionados al Turismo Accesible.

Los guías de turismo de la ciudad de Cajamarca reflejan el poco conocimiento en relación a las leyes o códigos internacionales relacionadas al Turismo Accesible, pues como el MINCETUR manifiesta, el guía de turismo es la persona encargada de brindar un servicio especializado y salvaguardar la integridad del turista; por lo que es prioridad para ellos conocer la legislación que protege a las personas con capacidades restringidas al momento de hacer uso de un servicio turístico; es así que la OMT está encargada de regular la práctica de turismo e igualdad de derechos, con el apoyo del Código Ético Mundial para el Turismo, el cual establece que toda personas tiene derecho al turismo entre ellas las personas de la tercera edad y con alguna minusvalía.

Figura 6:

Conocimiento en leyes nacionales de Turismo Accesible



Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta a los guías de turismo (2016).

Aquí podemos notar que en relación al conocimiento de leyes nacionales relacionadas al turismo accesible, el 69% optó por la ley que establece la atención preferente y el 32% opto por marcar La Ley General de Turismo N° 29408, lo cual demuestra desconocimiento de la Ley Nacional que protege a los turistas con

capacidades restringidas, Ley General de turismo, la cual hace referencia a las facilidades que se debe dar a las personas con discapacidad, de la tercera edad y otros grupos humanos, para un disfrute adecuado de los servicios y recursos turísticos.

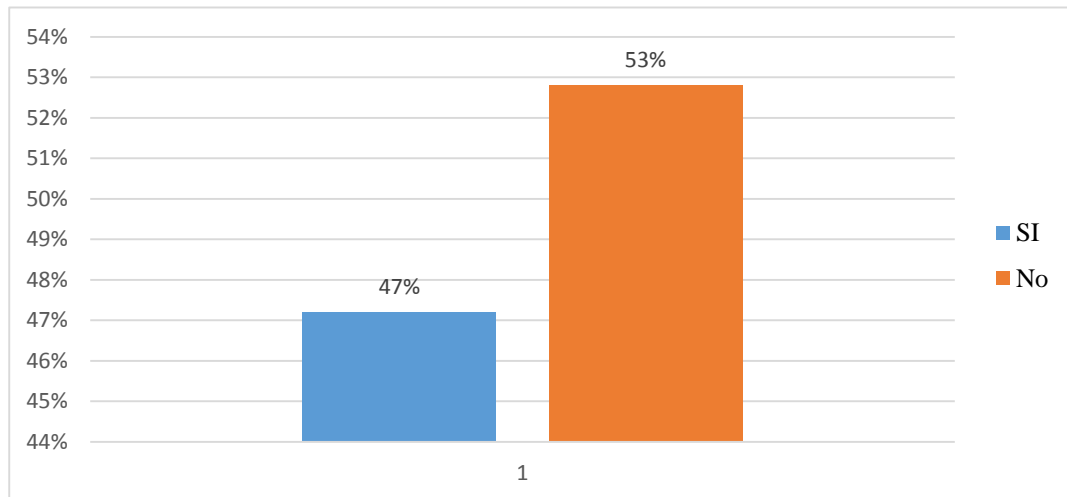
Es importante que las leyes nacionales sean aún más específicas y con más contenido que proteja a los turistas con capacidades restringidas en la realización adecuada de un turismo socialmente responsable, estas leyes promoverían inclusión en el turismo, logrando que los guías de turismo se involucren y preocupen por mejorar su servicio de atención al turista con capacidades restringidas.

3.2. Conocimiento sobre conducción de grupos a Turistas Accesibles.

La conducción de grupos, es una actividad desarrollada por profesionales (guías de turismo) con conocimientos en técnicas de guiado para brindar un servicio adecuado.

Figura 7:

Realización de guiado a grupos de turistas Accesibles



Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta a los guías de turismo (2016).

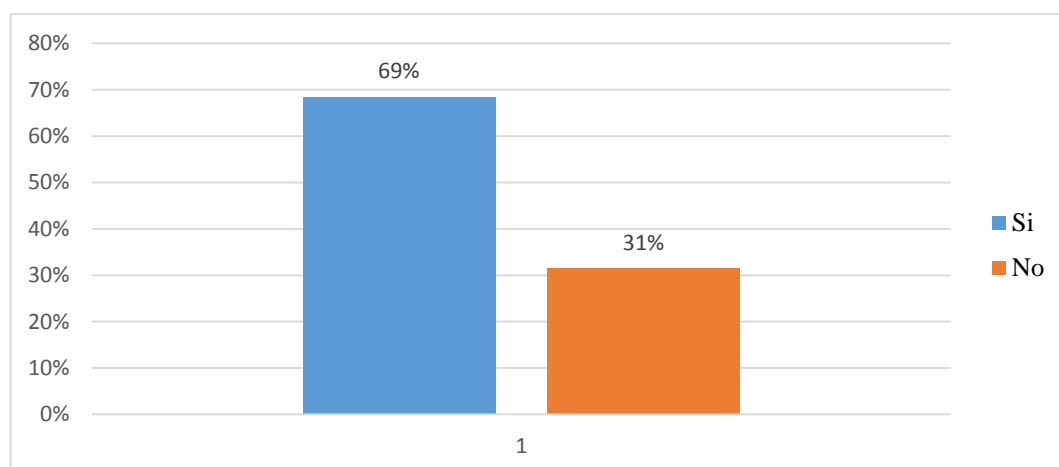
En esta figura puede verse, que el 47% de los guías de turismo encuestados sí han realizado guiado o conducción de grupos a personas con capacidades restringidas; mientras que el 53% no ha realizado dicha actividad, lo que demuestra que la mayoría de guías de turismo de la ciudad de Cajamarca, no conoce el trato de manera directa a personas con capacidades restringidas, limitando su capacidad de respuesta en estos casos.

La OMT cuenta actualmente, con manuales que permiten conocer el Turismo Accesible, mostrando en su Manual de Turismo Accesible (Modulo III), que la formación de los profesionales del turismo deben ser modificados, implementando la enseñanza del turismo accesible para brindar un servicio de calidad; así mismo, las agencias de viajes o los prestadores de servicio turístico deberían capacitar a su personal y medir su trabajo mediante la satisfacción del cliente, es así que en los principios b y c del modelo “Diseño para Todos”, indica que debe existir una capacitación adecuada para brindar un servicio idóneo al momento de hacer accesible la información para las personas con capacidades restringidas quienes deben ejercer su derecho al turismo, para lo cual la comunicación es fundamental.

La preparación de los guías de turismo es importante, para que los turistas con capacidades restringidas tengan la confianza de viajar en su tiempo libre a conocer los diversos lugares históricos, naturales y de recreación, en compañía de sus familiares pero conscientes de que tendrán a un profesional calificado para realizar la conducción del recorrido.

Figura 8:

Conocimiento sobre comunicación especializada para turistas accesibles:



Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta a los guías de turismo (2016).

