

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



**Tesis para obtener Título Profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería**

**Políticas públicas inclusivas para personas con discapacidad en los planes regionales de turismo de Cajamarca, Lambayeque y San Martín.**

**Presentado por:  
Bach. Dennis Mardely Calderón Goicochea**

**Asesora:  
M. Cs. Yesenia Liceth Fernández Silva**

**Cajamarca – Perú  
2022**

***DEDICATORIA***  
***Para Alex Michael, mi hermano, en el cielo.***  
***Por todos los mundos compartidos***

## **AGRADECIMIENTO**

A Roger Calderón y Angelita Goicochea, mis padres, por su amor, paciencia y fortaleza. A la Universidad Nacional de Cajamarca, mi Alma Mater. A los gobiernos regionales y organizaciones de discapacitados de las regiones de Cajamarca, Lambayeque y San Martín por haberme brindado información oportuna. A mi asesora M. Cs. Yesenia Liceth Fernández Silva por sus concejos y a los miembros de mi jurado calificador por sus experiencias y saberes compartidos para perfeccionar la presente tesis.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad analizar el proceso de diseño e implementación de políticas inclusivas para personas con discapacidad en los planes estratégicos regionales de turismo de Cajamarca, Lambayeque y San Martín. La investigación es de diseño no experimental y de tipo descriptiva. Los métodos de investigación etnográfico, comparativo y analítico aplicados, permitieron el análisis del proceso de diseño de las políticas inclusivas para personas con discapacidad.

El procesamiento de los datos ha permitido concluir que los Planes Estratégicos Regionales de Turismo – PERTUR de Cajamarca, Lambayeque y San Martín se han elaborado dentro de los marcos normativos y de políticas inclusivas existentes en el Perú siguiendo el proceso metodológico establecido en el Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR. Asimismo, se concluye que la participación de las personas con discapacidad y de sus organizaciones en el diseño e implementación de los Planes Estratégicos Regionales de Turismo – PERTUR de Cajamarca, Lambayeque y San Martín ha sido mínima; y, la inclusión de las personas en discapacidad en los Planes Estratégicos Regionales de Turismo - PERTUR de Cajamarca, Lambayeque y San Martín sigue siendo una tarea pendiente a pesar de los marcos normativos y de política favorables.

Palabras claves: turismo, políticas inclusivas, discapacidad.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to analyze the process of designing and implementing inclusive policies for people with disabilities in the regional strategic tourism plans of Cajamarca, Lambayeque and San Martín. The research is non-experimental and descriptive in design. The ethnographic, comparative and analytical research methods applied, allowed the analysis of the design process of inclusive policies for people with disabilities.

The processing of the data has allowed us to conclude that the Regional Strategic Tourism Plans - PERTUR of Cajamarca, Lambayeque and San Martín have been prepared within the regulatory frameworks and inclusive policies existing in Peru following the methodological process established in the National Strategic Plan. of Tourism – PENTUR. Likewise, it is concluded that the participation of people with disabilities and their organizations in the design and implementation of the Regional Strategic Tourism Plans - PERTUR of Cajamarca, Lambayeque and San Martín has been minimal; and, the inclusion of people with disabilities in the Regional Strategic Tourism Plans - PERTUR of Cajamarca, Lambayeque and San Martín continues to be a pending task despite the favorable regulatory and policy frameworks.

Keywords: tourism, inclusive policies, disability.

## ÍNDICE

DEDICATORIA-----	i
AGRADECIMIENTO-----	ii
RESUMEN-----	iii
ABSTRACT-----	iv
ÍNDICE-----	v
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN-----	8
1. Planteamiento del problema.-----	9
1.1. Descripción de la realidad problemática.-----	9
1.2. Formulación del problema.-----	11
1.3. Justificación.-----	12
1.4. Objetivos.-----	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO-----	15
2.1. Antecedentes.-----	16
2.2. Teorías que sustentan la investigación.-----	19
2.3. Bases teóricas.-----	26
2.4. Definición de términos básicos.-----	43
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA-----	45
3.1. Hipótesis.-----	46
3.2. Operacionalización de variables.-----	47
3.3. Tipo de Investigación.-----	48
3.4. Diseño de la Investigación.-----	48
3.5. Universo, población y muestra.-----	49
3.6. Métodos y técnicas de investigación-----	50
3.7. Técnicas-----	52
3.8. Instrumentos de investigación-----	53
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN-----	55
4.1. Resultados.-----	56
4.2. Discusión de los resultados.-----	110
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES-----	116
5.1. Conclusiones.-----	117
5.2. Recomendaciones.-----	118

REFERENCIAS-----	119
LISTA DE ABREVIATURAS-----	125

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz Estratégica de Planeación – PENTUR 2025 .....	67
Tabla 2: Líneas de acción relacionadas a la inclusión social en el PENTUR 2025 .....	70
Tabla 3: Matriz de Planificación del PERTUR Cajamarca 2025.....	75
Tabla 4: Matriz de Planificación del PERTUR Lambayeque 2025 .....	76
Tabla 5: Matriz de Planificación del PERTUR San Martín 2025 .....	76
Tabla 6: Índice de Competitividad de Viajes y Turismo del Perú .....	79
Tabla 7: Inclusión de las personas con discapacidad en la elaboración de los PERTUR 2025 Cajamarca, Lambayeque y San Martín.....	81
Tabla 8: Perspectivas de las personas con discapacidad sobre el turismo accesible.....	88
Tabla 9: Tipos de discapacidad más frecuentes en el Perú. ....	94
Tabla 10: Inclusión de personas con discapacidad en el seguimiento y monitoreo de los PERTUR Cajamarca, Lambayeque y San Martín.....	108
Tabla 11: Líneas de acción sensibles para el monitoreo de la inclusión de personas con discapacidad en el PENTUR 2025.....	109

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fases para la Elaboración del PERTUR Cajamarca 2025 .....	74
Figura 2: Esquema de configuración de la estrategia “Turismo para Todos” .....	92
Figura 3: Aspectos de las experiencias de viaje de las personas con discapacidad en el Perú .....	96
Figura 4: Cadena de accesibilidad del turismo .....	99
Figura 5: Infraestructura de turismo con adecuaciones razonables.....	105
Figura 6: Implementación de adecuaciones razonables en sistemas transporte turístico.....	105
Figura 7: Infraestructura de turismo con adecuaciones razonables.....	106

## ÍNDICE DE APÉNDICES

- Apéndice N° 1    Guía de entrevista para funcionarios públicos (tomadores de decisiones) de las DIRCERTUR de Cajamarca, Lambayeque y San Martín.
- Apéndice N° 2    Guía de entrevista para representantes de las organizaciones de personas con discapacidad en la Región Cajamarca, Lambayeque y San Martín.
- Apéndice N° 3    Árbol de problemas de los PERTUR de las regiones de Cajamarca, Lambayeque y San Martín.
- Apéndice N° 4    Análisis de la gestión del turismo (PERTUR 2025) con organizaciones del sector público vinculadas a la gestión del turismo en la Región Cajamarca.
- Apéndice N° 5    Análisis de la gestión del turismo (PERTUR 2025) con organizaciones del sector público vinculadas a la gestión del turismo en la Región Lambayeque.
- Apéndice N° 6    Análisis de la gestión del turismo (PERTUR 2025) con organizaciones del sector público vinculadas a la gestión del turismo en la Región San Martín.
- Apéndice N° 7    Principios del diseño de la Guía de Accesibilidad Turismo para Todos.
- Apéndice N° 8    Matriz de consistencia metodológica.