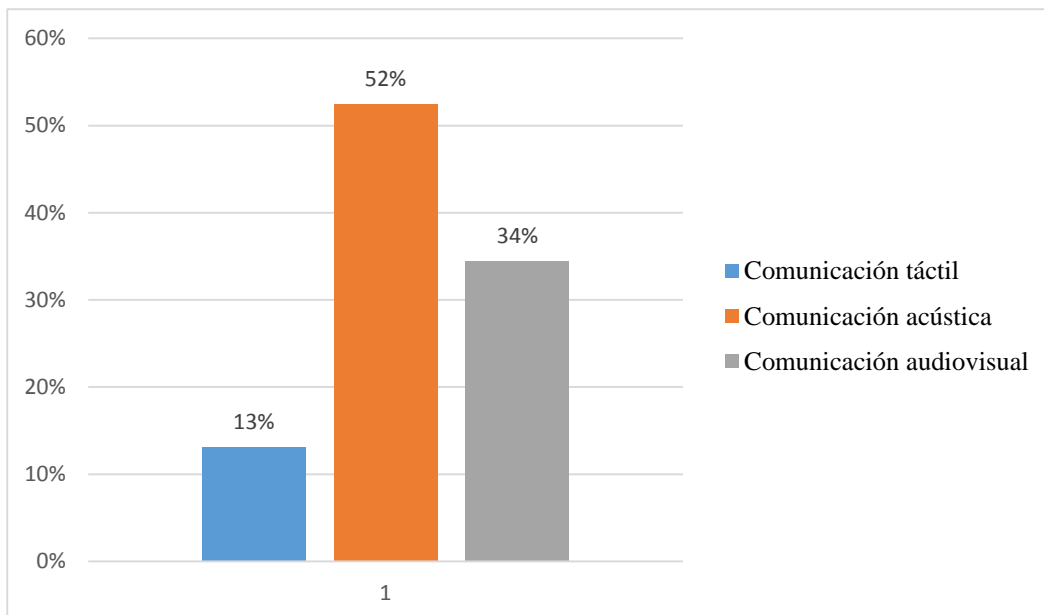
En cuanto a la comunicación especializada para atención a turistas con capacidades restringidas; los guías de turismo de la ciudad de Cajamarca en un 69% respondieron que sí conocen algún tipo de comunicación especializada (táctil, acústica y audiovisual), mientras que el 31% contestó que no conoce.

El conocimiento de comunicación táctil, acústica y audiovisual es importante para un guía de turismo, ya que, es el medio por el cual narra y explica detalladamente los hechos acontecidos de un determinado recurso turístico. Para lo cual, la OMT en su Manual de Turismo Accesible (Modulo II), manifiesta que la accesibilidad en la comunicación es una necesidad básica para brindar información de modo inequívoco, dicho manual muestra los tipos de comunicación que hay y las herramientas que se pueden utilizar para una correcta comunicación.

Los guías de turismo, deben estar en constante capacitación, para mejorar profesionalmente, el uso de la tecnología también es importante, en estos casos; pues también existen aplicaciones móviles, que pueden ayudar en la comunicación como por ejemplo: Talkback, MyEarDroid, entre otras, este tipo de herramientas para mejorar la comunicación entre los guías y los turistas con capacidades restringidas, logrando así que Cajamarca sea un lugar turístico potencial en turismo accesible.

Figura 9:

Tipo de comunicación especializada que conocen los guías de turismo



Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta a los guías de turismo (2016).

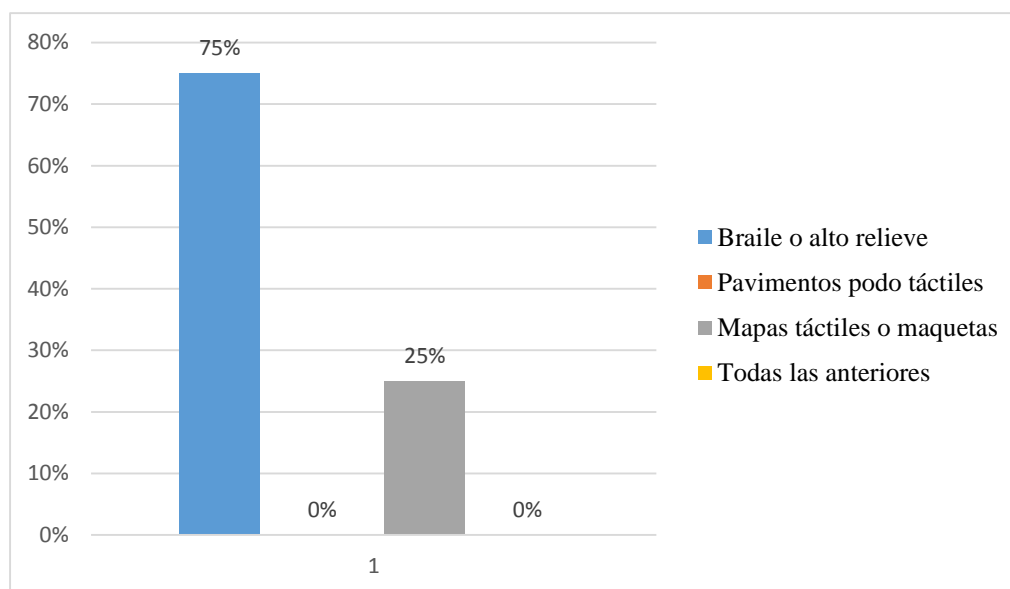
De acuerdo a la presente figura podemos establecer, que del 69% de los encuestados que respondieron que si conocen un tipo de comunicación especializada, el 13% conoce la comunicación táctil, mientras que el 52% conoce la comunicación acústica y el 34% conoce la comunicación audiovisual; esto se debe quizá, a que varios de los encuestados pidió o buscó información sobre los tipos de comunicación, antes de optar por una alternativa, lo que reflejó el escaso conocimiento en los términos y usos de la comunicación especializada; sin embargo, así marcaron la que creían conocer.

La OMT, en su Manual de Turismo Accesible (Modulo II), muestra los tipos de comunicación accesible, como sugerencia para las empresas prestadoras de servicios turísticos, los espacios de esparcimientos turísticos y culturales (museos, teatros, etc.), pero sobre todo, para el personal que tiene trato directo con el turista con capacidades restringidas para poder brindarle un servicio idóneo; como lo manifiesta la Directora del DIRCETUR – Cajamarca, la principal limitación para la atención a personas con capacidades restringidas es el trato, el lenguaje con el que se refiere a este segmento de personas.

Por lo que, es importante educar a los guías de turismo y profesionales en turismo, sobre comunicación especializada, durante su preparación profesional y posterior a ello su capacitación constante con las herramientas tecnológicas que aparezcan.

Figura 10:

Tipo de comunicación táctil que conocen los guías de turismo.



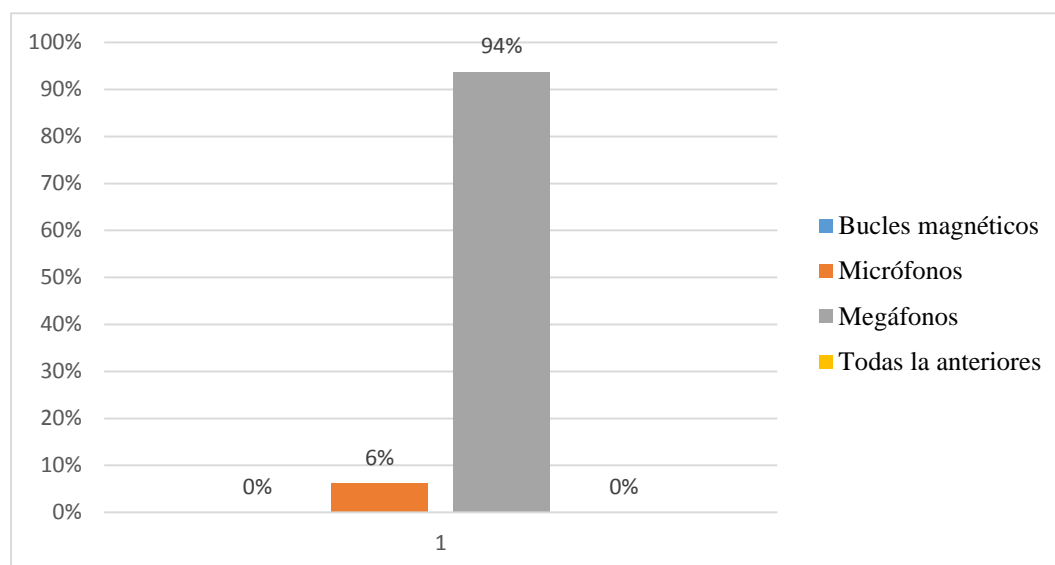
Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta a los guías de turismo (2016).

De la figura anterior podemos interpretar que, de los que optaron por la comunicación táctil, el 75% conoce sobre el sistema braille o altorrelieve; sin embargo, el 25% conoce los mapas táctiles o maquetas y ninguno conoce los pavimentos podotáctiles, ni mucho menos todos en conjunto. Esto demuestra que los guías de turismo, tienen poco contacto con personas con capacidades restringidas y su forma de comunicación, generando poca confianza, por parte del turista con capacidades especiales al tomar un tour; pues la falta de preocupación para seguir capacitándose y aprendiendo nuevos mecanismos de conducción de grupos hace difícil la aceptación de este grupo de turistas.

El modelo “Diseño para Todos”, en su principio “Información percibida”, señala lo importante que es brindar una información de manera inequívoca al turista, desde el momento en que decide tomar un circuito turístico o paquete turístico, lo que significa que los guías de turismo, no sólo deben conocer qué significa el sistema braille o los mapas táctiles, sino también cómo utilizarlos al momento de realizar la conducción de grupos; pues la experiencia que los turistas pueden llegar a percibir con la utilización de estas herramientas, logrará que el turista se sienta satisfecho. Para ello, la Directora del DIRCETUR, propone campañas de sensibilización, por parte de la Oficina Nacional de Discapacidad, para mejorar el conocimiento de los prestadores de servicios turísticos y estos a su vez, puedan ponerlos en práctica. (F. Rodríguez, comunicación personal, 07 de noviembre del 2016).

Figura 11:

Instrumentos de comunicación acústica que conocen los guías de turismo



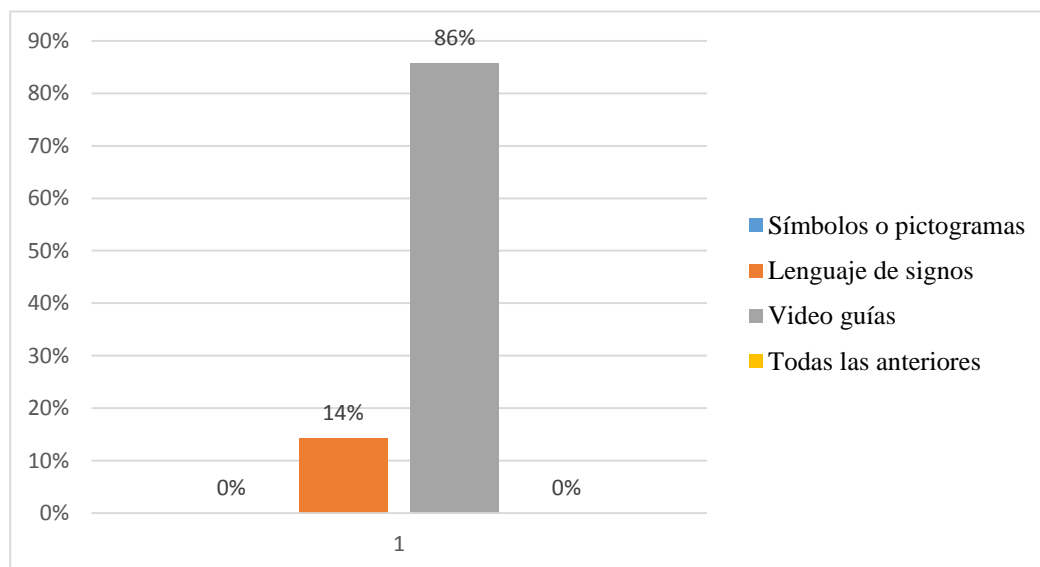
Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta a los guías de turismo (2016).

De la figura anterior se puede determinar, que de los encuestados que optaron por la alternativa de comunicación acústica, el 94 % manifiesta que conoce y utiliza como instrumento de apoyo para el guiado el megáfono, mientras que el 6% optó por los micrófonos como instrumento de comunicación; sin embargo, ninguno optó por los bucles magnéticos (sistema de comunicación de inducción de audiofrecuencia), asimismo, el gráfico muestra que ninguno selecciona la alternativa “d”, la cual hace referencia a todos los instrumentos de comunicación que deberían conocer. Este grafico nos muestra claramente que los guías de turismo no están preparados para brindar un servicio adecuado a las personas con discapacidad auditiva.

La comunicación acústica, es importante en un guiado turístico, sobre todo, cuando se cuenta con turistas con capacidades restringidas (personas con dificultad auditiva), por lo que la OMT sugiere, en su Manual de Turismo Accesible, la utilización de instrumentos que faciliten la visita a lugares culturales y de esparcimiento turístico, es decir, los megáfonos sirven para lograr modular el volumen de voz del guía para llegar a todos sus turistas en espacios abiertos y con poca audición, mientras que los micrófonos son para ambientes cerrados, pero con grupos grandes y los bucles magnéticos son para espacios con diversa acumulación de sonidos, pues logran que las personas con implantes auditivos, logren escuchar solo la información que el guía está expresando aislando los ruidos externos.

Figura 12:

Tipo de comunicación audiovisual que conocen los guías de turismo



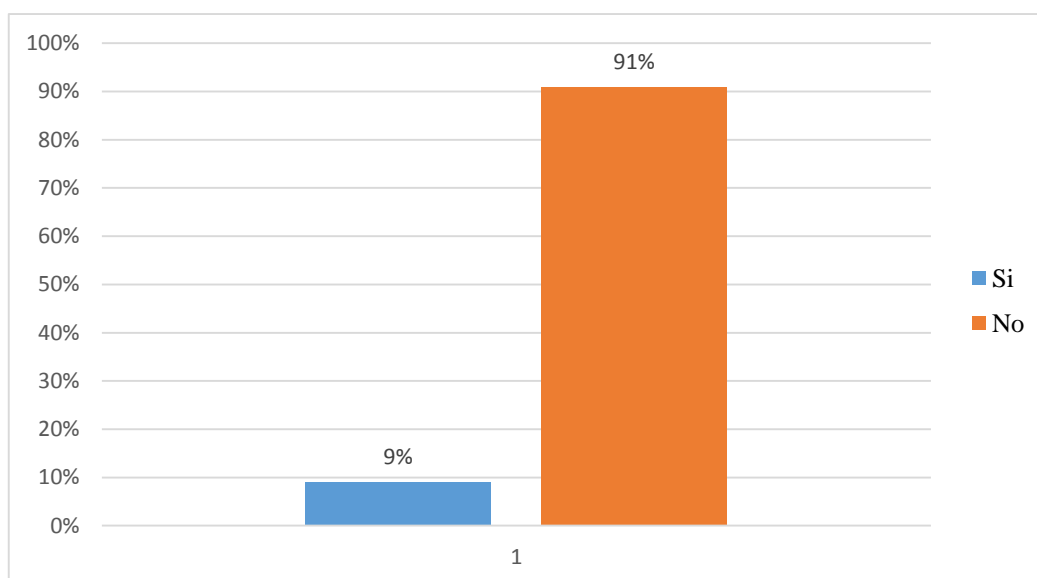
Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta a los guías de turismo (2016).