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

## **1. Planteamiento del problema.**

### **1.1.Descripción de la realidad problemática.**

Las políticas, en todo el proceso de constitución de la vida pública y ciudadanía, han sido fundamentales para la habilitación de derechos y satisfacción de necesidades de los grupos históricamente excluidos o marginados. Por tal razón, las llamadas políticas públicas de inclusión social surgidas en el siglo pasado se han reconfigurado de manera que hoy existen políticas sectorizadas o focalizadas a diversos grupos y territorios con demandas específicas que requieren un tratamiento particular del Estado (Chaterjee, 2008). El Estado tiene la responsabilidad de habilitar derechos y producir valor público para favorecer a los grupos excluidos o marginados, en condiciones de democracia, descentralización, derechos humanos y lucha contra la desigualdad (Ausejo, 2009).

Hacer real y efectivo el ejercicio de los derechos humanos de las personas con discapacidad mediante políticas públicas, ha sido un proceso histórico que ha transitado desde el enfoque médico clásico hasta lo que se conoce actualmente como el enfoque social, (Hernández, 2015). Desde la perspectiva del enfoque social, “la propia sociedad es la que produce discapacidades pues está diseñada y constituida con una serie de restricciones y condiciones prohibitivas para las personas que tienen algún tipo de condición o restricción psico-motora-sensorial”, (Victoria, 2013).

Reconstruir nuestra sociedad, desde la perspectiva de este enfoque requiere dos condiciones esenciales: Poner en relieve el derecho a la ciudad, como condición básica

de democratización y lucha contra las persistentes desigualdades y, el diseño e implementación de políticas públicas inclusivas enfocadas a la satisfacción de necesidades vinculadas a los tipos de condiciones especiales de las personas con algún grado de discapacidad: visual, sensitiva, motora, auditiva o mental. En esta línea de argumentación, consideramos que los servicios turísticos para ser inclusivos deben implementarse, en los ámbitos nacionales y regionales, desde una concepción del derecho a la ciudad y de la aplicación de políticas inclusivas con enfoque social de la discapacidad.

Los planes estratégicos nacionales o regionales de turismo, constituyen instrumentos de política que permiten realizar análisis descriptivos y minuciosos sobre las concepciones y enfoques con los que un país o región diseña y ejecuta políticas inclusivas y de accesibilidad en favor de las personas que tienen algún tipo de discapacidad. Un enfoque que permite este tipo de análisis es el enfoque de ciclo de políticas y su secuencialidad (Fontaine & Velasco, 2011) porque considera que la elaboración de los planes estratégicos de turismo, supone diferentes momentos: Diseño, discusión, implementación y evaluación; que permiten a quienes las formulan como al entorno institucional (autoridades que toman las decisiones, burocracia especializada, funcionarios, stake holders, entre otros) participar en el proceso de ejecución de las decisiones públicas que regularán la interacción entre la sociedad, el mercado y los ciudadanos. En este enfoque, la participación, transparencia (accountability) e inclusividad son condiciones que garantizan la representatividad, pertinencia y legitimidad de las políticas elaboradas.

Fue propósito de la presente investigación realizar un análisis del proceso de

diseño e implementación de políticas inclusivas en los planes estratégicos de turismo que realizaron los gobiernos regionales de Cajamarca, Lambayeque y San Martín para promover, a través de políticas públicas, la inclusión turística de personas con diferentes tipos y grados de discapacidad.

El planteamiento se centra en un análisis de políticas y programas comparando el diseño, la ejecución y los resultados preliminares de estas medidas de gobierno, con el objetivo de discutir si la implementación de estas estrategias inclusivas responde a un ánimo y voluntad política inclusiva y, cuáles son los alcances y limitaciones que encuentran los gobiernos regionales en el proceso de implementación de estas políticas, en sus respectivas jurisdicciones.

## **1.2. Formulación del problema.**

¿Cómo fue el proceso de diseño e implementación de políticas públicas inclusivas para personas con discapacidad en los planes estratégicos regionales de turismo de las regiones de Cajamarca, Lambayeque y San Martín?

Asimismo, la investigación en su ánimo comparativo ha respondido, de forma preliminar, algunas otras preguntas de carácter complementario, como:

- a. ¿Qué proceso metodológico se empleó en el diseño e implementación de los planes estratégicos de turismo en las regiones estudiadas?
- b. ¿Cuáles son los enfoques sobre turismo y discapacidad empleados en la elaboración de los planes estratégicos regionales de turismo en cada una de las regiones estudiadas?
- c. ¿Cuál fue el nivel de participación de las personas con discapacidad a través de sus organizaciones representativas en el diseño, aprobación e

implementación de las políticas públicas inclusivas de turismo en cada una de las regiones estudiadas?

- d. ¿En qué nivel de implementación se encuentran las políticas inclusivas de turismo hacia las personas con discapacidad en cada una de las regiones analizadas?
- e. ¿Cuáles han sido las similitudes y diferencias a nivel institucional en el proceso de diseño e implementación de las políticas inclusivas hacia las personas con discapacidad en Cajamarca, Lambayeque y San Martín?

### **1.3. Justificación.**

Esta investigación se justifica científicamente porque generará conocimientos científicos obtenidos mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos que han permitido obtener información sobre el proceso de elaboración e implementación de políticas inclusivas para personas con discapacidad en el sector turismo en tres espacios regionales que tienen una importante y creciente demanda de parte de personas con discapacidad, ya sean nacionales o extranjeros.

Desde la perspectiva de gestión y administración del turismo resulta de sumo interés reflexionar sobre los marcos normativos y de política vigentes que se han empleado para diseñar y ejecutar planes, programas y proyectos para un sector no convencional demandante de servicios turísticos como lo constituye la población con discapacidad.

En este sentido, conocer, describir y comparar los procesos de diseño y de implementación de políticas inclusivas para personas con discapacidad en las regiones de Cajamarca, Lambayeque y San Martín permitirá un conocimiento

diverso respecto al funcionamiento de la institucionalidad estatal, las prácticas de los tomadores de decisiones, el rol de los stake holders y la utilidad de los espacios de gobernanza desde donde “se cocinan” las políticas inclusivas (Alza, 2012). Considerando que cada una de estas regiones es representativa de las tres principales eco-regiones del Perú, la investigación agrega un contenido pluricultural, diverso y descentralizado al enfoque.

Institucionalmente la investigación de justifica porque los conocimientos que se generen permitirán retroalimentar los procesos de diseño e implementación de políticas inclusivas que viene ejecutando, con limitaciones, los gobiernos regionales de Cajamarca, Lambayeque y San Martín en favor del ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad

#### **1.4. Objetivos.**

##### **Objetivo general.**

Analizar el proceso de diseño e implementación de políticas inclusivas para personas con discapacidad en los planes estratégicos regionales de turismo de Cajamarca, Lambayeque y San Martín.

##### **Objetivos Específicos.**

1. Explicar los marcos regulatorios y de política que sustentan los planes estratégicos regionales de turismo en cada una de las regiones estudiadas.
2. Conocer el proceso metodológico de diseño e implementación de los planes estratégicos de turismo en las regiones Cajamarca, Lambayeque y San Martín.
3. Describir el nivel de participación de las personas con discapacidad a través

de sus organizaciones representativas en el diseño, aprobación e implementación de las políticas públicas inclusivas de los planes estratégicos regionales de turismo en cada una de las regiones estudiadas.

4. Comparar las similitudes y diferencias, a nivel institucional, de los procesos de diseño e implementación de políticas inclusivas para personas con discapacidad en los planes estratégicos regionales de turismo de Cajamarca, Lambayeque y San Martín.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes.**

### **A. A nivel internacional.**

Tite, G., Ochoa, M., Carrillo, D. y Tostón, L. (2020) realizaron la investigación: *Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador*, con la finalidad de analizar a la gestión del turismo accesible, su importancia y herramientas que permitan plantear dimensiones e indicadores esenciales para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador. A partir del análisis de correlación y conglomerado determinaron seis dimensiones e indicadores fundamentales para incorporar criterios de inclusión en la gestión del turismo accesible, los que permiten diagnosticar el estado actual de las organizaciones turísticas con vistas a brindar servicios accesibles inclusivos. Concluyeron que son seis las dimensiones esenciales para la gestión del turismo accesible: humana, legislativa, tecnológica, biótica, abiótica y relacional, que de manera transversal intervienen en los procesos de las organizaciones turísticas específicamente en complejos turísticos.

Pérez, M.; Aquino S. y Cruz, V. (2020), realizaron la investigación; *Turismo inclusivo y accesible en Cancún Quintana Roo, México*; llegando a las siguientes conclusiones: El turismo inclusivo hace referencia a todas las características, condiciones y servicios que debe tener cualquier lugar o establecimiento turístico, para que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho de disfrutar del esparcimiento y la recreación. Los resultados evidencian que si bien hay lugares accesibles, es necesario darlos a conocer para que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho de disfrutar del

esparcimiento y la recreación en igualdad y condiciones de equidad.

**B. A nivel nacional.**

Bravo, H. (2000), realizó la investigación: *Turismo para discapacitados en el Perú*, para obtener el Grado de Magister en Administración de Negocios, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Concluye que los principales emisores de turistas del mundo: Estados Unidos, Japón, Italia, Alemania y Reino Unido, han acondicionado infraestructura para turistas con discapacidad, cuyo segmento de mercado crece progresivamente. En América Latina, México ha realizado cambios en su infraestructura tomando ventaja con respecto al resto de países de la región. Argentina también se ha sumado a esta tendencia. Perú debería unirse al turismo accesible por las ventajas turísticas que posee. En Perú, existen esfuerzos institucionales, públicos y privados, para mejorar la atención del segmento de discapacitados. Se está priorizando servicios e infraestructura adecuada y un tratamiento especial al turista discapacitado cuyo potencial económico es superior al turista tradicional. En Perú, las condiciones existentes pueden ser acondicionadas para la eficiente atención al turista discapacitado, ofrecer servicios de nivel internacional y crear nuevas alternativas de negocios.

Mejía, K. (2020) realizó la investigación: *Análisis de la cadena de accesibilidad turística para personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima 2020*, para obtener el grado de Licenciada en Turismo de la Universidad César Vallejo, Perú. Concluye que la mayoría de visitantes con discapacidad visual consideró que los servicios turísticos del Damero

de Pizarro no han sido accesibles ni adaptados a sus necesidades. Por su parte, el gobierno local, afirmó seguir trabajando en programas y actividades culturales para la persona con discapacidad, sin embargo, están conscientes que son insuficientes. Concluye, asimismo que la cadena de accesibilidad turística para personas con discapacidad visual en el Damero de Pizarro no existe como tal, debido a que varios de sus elementos no son accesibles para personas con discapacidad visual.

### **C. Locales.**

Quiroz, T. (2018), realizó la investigación: *Conocimiento de los guías de turismo de la ciudad de Cajamarca en relación al turismo accesible*, para optar el título de Licenciado en Turismo y Hotelería, en la Facultad de Ciencias Sociales – Escuela Académico Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de Cajamarca, Perú. Concluye que las guías de turismo tienen conocimiento teórico sobre turismo accesible y utilizan guías para la conducción de grupos de turistas con capacidades restringidas, pero no se encuentran preparados para brindar el servicio de conducción de grupos a personas con capacidades diferentes.

Rodríguez, S. (2018), realizó la investigación: *Causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo*, para obtener el título de Licenciado en Turismo, en la Facultad de Ciencias Sociales – Escuela de Turismo, de la Universidad Nacional de Trujillo – Facultad de Ciencias Sociales – Escuela de Turismo. Concluye que los atractivos turísticos a pesar de tener algunas facilidades como rampas, por ejemplo, no se encuentran debidamente acondicionados para el segmento de personas con discapacidad.

Que, de los 7 atractivos turísticos visitados 3 poseen servicios higiénicos accesibles, pero no cumplen la norma A120 para considerarlos realmente accesibles. No se considera información adaptada, señalización o personal capacitado en lenguaje de señas en ninguno de ellos. Asimismo, asevera que no existen programas de capacitación por parte de la Gerencia de Comercio Exterior y Turismo - GERCETUR y de la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo a las empresas privadas sobre turismo accesible para personas con discapacidad y, que no se cumplen las normativas de accesibilidad en los hoteles y restaurantes, excepto, los hoteles de 4 y 5 estrellas que se han adecuado más al cumplimiento de las normas del turismo accesible.

En la región San Martín no existe investigaciones sobre el tema.

## **2.2. Teorías que sustentan la investigación.**

### **Teoría de la inclusión social.**

La inclusión social se conceptualiza como un proceso (o conjunto de procesos reivindicativos) encaminados a eliminar impedimentos y barreras que obstaculizan la plena inserción participativa de los ciudadanos a la vida social activa en pro del bienestar común.

Fernández (2017), considera que la inclusión social “es un proceso por el que se asegura a todas las personas las oportunidades y los recursos necesarios para participar plenamente en la vida económica, social, política y cultural”. Por su parte, Cornejo (2017), expresa que la inclusión social atañe a aspectos como: derechos ciudadanos;

derechos civiles y políticos; contribución positiva a la sociedad por parte de todos sus miembros; igualdad de oportunidades para todos; participación en espacios públicos; acceso al trabajo, pues este se considera en el contexto donde debe darse la oportunidad y como elemento vital para la autoestima y elevación del nivel de vida; función económica y educación como fundamento para el logro de la inclusión social.