Según la figura anterior, se puede determinar que de los encuestados que conocen sobre comunicación audiovisual, el 86 % reconoce como instrumento de conducción de grupos los videos guías, mientras que el 14 % dice conocer el lenguaje de las señas pero ninguno conoce los símbolos o pictogramas. Por lo cual, se puede observar que no tiene el conocimiento adecuado para prestar un servicio de calidad a los turistas con dificultades audiovisuales.

Es así, que la OMT, en su Manual de Turismo Accesible, manifiesta que la comunicación audiovisual es un medio beneficioso para los turistas con capacidades restringidas, pues existen diversos instrumentos para facilitarles una buena experiencia turística, como son los videos subtitulados, señalización auditiva, señalización alto relieve; logrando que los se sientan más cómodos y seguros al momento de desplazarse en los lugares turísticos y espacios de esparcimiento.

Figura 13:

Conocimiento de alguna ruta diseñada para turistas accesibles



Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta a los guías de turismo (2016).

La presente figura, muestra el conocimiento de los guías de turismo en relación a la existencia de rutas accesibles a los recursos turísticos de Cajamarca, siendo así, el 91 % de los encuestados desconoce la existencia de rutas diseñadas exclusivamente para turistas accesibles, mientras que el 9 % afirma el conocimiento de rutas accesibles.

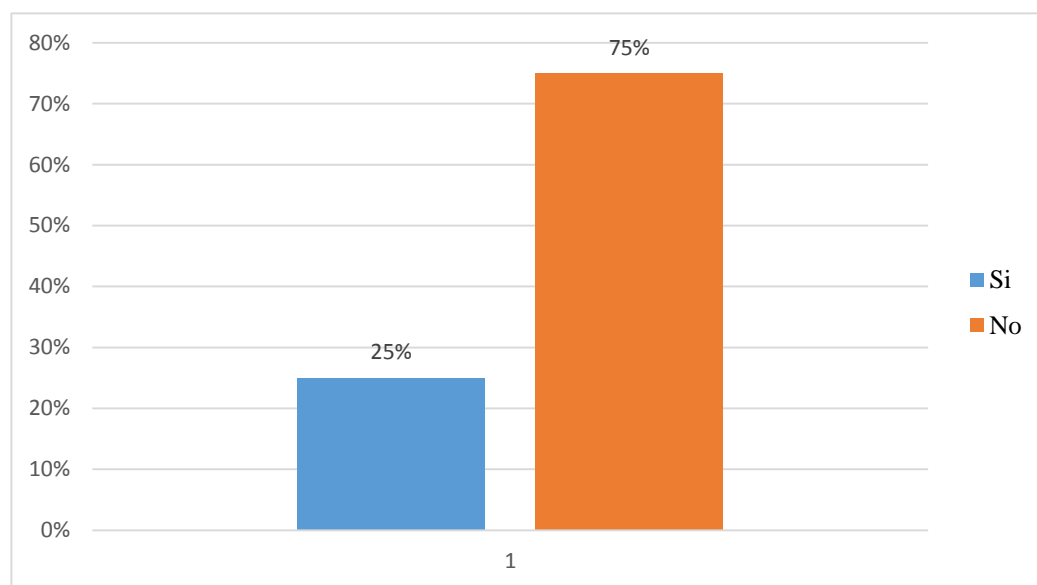
Lo que demuestra, que los recursos turísticos de Cajamarca, no están acondicionados para recibir a turistas con capacidades diferentes, lo que impacta en el trabajo de los guías de turismo y su poca iniciativa de seguir adquiriendo conocimiento en nuevas técnicas de guiado; para esto el modelo “Diseño para Todos” adoptado por la Universidad de Carolina del Norte en Estados Unidos, en su principio de flexibilidad en el uso, manifiesta que todo programa o diseño turístico debe ser flexible en adaptarse a cambios o variaciones, según las necesidades de los turistas.

Así mismo, la Directora del DIRCETUR – Cajamarca, manifiesta que el Turismo Accesible es importante, pues no solo se estaría pensando en Cajamarca como ciudad con atractivos turísticos, sino como un destino turístico, lo que demuestra la importancia de la accesibilidad en los recursos turísticos, en la infraestructura turística y sobre todo, el conocimiento que los involucrados en el sector turismo deben tener en relación al turismo accesible; para brindar un servicio adecuado los turistas en general, involucrando a las personas con capacidades diferentes.

Para lograr todo lo expuesto anteriormente, la existencia de proyectos turísticos es importante donde la accesibilidad sea una prioridad, viéndolo como una inversión a futuro, para un buen mercado turístico.

Figura 14:

Uso de ruta diseñada para turistas accesibles



Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta a los guías de turismo (2016).

De acuerdo a la figura anterior, se puede observar que de los encuestados que conocen la existencia de rutas diseñadas para turistas accesibles, el 75 % de los encuestados no hace uso de dicha ruta accesible para la conducción de grupos de turistas con capacidades diferentes, mientras que el 25 % respondió que sí hace uso de rutas accesibles; evidenciándose una diferencia de opiniones, y esto debido a que formalmente no se cuenta con rutas accesibles para los recursos turísticos en Cajamarca; esto evidencia el poco conocimiento que se tiene sobre que es una ruta accesible.

El modelo “Diseño para Todos”, indica que debe existir un esfuerzo físico reducido, lo que se interpreta como el mejoramiento de las rutas para la accesibilidad adecuada de los turistas con capacidades restringidas durante sus desplazamientos. Así mismo, el Manual de Turismo Accesible de la OMT, hace referencia de que un adecuado acceso a los recursos turísticos es importante, para que su experiencia de recreación

no sea limitada; una ruta diseñada de forma accesible (señalización, infraestructura e implementación), permite que la diversificación en la recepción de turistas sea la más óptima y que, los guías de turismo puedan realizar una conducción de grupos de manera más organizada.