Young (2020), considera que las políticas públicas deberían transitar desde una noción de inclusión social basada en un ideal normativo de asimilación a una sustentada en un ideal normativo pluralista, que valore positivamente la diferencia y promueva un espacio público heterogéneo, a la vez que sea crítico del sistema categorial dicotómico que define relaciones sociales jerárquicas. En esta línea, Castillo, C. (2017) recomienda considerar que las nociones de inclusión social con las que operan las políticas públicas no siempre son evidentes. Por ello, interesa problematizar la dimensión ética de las políticas, para comprender las representaciones de inclusión que implícita o explícitamente proponen.

### **Teoría social de la discapacidad**

De Asis (2007), afirma que la filosofía que está detrás de buena parte de los cambios normativos acaecidos en los últimos años en materia de discapacidad, es la representada por el modelo social de la discapacidad, que entiende la discapacidad como una situación derivada de estructuras y condicionamientos sociales.

Esta teoría explica la discapacidad desde las deficiencias de la sociedad que se hacen objetivas en barreras discapacitantes. Para esta teoría, la discapacidad no es un atributo de la persona sino resultado de las relaciones sociales. En esta línea, Gómez

(2018), aporta que las causas de la discapacidad además de biomédicas son también sociales; que cuando se habla de limitaciones, estas no solo se refieren a las de naturaleza personal sino también a las impuestas por la sociedad; y que las personas con discapacidad pueden contribuir a la sociedad en la medida que sean incluidas y aceptadas socialmente.

Para Hernández (2016), la teoría social de la discapacidad no niega las diferencias individuales que provocan limitaciones, pero considera que ellas no son las causas de la exclusión de los individuos porque es la sociedad la que, en último término, produce las barreras físicas, sensoriales y psico-motoras que impiden el acceso de las personas con discapacidad a cualquier tipo de actividad.

De Asís (2004), asevera que el modelo social requiere de otra mirada en el diseño e implementación de políticas en la materia. En esta línea, Palacios (2015), considera que, “si las causas que originan la discapacidad son sociales, las soluciones no deben apuntarse individualmente a la persona, sino más bien deben encontrarse dirigidas a la sociedad, es decir deben estar dirigidas a rehabilitación o normalización de una sociedad pensada y diseñada para hacer frente a las necesidades universales”.

La teoría social de la discapacidad es en sí una propuesta teórico-práctica que propone que las barreras, las actitudes negativas y la exclusión (voluntaria o involuntaria) por parte de la sociedad concreta, son los factores últimos que definen quien tiene una discapacidad y quién no. Reconoce también, que si bien es cierto algunas personas tienen variaciones físicas, sensoriales, intelectuales o psicológicas que pueden causarle limitaciones funcionales, éstas no deben llevar a la discapacidad, a menos que la sociedad no tenga en cuenta esas diferencias individuales.

Esta teoría es muy importante para la presente investigación porque resalta la importancia de los aspectos externos y de la dimensión social, en la definición y tratamiento de la discapacidad; énfasis que influyó decisivamente en la creación de políticas sociales y legislativas en contra de la discriminación de personas con discapacidad, promovidas por el MINCETUR en la Ley General de Turismo, N° 29408, debido a que tiene sus fundamentos en valores como la dignidad, la libertad, la igualdad; que sustentan a los Derechos Humanos.

### **Derecho a la ciudad.**

Lefebvre (1968) fue quien acuñó la expresión “El derecho a la ciudad”. El derecho a la ciudad, según Lefebvre (1972), se manifiesta como una forma superior de los derechos: derecho a la libertad, a la individualización en la socialización, al hábitat y al habitar. El derecho a la obra (a la actividad participante) y el derecho a la apropiación (muy diferente al derecho de propiedad) están imbricados en el derecho a la ciudad. El derecho a la ciudad es, por tanto, como lo afirma Harvey (2013), un derecho a cambiar y reinventar la ciudad de acuerdo con nuestros deseos. Es, además, un derecho más colectivo que individual, ya que la reinención de la ciudad depende inevitablemente del ejercicio de un poder colectivo sobre el proceso de urbanización. En esta línea, entendemos que en la concepción del derecho a la ciudad están implícitas un conjunto de demandas democratizadoras de los grupos socialmente desfavorecidos que reclaman un mayor y mejor acceso a los bienes y servicios públicos socialmente restringidos.

De manera general, entendemos al derecho a la ciudad como un derecho humano fundamental a construir y reproducir la ciudad como un proyecto común en el cual se

integren las visiones, necesidades y expectativas de todas las personas que en ella viven, incluyendo los grupos minoritarios y vulnerables. Siguiendo esta perspectiva, uno de los objetivos de desarrollo de la Agenda 2030 es “lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”, lo que no supone únicamente rampas de acceso o baños adaptados, sino el acceso al espacio físico, a los medios de transporte; a la información, las comunicaciones, la tecnología, los procedimientos, los productos y los servicios.

El derecho a la ciudad, en esta investigación, debe entenderse, como la capacidad y obligación que tienen los gobiernos nacionales y regionales, de atender las demandas de los grupos vulnerables (personas con discapacidad y otros) para que se construyan ciudades para todos aplicando políticas públicas centradas en la no discriminación, la participación, la accesibilidad, la inclusión y la capacidad de desarrollo.

Las políticas públicas que pretendan crear entornos para el ejercicio del derecho a la ciudad, para las personas con discapacidad, deben ser no discriminatorias, participativas, accesibles, con fortalecimiento de capacidades y presupuesto inclusivo para el desarrollo urbano, como lo estipula el Pacto Mundial sobre ciudades Inclusivas y Accesibles.

### **Teoría del ciclo de políticas**

La noción teórica de ciclo de políticas facilita el análisis de las políticas en su diversidad, alcance e impacto.

Mendoza (2006), dice que las políticas públicas son aquellas estrategias encaminadas a resolver problemas públicos. Desde esta perspectiva, el enfoque de

Políticas Públicas tiene dos dimensiones: el estudio de la multi causalidad de los procesos decisionales y el conocimiento de la mejor opción para lograr las soluciones. El perfil de las políticas públicas para el autor citado está directamente relacionado al tipo de Estado y se encuentra sujeto al juego de la política que tiene su propia especificidad en relación al contexto.

Las políticas públicas, se refieren al conjunto de acciones planificadas, ejecutadas y evaluadas por actores públicos a partir de la visualización, recopilación y análisis de las demandas sociales. También son consideradas como decisiones gubernamentales que cuentan con conformidad de los sectores de la sociedad y tienen el propósito de mitigar y resolver los problemas sociales.

El enfoque de las Políticas Públicas tiene una racionalidad técnico-científica y política que se orienta a determinar los problemas de carácter público para encontrar las mejores soluciones posibles. Las fases del ciclo de las políticas públicas, son generalmente cinco: (i) Identificación y definición de problemas; (ii) formulación de políticas; (iii) adopción de la decisión; (iv) implantación; y, (v) evaluación. En este proceso, también es posible obtener una visión de conjunto del proceso, identificar los actores y su importancia, clarificar funciones y responsabilidades, detectar errores, y facilitar la retroalimentación. En resumen, el ciclo de políticas permite explicar el cómo, por qué, para qué, cuándo y quién del proceso de las políticas públicas.

Teóricamente se asume que las fases del ciclo de políticas son interdependientes, en consecuencia, el replanteo de una fase necesariamente tiene efecto en las siguientes; en consecuencia, como cualquier sistema, se “cierra” con un proceso de retroalimentación, por tal razón, la política pública, desde esta perspectiva no se extingue

con la evaluación de sus resultados, sino que ésta puede dar lugar a una nueva definición del problema que inició el ciclo.

De acuerdo a Aragón, J., & Becerra, M. G. (2016), la utilidad teórica del ciclo de políticas radica en que permite evaluar la implementación de diferentes políticas a través de sus fases (identificación y definición de problemas, formulación de políticas; adopción de la decisión; implantación; y evaluación), identificando actores centrales y secundarios, “cuellos de botella”, errores de formulación, buenas y malas decisiones, entre otros elementos pertinentes. El análisis de políticas públicas es tanto un enfoque como una técnica utilizada en la administración pública y en las ciencias políticas para permitir que los funcionarios públicos, diseñadores de políticas y otros, examinen y evalúen las opciones disponibles para implementar los objetivos de las leyes y los propósitos del desarrollo en una determinada sociedad. El análisis de políticas también se usa en la administración de organizaciones con políticas complejas, sean públicas o privadas. Ausejo (2009), considera que el análisis sirve para determinar cuál de las distintas políticas logrará un conjunto dado de objetivos a la luz de las relaciones entre las políticas y los objetivos.

Operativamente, el análisis de políticas se divide en dos partes: El análisis de políticas existentes, que es un proceso analítico y descriptivo e intenta explicar las políticas y su desarrollo; y, el análisis para la creación de políticas, que es un proceso prescriptivo y está involucrado en la formulación de políticas y propuestas. Actualmente, centra su foco de atención en los procesos políticos y las partes interesadas involucradas porque su objetivo es determinar qué procesos, medios e instrumentos de política se utilizan. Asimismo, trata de explicar el papel y la influencia de las partes interesadas

(stakeholders) en el proceso de formulación e implementación: Ciudadanos, grupos comunitarios, organizaciones no gubernamentales, empresas e incluso partidos políticos.

### **2.3. Bases teóricas.**

#### **Turismo y crecimiento económico.**

La Organización Mundial del Turismo - OMT, sintetizando las definiciones existentes hasta esa fecha, que según Theobald (1994), pueden haber sido elaboradas con criterios técnicos o puramente conceptuales; definió que el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros. Hasta esa fecha las definiciones más importantes habían sido las de Hunziker y Krapf (1942), que consideraba al turismo como la suma de fenómenos y de relaciones que surgen de los viajes y de las estancias de los no residentes, en tanto en cuanto no están ligados a una residencia permanente ni a una actividad remunerada; Burkart y Medlik (1981), para quien la naturaleza del turismo puede definirse como los “desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, y las actividades emprendidas durante la estancia en esos destinos”; y de Mathieson y Wall (1982), que aseveraba que “el turismo es el movimiento temporal de la gente, por períodos inferiores a un año, a destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, las actividades emprendidas durante la estancia y las facilidades creadas para satisfacer las necesidades de los turistas”. No se puede dejar de lado la definición de Pulido San Román (1966) que considera al turismo como “una conjunción de fenómenos y relaciones que tienen su punto de encuentro en la estancia

que los foráneos realizan en un lugar determinado” o la de Lanquar (1991) que considera que “la actividad turística conlleva un desplazamiento desde la residencia principal de una persona hacia unos destinos u ofertas de bienes y servicios que posibiliten realizar un consumo turístico”.

Resulta importante para esta investigación considerar al turismo como una actividad económica, por lo tanto, es relevante caracterizarlo económicamente, desde la perspectiva económica; pues en la naturaleza y dinámica hay también conceptos económicos, por ejemplo: el producto turístico (demandado por el turista; la demanda turística (cantidad demandada de un bien que puede ser consumido por alguien con capacidad de pagar el precio); y, la oferta turística (número de bienes y servicios turísticos ofrecidos en un tiempo determinado)

Según la Organización Mundial del Turismo (2021) el turismo tiene efectos en la economía y en los objetivos de política económica que se quieran alcanzar. Estos pueden ser globales (relacionados a la estrategia de desarrollo); parciales (que tiene el turismo como actividad sobre la economía nacional); y externos (sobre ámbitos del tipo económico, físico, recursos humanos y socioculturales. Por ejemplo, los efectos globales del turismo pueden ser en los objetivos de política económica (plan de desarrollo y/o crecimiento de los sectores productivos) y en la economía (nacional, dependencia foránea, o nuevo orden de la economía internacional). Los efectos parciales pueden darse en los objetivos de política económica (sector externo, sector público, nivel de precios, equidad, desarrollo regional) y en la economía (balanza de pagos, tipo de cambio, intercambio, oferta monetaria, ingresos, gastos, inflación, especulación, distribución de ingreso medio social). Igualmente, el impacto externo puede evidenciarse en los objetivos

de política económica (utilización adecuada y protección de recursos y socioculturales) y en la economía (hábitos de consumo, cambios sociales y cambios culturales).

Sobre los efectos económicos del turismo, Picornell (1993), considera que estos se miden teniendo como base a los beneficios y costos que generan esta actividad (infraestructura, transporte, instalaciones, hoteles, entre otros). Los dos resultados más relevantes que produce la promoción del desarrollo turístico son la generación de divisas y el crecimiento económico. En esta línea podemos concluir que el turismo tiene efectos en el crecimiento económico de los países.

Según el Banco Central de Reserva del Perú – BCR (2020), es evidente porque desde el 2015, los ingresos por turismo son la segunda fuente de divisas del Perú, superando a la exportación tradicional; el turismo ha mantenido un flujo muy constante de Inversión Extranjera Directa (IED); el turismo ayuda a la conservación del capital natural y, por último, es una importante fuente de empleo.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo - BID (2020), en el Perú, durante el periodo 2010 - 2018, el PIB per cápita creció un 39,4%, la Población Económicamente Activa Ocupada (PEAO) aumentó desde 15,1 a 17,8 millones de trabajadores, la población en situación de pobreza se redujo en 10,3 puntos (del 30,8 al 20,5%); la población en pobreza extrema se redujo del 7,6% al 2,8%; y el Índice de Desarrollo Humano (IDH) aumentó del 0,721 en 2010 a 0,759 en 2019. Según la misma fuente, el turismo contribuyó a este crecimiento económico de manera significativa. El turismo receptivo creció a una media anual del 9,0%, pasando de 2,3 a 4,4 millones de turistas (prácticamente el doble), mientras los ingresos en divisas aumentaban al 9,3% anual en promedio. Estas cifras revelan que el aporte del turismo al PBI, aumentó del 3,6% en

2011 al 3,9% en 2019, donde el consumo turístico interior representó el 7,1% del total del PIB peruano. De este, un 2,2% corresponde al gasto turístico receptivo y un 4,5% al gasto turístico interno.