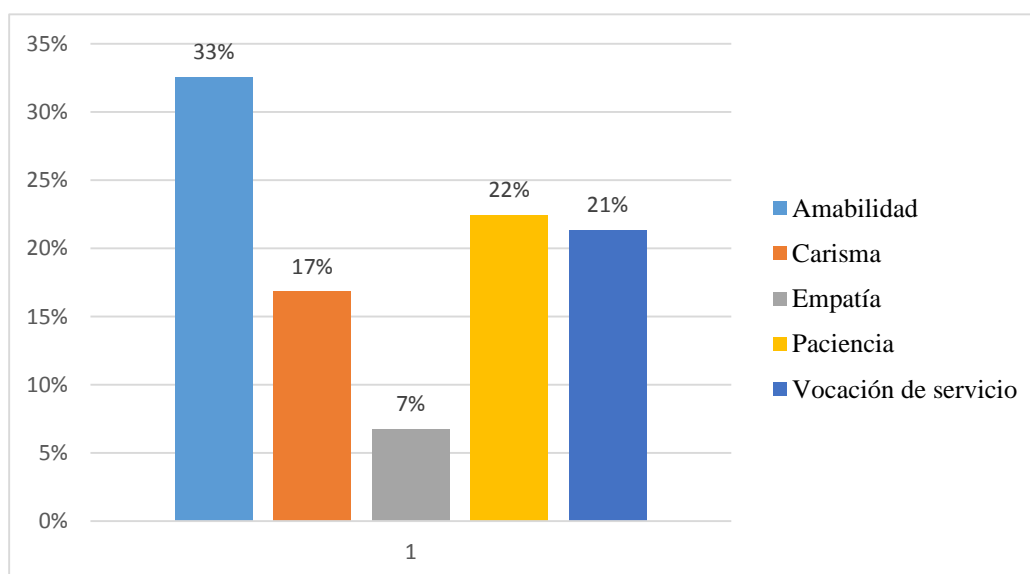
Para lo cual la Directora del DIRCETUR, propone campañas de sensibilización e implementen leyes, que ayuden al trabajo de fiscalización del trabajo accesible en turismo.

3.3. Respuesta frente a las necesidades del Turista Accesible.

La capacidad de respuesta de los guías de turismo, frente a las necesidades de turistas con capacidades restringidas, es aquella que hace referencia a la disposición del guía de brindarle un servicio idóneo.

Figura 15:

Percepción de los guías de turismo sobre las principales actitudes al momento de realizar el guiado a Turistas Accesibles.



Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta a los guías de turismo (2016).

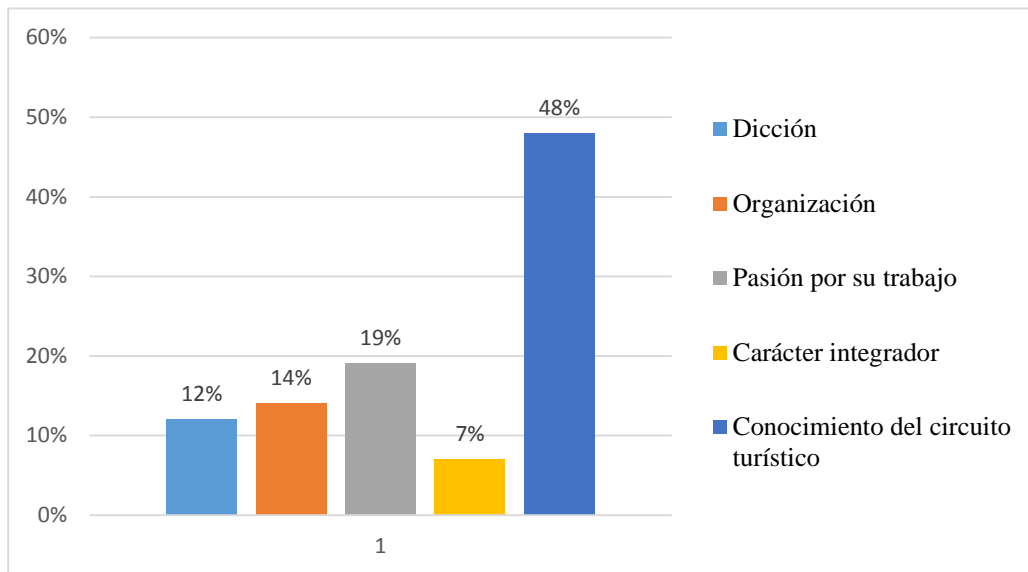
En la figura anterior, se puede ver que de las actitudes que poseen los guías de turismo encuestados, el 33 % marcó la opción amabilidad; el 22 % dijo ser paciente al momento de realizar el guiado; el 21 % dijo poseer vocación de servicio; el 17 % es carismático al momento de interactuar con el turista; y el 7 % optó por la opción empatía para referirse al momento de realizar la conducción de grupos de personas discapacitados.

Lo que indica que los guías de turismo, no solo deben tener conocimientos teóricos, sino actitudes empáticas para poder brindar un servicio adecuado a los turistas.

La OMT, refiere que los profesionales de turismo deben estar formados en temas de accesibilidad para brindar un servicio de guiado con calidad, deben contar con ciertas actitudes como complemento para su vocación de servicio, donde la encuesta aplicada refleja que los guías reconocen y aplican actitudes que cada uno posee, para realizar una conducción de grupos con calidad, de esta manera deben poner en práctica su profesionalismo y conocimientos en turismo accesible.

Figura 16:

Percepción de los guías de turismo sobre las principales aptitudes al momento de realizar el guiado a turistas accesibles



Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta a los guías de turismo (2016).

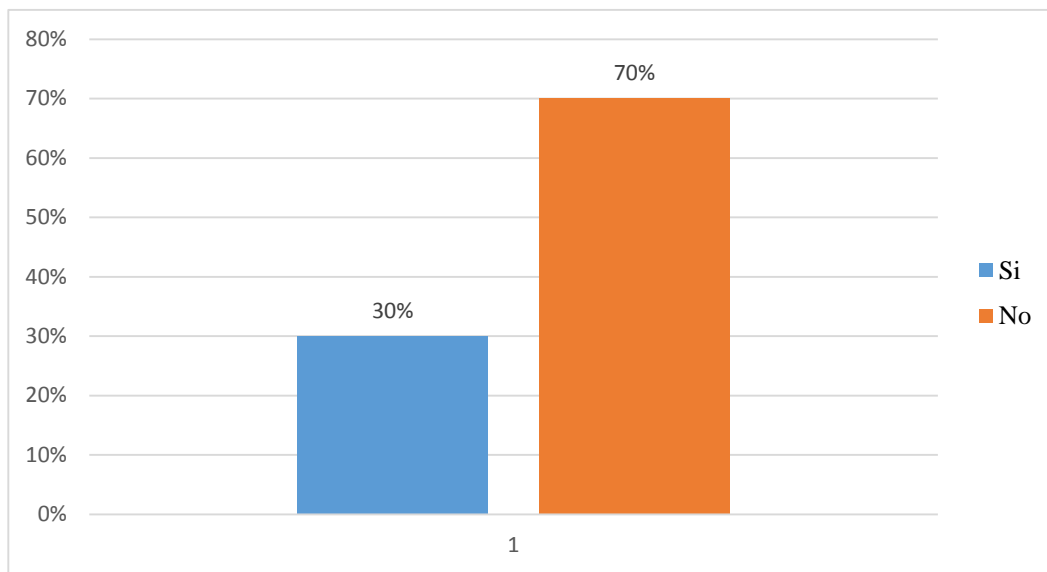
De la figura anterior, se deduce que de los guías encuestados, en relación a las aptitudes que poseen al momento de realizar el guiado a turistas accesibles, el 48 % marcaron la opción de “conocimiento del circuito turístico” como la aptitud que poseen; el 19 % dijo “tener pasión por su trabajo”, con respecto al guiado; el 14 % marcó la opción de “organización”; el 12 % tiene buena dicción al momento de realizar su labor; mientras que el 7 % dijo tener “carácter integrador” al momento de guiar turistas accesibles; lo que indica que los guías utilizan diferentes aptitudes, según sus conocimientos, al momento del guiado.