De los datos anteriormente expuestos se infiere que el turismo genera efectos positivos en la generación de divisas, en la renta, el sector exportador, en la generación de empleo y dinamiza las economías regionales; sin embargo, es también evidente la crisis en la cual se encuentra actualmente el sector turismo por efecto de la pandemia de la COVID – 19. Sobre este punto, la Organización Mundial del Turismo, considera que el sector turismo se encuentra entre los más afectados a causa de la pandemia: “con aviones en tierra, hoteles cerrados y restricciones de viaje establecidas en prácticamente todos los países del mundo” (UNTWO, 2020), lo que significa un golpe sin precedentes para el sector turístico. Teniendo en cuenta a Hall (2020), que dice que el sector turismo siempre ha estado sometido a grandes crisis en el pasado (entre 2000 y 2015, los principales eventos destructivos incluyen los ataques terroristas del 11 de septiembre (2001), el brote del Síndrome Respiratorio Agudo Severo – SARS (2003), la crisis económica mundial que se desarrolló en 2008/2009 y el brote del Síndrome Respiratorio del Medio Oriente 2015 (MERS)); los expertos consideran que aún es demasiado pronto para estimar el impacto total de la crisis global en la industria turística internacional. Sin embargo, la OMT (2020) considera que los escenarios actuales apuntan a una disminución del 58 al 78 lugar en arribos de turistas internacionales durante el año, dependiendo de la velocidad de la contención y la duración de las restricciones de viaje y el cierre de las fronteras, aunque las perspectivas siguen siendo muy inciertas. Estos escenarios pondrían en riesgo de 100 a 120 millones de empleos turísticos directos

alrededor del mundo. Este es, por amplio margen, el peor resultado en la serie histórica de turismo internacional desde 1950 y pondría fin abruptamente a un período de 10 años de crecimiento sostenido desde la crisis financiera de 2009.

### **Discapacidad, inclusión y turismo accesible**

La discapacidad ha sido abordada, principalmente, por dos enfoques teóricos. El modelo médico, que alude a la discapacidad como enfermedad que considera que los discapacitados, en lo personal, requieren cuidados clínicos individuales y, en lo social, una actitud paternalista y caritativa y, herramientas, como la educación especial, por ejemplo, para su normalización, Ripollés (2008). Este modelo se impuso, cuando la Organización Mundial de la Salud, aprobó Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y minusvalías; Manual de clasificación de las consecuencias de la enfermedad – CIDDM (1980) que distingue entre deficiencia, discapacidad y minusvalía, Muñoz (2010). Este modelo fue criticado principalmente porque soslaya y omite tratar de manera adecuada los factores individuales y sociales que determinan la discapacidad. El modelo social, en cambio, considera que la discapacidad, ya no es un atributo de la persona sino el resultado de las relaciones sociales. En esta línea, el enfoque resalta la importancia de los aspectos externos y de la dimensión social en la definición y el tratamiento de la discapacidad. Según Seoane (2011), este modelo trajo como consecuencia positiva la influencia en la creación de políticas sociales y legislativas en contra de la discriminación de las personas con discapacidad.

Según Ripollés (2008), el modelo social tiene como principal característica asumir que las causas de la discapacidad son sociales y las limitaciones no son las individuales

sino las limitaciones impuestas por la sociedad para garantizarle las necesidades. Otro aporte significativo del modelo es que las personas con discapacidad pueden contribuir a la sociedad en la medida que sean incluidas y aceptadas socialmente.

Los enfoques citados, según el autor citado fueron armonizados, por la Organización Mundial de la Salud (2001) cuando se revisó la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud – CIF 2001, donde se acepta la concepción que la discapacidad es un fenómeno multidimensional, porque integra aspectos biomédicos y sociales en los que se incluyen todas las personas independientes de que tengan discapacidad o no.

La coexistencia de estos enfoques ha permitido avanzar en el entendimiento de la discapacidad como deficiencia y responsabilidad individual a la discapacidad como diferencia y reconocimiento social. Esta integración permite la delimitación de campos de acción para cada modelo. Desde la perspectiva del modelo médico se tendrán en cuenta aspectos científicos y desde el modelo social, el reconocimiento de la igualdad de oportunidades.

Para Merchán (2013) los referidos modelos han avanzado a un enfoque de derechos donde la discapacidad implica necesariamente la inclusión, es decir, el reconocimiento de la diversidad de los seres humanos y por consiguiente la superación de barreras que se les han puesto a quienes tienen alguna discapacidad. Según el mismo autor, el enfoque de derechos se concreta jurídicamente con la promulgación de la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad.

El enfoque de derechos implica, necesariamente, la inclusión social de los discapacitados, proceso que busca asegurar las oportunidades y recursos necesarios para

que participen plenamente en la vida económica, social, política y cultural, ejerciendo sus derechos ciudadanos, civiles y políticos; pero, sobre todo, como ya se había acotado, para su contribución plena a la sociedad y su participación en la vida pública; proceso de inclusión que ha sido reconocido por la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo – ONU (2001) quien concluye que “las organizaciones de personas con discapacidad, empezaron a formular un nuevo concepto, en él se reflejaba la relación existente entre las limitaciones que experimentaban esas personas, el diseño y la estructura de su entorno y la actitud de la población en general”.

La mayor conciencia asumida en el mundo para integrar a las personas con discapacidad se evidencia en el significativo aumento de viajeros con discapacidad, a quienes los economistas se refieren como en creciente segmento de mercado.

En el Perú, existe una política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030, que es el marco orientador del Estado y que tiene como sustento lo establecido por la Constitución Política del Perú, la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y el Decreto Supremo N° 029-2018-PCM que aprueba el Reglamento de la referida Ley. La Política Nacional en Discapacidad para el Desarrollo (PNDD). La referida política tiene por objetivo “mejorar, integrar y articular la intervención del Estado a nivel nacional, para potenciar el desarrollo integral de las personas con discapacidad, garantizando el ejercicio de derechos fundamentales bajo el principio de la inclusión social” (MINDES, 2021)

La situación futura deseada de la referida política al 2030 que, en el Perú, la discriminación estructural hacia las personas con discapacidad se habrá reducido,

permitiendo, así, que alcancen su desarrollo integral y ejerzan plenamente sus derechos en una sociedad inclusiva.

La oferta turística, en términos generales, se define como el conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo”. Cooper (2007) dice que la oferta turística “es una amalgama de atractivos e instalaciones de apoyo que presentan varios elementos comunes con calidad equivalente. Para este último autor, la oferta implica los siguientes componentes: atractivos, accesibilidad, amenidades y el apoyo de servicios en la forma de organizaciones locales”. En esta línea, podemos afirmar algunos factores de la oferta turística como la facilidad de acceso al destino, resulta determinante en la elección de un destino.

Según la Organización Mundial de la Salud – OMS (2021), se calcula que, en el mundo) más de mil millones de personas experimentan discapacidad, de los cuales el 12% de la población del continente de América Latina y El Caribe vive con al menos un tipo de discapacidad. Según CONADIS (2022), se estima que en virtud a la prevalencia (5.2% de la población nacional cuenta con alguna discapacidad en el 2021); que para el año 2022 la población con discapacidad asciende a 1 millón 737 mil 865; de esta población, a enero de 2022.