Es así, que la OMT en su manual de Turismo Accesible (módulo II), hace referencia a la atención personal que se debe hacer a los turistas con capacidades diferentes; pues dichos profesionales, deberían estar preparados para comprender y tratar a dichos cliente, sus aptitudes deben ser reflejo de integración; es importante que tengan los conocimientos necesarios para poder dirigirse al grupo de turistas, las

técnicas de comunicación como las herramientas son indispensables para una mejor comprensión del turista; con ello, el guía debe lograr que el turista conozca, respete y promueva el cuidado del patrimonio cultural, histórico y natural de un país, ciudad o lugar turístico.

Figura 17:

Conocimiento de los guías de turismo para satisfacer las necesidades de los turistas accesibles.



Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta a los guías de turismo (2016).

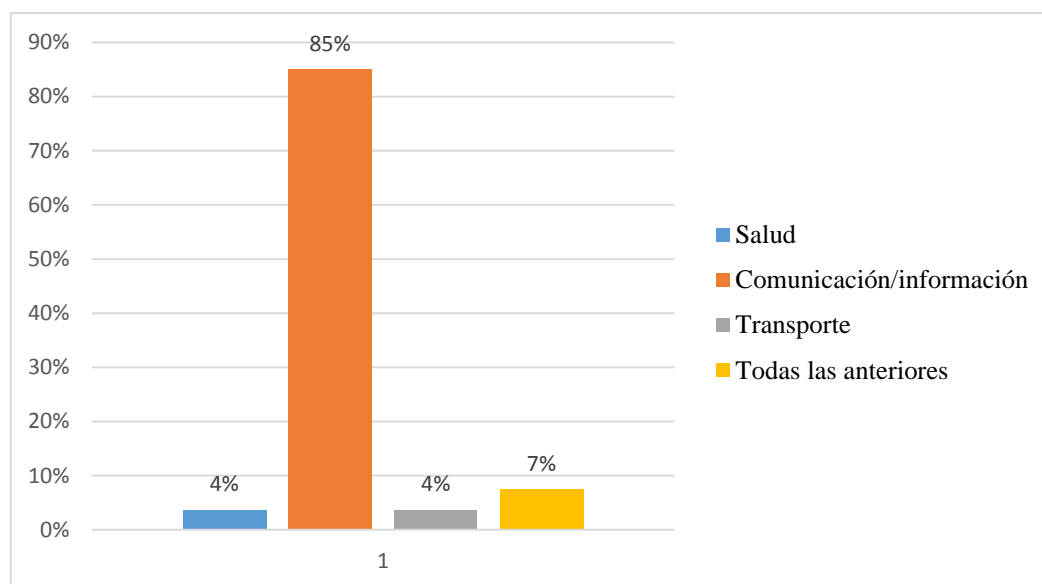
En cuanto a los conocimientos necesarios para satisfacer las necesidades de un turista accesible, la figura indica que de los encuestados, el 70 % no cuenta con los conocimientos suficientes para satisfacer los requerimientos de los turistas accesibles; mientras que el 30% dice tener el conocimiento suficiente para guiar un grupo con personas con capacidades diferentes. Esto refleja, que la mayoría no está preparado para atender un grupo diferente al habitual, el conocimiento que tienen de turismo accesible, aún no es suficiente para brindar un servicio diferenciado.

Sin embargo, en el modelo “Diseño para Todos”, en su principio de información percibida, indica que se debe tomar en cuenta la formación adecuada de los

profesionales en turismo, para satisfacer las necesidades de los turistas accesibles, siendo la principal la de brindar información de manera pertinente y con una comunicación accesible. En conjunto la OMT recomienda, en su Manual de Turismo Accesible, que la formación académica es esencial en este camino de integración, la enseñanza de accesibilidad en el turismo genera mayor capacitación por parte de los empresarios y servidores turísticos para generar un turismo socialmente responsable.

Figura 18:

Capacitación en temas específicos para atender a los turistas accesibles.



Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta a los guías de turismo (2016).

La figura, nos muestra que el 85 % de los guías encuestados sólo está capacitado en temas de comunicación e información; el 7 % expresa que está capacitado con respecto a salud, transporte, comunicación e información; mientras que un 4 % está capacitado en salud y el 4 % sólo en transporte.

Esto indica, que los guías de turismo aún no tienen conocimiento profesional en temas que son importantes para asistir en un guiado a un grupo de persona con capacidades diferentes, lo que le generaría dificultades en su desempeño.

Sin embargo en la Tesis “Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: Un primer paso hacia el turismo accesible”, su estudio concluye que el conocimiento de discapacidad por parte del personal involucrado en turismo es general, sin embargo están llevando a cabo iniciativas de capacitación al personal; lo que no implica que lleguen a comprometerse en generar un servicio de guiado accesible.

Para eso la OMT, en sus Manuales de Turismo Accesible, quiere reflejar lo importante que es la preparación para un público diferente a lo habitualmente acostumbrado, mostrando los pasos a seguir de todas las entidades relacionadas al turismo sean públicas o privadas; para esto indica cuán necesario es capacitar y brindar cursos a los profesionales de turismo para un servicio idóneo; mostrando así mismo, en los principios del “Diseño para Todos”, la importancia de brindar un servicio equitativo y eficiente.

Para esto los guías de turismo deben tener conocimientos en salud, comunicación y transporte, donde PROMPERÚ colabora con su “Manual para la Atención de Turistas con Discapacidad”, fomentando el cuidado y mejor servicio para las personas con capacidades diferentes. Así mismo, el Director Médico de la Red Asistencial EsSalud Cajamarca, recomienda que se informe más sobre los tipos de discapacidad y conocimiento en primeros auxilios para los distintos casos. (A. Paucar, comunicación personal, 17 de noviembre 2016).

CONCLUSIONES

1. El conocimiento de los guías de turismo de la ciudad de Cajamarca, respecto al turismo accesible, es favorable, debido a que han demostrado saber sobre turismo accesible; sin embargo, aún no cuentan con la suficiente capacitación profesional para ejercer un turismo accesible.
2. Se pudo definir que el conocimiento teórico de los guías de turismo, respecto al turismo accesible, es óptimo; pues según los resultados obtenidos en la encuesta más del 43% de los guías marcaron las respuestas correctas, esto a causa de que es un tema que recién se está fomentando en el sector turismo para mejorar la inclusión.
3. El conocimiento de los guías de turismo, respecto a la conducción de grupos dirigido a personas con capacidades restringidas, es insuficiente; debido a que, según la encuesta realizada reconocen tener conocimiento sobre cómo realizar un guiado accesible, pero de la misma manera manifiestan 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 personas va dirigida.

4. Los guías de turismo cuentan con cualidades profesionales para atender las necesidades de los turistas con capacidades restringidas, mediante la información obtenida a través del material aplicado, lo cual demuestra que la amabilidad y el conocimiento acerca del circuito turístico, fueron los que resaltaron de entre las actitudes y aptitudes de dichos profesionales. Sin embargo, los guías en su mayoría, aún no se sienten del todo capacitados para cubrir dichas necesidades.

5. Mediante la entrevista realizada a la 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, que puedan disfrutar de un turismo accesible, aun cuando la DIRCETUR cuenta con un manual para la atención del turista con discapacidad.

6. Los guías de turismo, al momento de aplicar el instrumento de recolección de datos, mostraron poco interés para resolverlo, manifestando que no reciben clientes con capacidades diferentes, porque no hay como realizarle adecuadamente el recorrido turístico; también otros pidieron que se les diera tiempo para llevar la encuesta y responderla; lo cual evidencia difidencia en las respuestas de la encuesta aplicada.

RECOMENDACIONES

Se propone diversas recomendaciones para aportar al crecimiento y desarrollo profesional de los guías de turismo y fomentar un incremento en la investigación del estudio del Turismo Accesible:

1. Las agencias de viaje u operadores turísticos de la ciudad de Cajamarca, deben realizar capacitaciones anuales a los guías de turismo, sobre turismo accesible y los métodos de comunicación que se deben utilizar para cada caso, según el tipo de discapacidad con el propósito de brindar un servicio adecuado, fomentando la integración de las personas con capacidades restringidas.
2. Las universidades o centros de formación profesional de la ciudad de Cajamarca que cuentan con especialidades relacionadas al turismo, deben implementar en las mallas curriculares cursos o talleres de turismo accesible dirigido a los alumnos, para formar profesionales que brinden conocimientos en el campo laboral y luchar contra las barreras sociales y del entorno, que son las causantes de la limitación de las personas con discapacidad para ejercer su derecho al turismo.
3. El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, debe elaborar un manual de buenas prácticas para los guías de turismo, en gestión de servicios turísticos accesibles, con cartilla de evaluación, esto ayudará a formar y evaluar a los guías de turismo y otros profesionales involucrados, además de servir como material para investigaciones futuras.

4. La Dirección Regional de Turismo de Cajamarca, debería promocionar el turismo para todos, solicitando que las agencias de turismo en conjunto con sus guías se sumen a la integración de las personas con capacidades restringidas, brindándoles un servicio adecuado sin discriminación. Asimismo, debería realizar cursos de capacitación con certificación para generar mayor compromiso en la participación de los guías involucrados al turismo.

5. La Dirección Regional de Turismo de Cajamarca, debe elaborar material expositivo especial para brindar mejor información turística de manera accesible; como folletos en braille, maquetas de los atractivos turísticos y videos con subtítulos para distribuirlos a todas las agencias u operadores turísticos de Cajamarca; logrando que las personas con discapacidad auditiva y visual tengan acceso necesario, oportuno y adecuado.

LISTA DE REFERENCIAS

Acerenza, M. (2009). *Agencias de viajes y turismo: Organización y operación*. México: Trillas.

Boullón, L. Castillo, U. y Guerrero, D. (2008). *Creación de una agencia de integración de servicios para el turista discapacitado*. Extraído el 08/05/2016. Disponible en <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/273821/2/LBoullon.pdf>

Bravo, H. (2000). *Turismo para Discapacitados en el Perú*. Extraído el 11/05/2016. Disponible en http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/bitstream/handle/123456789/6993/BRAVO_PINTO_HILARIO_TURISMO_DISCAPACITADOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo, M. y Panosso, A. (2011). *Epistemología del Turismo*. México: Trillas.

Comisión de Promoción del Perú (2000). *Manual para la atención del turista con discapacidad*. Perú: Prom Perú.

Corporación Ciudad Accesible (2010). *Manual de Accesibilidad Universal*. Extraído el 12/05/2016. Disponible en http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2012/06/manual_accesibilidad_universal1.pdf

De La Torre, O. (1997). *El Turismo como Fenómeno Social*. México: Fondo de Cultura Económica.

Forgione, R. (2010). *Capacitación de los Recursos Humanos en Turismo Accesible*.
Extraído el 07/05/2016. Disponible en:
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC096124.pdf>

Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad
(2011). *Accesibilidad Universal y Diseño para Todos: Arquitectura y Urbanismo*.
Extraído el 13/05/2016. Disponible en
http://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/Accesibilidad%2520universal%2520y%2520dise%C3%B1o%2520para%2520todos_1.pdf

García, A. Guajardo, F. y Sánchez, I (2012). *Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: Un primer paso hacia el turismo accesible*.
Extraído el 10/05/2016. Disponible en: http://bibsrv.udem.edu.mx:8080/e-books/Tesis/000144602_LTU.pdf

Hessen, J. (2006). *Teoría del Conocimiento*. Madrid: Losada

Jafari, J. (2005). *El Turismo como Disciplina Científica*. Extraído el 13/05/2016.
Disponible en:
<http://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO0505130039A/22996>

Jurado, J. y Fernández, A. (2013). *Experiencias en Turismo Accesible en Andalucía y Portugal*. España: Universidad de Huelva

La Declaración de Estocolmo del European Institute for Design and Disability (2004). *Design for All*. Extraído el 13/05/2016. Disponible en http://dfaeurope.eu/wp-content/uploads/2014/05/stockholm-declaration_spanish.pdf

La Ley General de la persona con discapacidad N° 27050 (1998). Extraído el 13/05/2016. Disponible en http://www.minedu.gob.pe/files/266_201109141525.pdf

La Ley General de la persona con discapacidad N° 29973 (2012). Extraído el 15/12/2018. Disponible en <https://www.conadisperu.gob.pe/institucional/marco-legal>

Ley del Guía de Turismo N° 28529 (2005). Extraído el 15/05/2016. Disponible en: http://itdconsulting.net/tmp/dircetumbes/pdf/LEY_28529_GUIA_TURISMO.pdf

Mace, R., Hardie, G., Place, J. (1991). *Accessible Environments: Toward Universal Design*. USA: North Carolina State University.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2007). *Manual de Buenas Practicas de Guías de Turismo y Operación Turística*. Lima: MINCETUR.

Ministerio de Cultura y Turismo de la Provincia de Salta. *Técnicas de Guiado: Material orientativo y de consulta para el examen de guías idóneos*. Extraído el 12/05/2016. Disponible en [http://turismo.salta.gov.ar/images/uploads/4tecnicas_de_guiado\(1\).pdf](http://turismo.salta.gov.ar/images/uploads/4tecnicas_de_guiado(1).pdf)

Organización Mundial de la Salud (2011). *Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Extraído el 15/05/2016. Disponible en http://www.conadis.gov.ar/doc_publicar/informe%20mundial/Informe%20mundial.pdf

Organización Mundial de la Salud (2001), *Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y la salud, OMS, Ginebra*. Extraído el 15/05/2016. Disponible en: <http://fcaminemosjuntos.org/wp-content/uploads/2012/11/CIF-v.completa.pdf>

Organización Mundial del Turismo (2014), *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. OMT: Madrid.

Organización Mundial del Turismo (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de Accesibilidad y recomendaciones*. Madrid: OMT.

Organización Mundial del Turismo (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. Madrid: OMT.

Panosso, A. (2012). *Teorías del Turismo: Conceptos, modelos y sistemas*. México: Trillas.

Quesada, R. (2010). *Elementos de Turismo: teoría, clasificación y actividad*. Costa Rica: EUNED.

Rábade, S. (2010). *Teoría del Conocimiento*. Madrid: Akal.

Renato, C. (2010). *Elementos de Turismo: Teoría, clasificación y actividad*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

Rodríguez, M. (2010). *Diagnóstico de turismo accesible para personas con capacidades motrices restringidas, en la ciudad de Lujan*. Extraído el 07/05/2016. Disponible en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC096147.pdf>

Rovira, E. y Cuyás, B. (2003). *Libro blanco de la accesibilidad*. Barcelona: Mutua Universal.

Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.

Silicio, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa.

Veaaites, R. (2004). *Metodología de La Investigación En Organizaciones, Mercado y Sociedad*. Madrid. De las ciencias.