Sobre este segmento de población, expertos internacionales consideran que la accesibilidad a los servicios es imprescindible para el 10% de la población, necesaria para el 40 % y cómoda para el 100%. No solamente se beneficia el turista, sino que también favorece a la ciudad y a sus habitantes.

Según la OMS, la adaptación en pos de un turismo más accesible es una política

inteligente, tanto desde una perspectiva de derechos como de negocios. El descanso y la recreación, consagrados por la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, requieren de iniciativas que garanticen el acceso de todos los ciudadanos al mismo. Esto no debería ser visto solo como una obligación de los países, sino como una nueva oportunidad para ellos.

Fernández Alles (2009), asumiendo una posición crítica a los instrumentos declarativos internacionales, asevera que “si bien es cierto la Declaración Universal de los Derechos Humanos reconoce a todas las personas el derecho al turismo con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación, en la realidad, la existencia de barreras que impiden o limitan el acceso de las personas discapacitadas, es incuestionable”. En esta línea, Rodríguez (2014), asevera que “el turismo inclusivo, basado en la atención integral y centrada en la persona, deberá promover las condiciones necesarias para la consecución de mejoras en todos los ámbitos de la calidad de vida y el bienestar de las personas, partiendo del respeto pleno a su dignidad y derechos, de sus intereses y preferencias y contando con su participación efectiva”.

Si el segmento de población integrado por personas con discapacidad ha sido considerado como “la minoría más grande del mundo en busca de un destino turístico” es lógico que exista para ellos una oferta turística. La Organización Mundial del Turismo (OMT) resalta que un porcentaje importante de esta demanda turística (turistas con discapacidad) está desatendida porque no se ofrecen productos turísticos accesibles (Organización Mundial del Turismo, 2014b).

El turismo accesible adquiere importancia mundial a partir de 1989, con la publicación el informe “Tourism for all”. En este informe se define el turismo inclusivo,

como un turismo para todos, que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales. Desde este enfoque, la Organización Mundial de Turismo, en el Código Ético Mundial para el Turismo, establece y reconoce que el turismo, es el “acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta”. En el Perú, en el año 2016, como resultado de los enfoques analizados se aprobó el Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR 2025, en el mismo que se incorpora el Turismo Social como parte de la política de inclusión social del sector turismo. Este plan, define dentro de su grupo objetivo a las personas con discapacidad ya sea sensorial, física, mental o intelectual; para quienes plantea promover acceso, sin barreras (físicas, culturales o sociales) y en igualdad de condiciones para la actividad turística, de manera independiente y segura; facilitar el desenvolvimiento y uso de productos y servicios turísticos adaptables a todas las personas con discapacidad; y propiciar la valoración de la persona con discapacidad y su integración activa en la sociedad, mejorando su calidad de vida a través de la actividad turística. Como lo dice Kastenholtz y Galán-Ladero (2009), el turismo accesible, además de contribuir a una mayor especialización de las instalaciones que lo desarrollan, permite mostrar un aspecto humanístico que mejora la imagen corporativa de la empresa turística socialmente responsable, lo que se traduce en una importante ventaja competitiva. Su base de evolución se centra en la accesibilidad universal, los tipos de discapacidad, los mercados turísticos y la legislación que ampara los derechos de las personas con discapacidad.

## **Políticas, marcos normativos y gobernanza del turismo accesible**

El derecho a la ciudad es el derecho que todos tenemos, incluyendo los grupos minoritarios o excluidos, a cambiar y reinventar la ciudad de acuerdo con nuestros deseos. Este derecho es colectivo porque reinventar la ciudad es el ejercicio de un poder colectivo reivindicativo, es decir un proyecto común donde se integren las visiones, necesidades y expectativas de todas las personas que en ella viven, incluyendo los grupos minoritarios y vulnerables. No se trata entonces de tener rampas o baños. Cómo está formulado en uno de los objetivos de desarrollo de la Agenda 2030 el derecho a la ciudad es “lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”. Garantizar el derecho a la ciudad es responsabilidad de los gobiernos nacionales y regionales, quienes impulsando políticas y presupuestos inclusivos para el ejercicio pleno del derecho a la ciudad; en este marco deben analizarse las políticas de turismo accesible o inclusivo.

De acuerdo a las definiciones citadas, las políticas turísticas tienen como finalidad lograr objetivos en función de lo que quiere alcanzar cada país en el sector turístico y como lo asevera el autor citado, la finalidad de toda política turística es promover el crecimiento del ingreso de turistas en un país, así como también procurar la calidad de los diferentes destinos turísticos ofrecidos. Según la OMT, la accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.

El turismo accesible trae beneficios económicos, sociales y culturales. Favorece la

competitividad y la fidelización de los clientes, proporciona satisfacción y ejecuta la inclusión de población con características diferentes.

Según Fraiz, Gonzales y Domínguez (2008), el turismo accesible se originó en Europa (Alemania y Francia) en la década de los ochenta, que en materia de accesibilidad lograron el mayor avance. Luego. Posteriormente, llegó a Argentina (años 90), con el programa “Para un Turismo Accesible a los Minusválidos”, promovido en Buenos Aires. Esta nueva concepción del turismo, además de contribuir a una mayor especialización de las instalaciones que lo desarrollan, permite mostrar un aspecto humanístico que mejora la imagen corporativa de la empresa turística socialmente responsable, lo que se traduce en una importante ventaja competitiva. Según el autor citado, la base de evolución del turismo accesible se centra en la accesibilidad universal, los tipos de discapacidad, los mercados turísticos y la legislación que ampara los derechos de las personas con discapacidad.

Consideramos importante lo precisado por Small, Darcy y Packer (2012), en el sentido que la teoría sobre turismo para personas con discapacidad debe ir más allá de la perspectiva legislativa. Sólo así, se logrará la integración de la accesibilidad al entorno turístico y la política pública, integración como un modelo productivo de gestión; debido a que, en concepción, el turismo accesible no sólo se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de la comunicación, sino que tiene como fin lograr que todos los entornos, productos y servicios turísticos, sean disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad, es decir cuando la accesibilidad se ha incorporado a toda la cadena de valor del turismo. Como lo asevera Suriá y Escalona (2014), el turismo accesible supone “la eliminación de obstáculos y barreras para asegurar

el acceso a todo tipo de entorno, al transporte, a las instalaciones y a los servicios turísticos”. En este sentido, Acerenza (2006), considera que la falta de accesibilidad en los recursos turísticos es una forma indirecta, pero sutil, de discriminación. En consecuencia, introducir y practicar el concepto de turismo accesible, en los destinos, garantiza la igualdad de oportunidades de todas las personas.

En esta línea es importante tener en cuenta que la decisión final de los destinos turísticos por parte de los viajeros se determina, en gran medida, por las garantías de accesibilidad que ofrece el destino turístico. La OMT ha definido a la política turística como la acción que desarrolla el sector público desde el conjunto de administraciones e instituciones que lo componen y que afectan de manera relevante a la actividad pública. Para los fines de esta investigación consiste en el grupo de intervenciones que establecen las entidades públicas para fomentar, ordenar y regular la actividad turística”. Según Ausejo (2009), las políticas inclusivas están dirigidas a la satisfacción de necesidades básicas y a garantizar el acceso a derechos fundamentales por parte de la población vulnerable; concepto también aplicable a las políticas de turismo donde, en su formulación, es importante la intervención del sector público y privado, generando alianzas estratégicas que busquen la inclusión de las personas con discapacidad y el desarrollo del turismo accesible.