APÉNDICE 1

Encuesta para determinar el conocimiento de los guías de turismo en relación al Turismo Accesible.

Objetivo: Determinar el conocimiento del guía de turismo de la ciudad de Cajamarca para la atención adecuada y oportuna de los turistas denominados accesibles.

Lea y responda correctamente cada una de las siguientes interrogantes:

I. Conocimiento sobre Turismo Accesible.

1.1.¿Qué es para usted el Turismo Accesible?

- a) Fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de personas de negocios.
- b) Derecho al turismo para todas las personas.
- c) Turismo para personas con necesidades especiales de acceso.
- d) El alto grado concentración espacial en el lugar de destino.

1.2.¿A quiénes va dirigido el Turismo Accesible?

- a) Niños, mujeres embarazadas y turistas extranjeros.
- b) Personas con sobrepeso, tercera edad y enfermos.
- c) Personas que consumen drogas y/o alcohol.
- d) Discapacitados, minusválidos y personas con deficiencias físicas, mentales y sensoriales.

1.3.Marque con una X sobre que tratados o códigos internacionales están relacionados al Turismo Accesible.

- a) Declaración de los derechos de los Minusválidos.
- b) Declaración de San Marino - 2014.
- c) Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- d) Código ético mundial para el Turismo.
- e) Declaración de Manila – 1980.

1.4. ¿Cuáles son las leyes nacionales sobre Turismo Accesible que usted conoce?

- a) Ley General de Turismo N° 29408
- b) Ley que establece la atención preferente N° 27708
- c) Ley General de la persona con discapacidad N° 27050
- d) Ley N° 23347: Obligatoriedad de rampas para impedidos físicos que utilizan silla de ruedas.

II. Conocimiento sobre conducción de grupos a Turistas Accesibles.

2.1. ¿Usted realizó alguna vez guiado de grupos con turistas accesibles?

Sí () No ()

2.2. ¿Conoce los diferentes tipos de comunicación especializada para atender casos especiales de Turistas Accesibles?

- a) Si (pase a la 2.2.1.)
- b) No (pase a la 2.3.)

2.2.1. ¿Qué tipos de comunicación especializada conoce?

- a) Comunicación táctil (pase 2.2.2.)
- b) Comunicación acústica (pase 2.2.3)
- c) Comunicación audiovisual (pase 2.2.4)

2.2.2. Dentro de la comunicación táctil, ¿Cuál es el que conoce?

- a) Braille o Altorrelieve
- b) Pavimentos podo táctiles
- c) Mapas táctiles o maquetas
- d) Todas las anteriores

2.2.3. Dentro de la comunicación acústica, ¿Cuál instrumento es el que conoce y domina?

- a) Bucles Magnéticos
- b) Micrófonos
- c) Megáfonos
- d) Todas las anteriores

2.2.4. Dentro de la comunicación audiovisual, ¿Cuál instrumento es el que conoce y domina?

- a) Símbolos o Pictogramas
- b) Lenguaje de signos
- c) Video guías
- d) Todas las anteriores

2.3. ¿Conoce usted algún tipo de ruta diseñada exclusivamente para turistas accesibles?

Sí () No ()

2.4. ¿usted hace uso de alguna ruta accesible para sus guiados?

Sí () No ()

III. Respuesta frente a las necesidades del Turista Accesible.

3.1. Marque con una X el tipo de actitudes y aptitudes que posee usted al momento de realizar el guiado a grupos constituidos por Turistas Accesibles.

Actitudes	Opinión
Amabilidad	
Carisma	
Empatía	
Paciencia	
Vocación de servicio	

Aptitudes	Opinión
Dicción	
Organización	
Pasión por su trabajo	
Carácter Integrador	
Conocimiento del circuito turístico	

3.2. ¿Cuenta con los conocimientos necesarios para satisfacer las necesidades de un turista accesible?

Sí () No ()

3.2.1. ¿En qué tipo de necesidades está usted capacitado para atender a un turista accesible?

- a) Salud
- b) Comunicación/información
- c) Transporte
- d) Todas las anteriores

APÉNDICE 2

ENTREVISTA

Entrevista estructurada, dirigida a los representantes de las organizaciones involucradas en Turismo y Discapacidad de la ciudad de Cajamarca.

Entrevista N°1:

Entidad Pública: Dirección Regional de Turismo

Nombre: Fiorella Rodríguez

Cargo: Directora Regional de Turismo

Fecha: 07/11/2016

- 1. ¿Cree usted que el Turismo Accesible es importante para el desarrollo del turismo en la ciudad de Cajamarca?**

Creo que es importante, pues mientras ampliamos más la facilitación para el turista, eso significaría que no solo se está pensando en Cajamarca como una ciudad con atractivos sino ya como un destino.

- 2. ¿Cuenta con algún tipo de registro de turistas con capacidades restringidas dentro de su organización?**

No tenemos un buen registro de los turistas que visitan Cajamarca, pues ni siquiera se cuenta con un registro que pueda ayudar a disgregar al turista nacional del extranjero, menos se cuenta con la capacidad de realizar un registro de turistas con discapacidad.

3. ¿Cuáles cree que son las principales limitantes al momento de atender a una persona con capacidades restringidas?

Primero el desconocimiento, el trato, el lenguaje con el que se refiere a las personas con discapacidad; se debería primero sensibilizar a la sociedad en el tema para mejorar en el comportamiento hacia la personas con discapacidad.

4. ¿Cuáles son sus recomendaciones para implementar y mejorar la atención a las personas con capacidades restringidas en el turismo?

Trabajo de sensibilización por parte de la oficina Nacional de Discapacidad, la implementación de Leyes que aporten al trabajo de fiscalización de la DIRCETUR.

Entrevista N°2:

Entidad Pública: ESSALUD

Nombre: Alex Paucar Zapata

Cargo: Director Médico de la Red Asistencial Essalud Cajamarca

Fecha: 17/11/2016

1. ¿Conoce usted que es el Turismo Accesible?

Bueno dicho así exactamente no, pero conocemos de la accesibilidad que se le debe brindar a las personas con alguna restricción en el momento que se desplazan en sus viajes ya sea por salud o de visita.

2. ¿Cuenta con algún tipo de registro de personas con capacidades restringidas dentro de su organización?

Si, pues se lleva un control de las personas de la tercera edad registradas en la institución y también de las personas que cuentan con algún problema de salud, que necesitan de un trato particular.

3. ¿Cuáles cree que son las principales limitantes que debe enfrentar una persona con capacidades restringidas?

Bueno, primero es la falta de infraestructura accesible en la ciudad, el poco conocimiento en primeros auxilios que son fundamentales para tratar a una persona que presente de un momento a otro una molestia, la discriminación social que es una barrera que por falta de información y formación aún existe para este grupo de personas.

4. ¿Cuáles son sus recomendaciones para implementar y mejorar un servicio idóneo hacia las personas con capacidades restringidas?

Primero recomendaría que las personas se informen de los tipos de discapacidades existentes, luego la sensibilización en discapacidad y fomentar la accesibilidad de servicio de este importante grupo de personas pues también tienen el mismo derecho a viajar, conocer y experimentar nuevas experiencias como toda persona.

5. ¿cuentan con un programa para personas con capacidades restringidas?

Si, EsSalud cuenta con un programa para adultos mayores, donde se les ofrece talleres de pintura, de ejercicios que ayudan con salud y también se les proporcionan viajes a las personas que llevan sus tratamientos en otras ciudades.