A nivel internacional, existe un marco normativo y de política extenso sobre el turismo accesible. Las más importantes, en nuestra opinión son:

- 1) La Declaración Universal de los Derechos Humanos, proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948.
- 2) La Declaración de Montreal “Por una Visión humanista y social del turismo”

aprobada en el marco del Congreso Mundial de Turismo Social en la ciudad de Montreal (Quebec – Canadá, 1996).

- 3) El Código Ético Mundial para el Turismo, aprobado por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo en 1999, reconocido por la Organización de las Naciones Unidas en 2001 a través de la Comisión de Ética del Turismo.
- 4) La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, adoptada en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, durante el 61° período de sesiones de la Asamblea General de las Naciones Unidas, ratificado por el Perú.

El marco regulatorio citado (y otras normas) está sintetizado en la norma ISO 21902, primera norma mundial sobre turismo accesible y servicios relacionados – Turismo, publicada en junio de 2021 (OMT, 2021). Esta norma, se trata de un estándar internacional con las mejores prácticas para que todas las personas puedan disfrutar del turismo en igualdad de condiciones. Este estándar, según la UNWTO, aspira a convertirse en una herramienta clave que haga realidad el derecho de todas las personas a disfrutar de turismo y ocio. A pesar de los avances en las últimas décadas, en muchos países aún queda camino por recorrer para que el sector del turismo tenga en cuenta las necesidades de más de 1.000 millones de personas con discapacidad en todo el mundo.

En Perú, las políticas nacionales de turismo se encuentran consolidadas en el Plan Estratégico Nacional de Turismo del Perú – 2025, diseñado en proceso participativos por representantes del sector público y privado (MINCETUR 2021).

El Estado peruano, según la Ley General de Turismo N° 29408 y su reglamento, el Decreto Supremo 003-2010-MINCETUR, considera al turismo un sector de interés

nacional prioritario para el desarrollo del país, que debe ser incluido en los planes, presupuestos, programas, proyectos y acciones de los ministerios, gobiernos regionales, gobiernos locales y aquellas entidades públicas vinculadas a las necesidades de infraestructuras y servicios para el desarrollo sostenible de esta actividad.

El sector turismo tiene al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – Mincetur como ente rector de toda la actividad turística y tiene la facultad de “aprobar y actualizar el Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR, así como coordinar y orientar a los gobiernos regionales y locales en la materia, fomentando el desarrollo del turismo social y la implantación de estrategias para la facilitación turística, inversión y promoción del turismo interno y receptivo, entre otras.

En este marco, se aprobó el Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR, que es un instrumento de gestión del Sector Turismo que establece las estrategias y líneas de acción en materia de calidad, para posicionar al Perú como un destino global de calidad, logrando que sus destinos y productos sean percibidos como espacios y experiencias de alto valor en todos sus componentes.

Uno de los ejes claves del Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR, es la política de inclusión social del turismo, principalmente en lo que el referido plan define como turismo social, dirigido entre otros, a las personas con capacidades diferentes y que tiene 3 ejes principales: (i) Inclusión, porque favorece el acceso a la actividad turística en igualdad de oportunidades, sin diferencias económicas ni sociales; (ii) Participación, porque busca la interrelación directa del individuo con el medio, y en consecuencia su desarrollo personal incidiendo en su participación activa en la sociedad; y (iii) Accesibilidad, porque concibe al turismo como una actividad que debe ser disfrutada por

todos, al margen de cualquier limitación, integrando a las personas independientemente de sus características, necesidades y capacidades.

Uno de los actores claves en el proceso de diseño del Plan Estratégico Nacional de Turismo, son los Gobiernos regionales. Estos, según el marco normativo y de política nacional, son responsables por el ejercicio de las funciones específicas que les hayan sido transferidas en el marco de las competencias compartidas, de acuerdo con la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Ley N° 27867 y sus normas conexas, tendrán a su cargo la implementación del PENTUR a través de sus Planes Estratégicos Regionales de Turismo – PERTUR conforme a lo señalado en la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. En este contexto se elaboraron los planes estratégicos regionales de turismo de Cajamarca (aprobado por Ordenanza Regional N° 18-2018-GR.CAJ-CR), San Martín (aprobado por Ordenanza Regional N° 033 -2018-GRSM/CR y, La Libertad (aprobado por Ordenanza Regional N° 019 -2019-GRLL/CR).

En este contexto, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) aprobó, mediante la Resolución N° 199-2021-Mincetur, la Guía de accesibilidad, Turismo para todos, que se constituye en un documento orientador que promueve la implementación de las normas de accesibilidad a escala nacional.

La referida guía busca promover la implementación del marco normativo en temas de accesibilidad y establecer el desarrollo de buenas prácticas para la creación y adaptación de servicios turísticos accesibles, innovadores, seguros y de calidad, en base a las características y necesidades de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y personas con movilidad reducida. El alcance de la Guía de Accesibilidad, Turismo para Todos, según el ente rector, es de aplicación a nivel nacional, dirigido a los

prestadores de servicios turísticos que busquen crear y/o adaptar su oferta, convirtiéndose en accesibles para las personas con discapacidad, personas adultas mayores y personas con movilidad reducida, siendo su implementación para los siguientes rubros: Establecimientos de hospedaje, restaurantes y agencias de viaje y turismo.

Según Ostrom (2000), los marcos normativos, como conjunto de reglas (normas, leyes o políticas). A estas se suman la cultura, la costumbre y los acuerdos emergentes de los procesos deliberativos.

Los marcos normativos (entre ellos las políticas de turismo accesible) como dice Fontaine & Velasco (2011) son procesos ciclos de deliberación, diseño, elaboración, implementación y evaluación de las políticas. En esta definición están implícitos los siguientes elementos: (i) las interacciones entre los tomadores de decisiones y los hacedores de políticas (policy makers); (ii) que el ciclo de políticas es una secuencia progresiva de decisiones cruciales que se materializan en la implementación de proyectos, programas y otras intervenciones públicas; y, (iii) que el propósito de las políticas es mejorar el acceso de a recursos, derechos y nuevas posibilidades de vida. Este proceso o ciclo de políticas facilitan la gobernanza de un país o de un territorio sub nacional (gobierno regional)

La gobernanza alude a la nueva estructura de toma de decisiones en el mundo público donde deben intervenir el Estado central, el Estado en sus cuerpos subnacionales (gobiernos regionales), el mercado, el tercer sector (ONGs), las organizaciones sociales y otros actores; todos ellos deliberando en espacios democráticos de participación en los que se construyen las políticas públicas. Asimismo, hace referencia a la forma en que esta pluralidad de actores tiene el potencial de generar dinámicas virtuosas de

representatividad y diálogo en la construcción de entornos de acción pública más eficaces, de manera que se puede hablar de una “buena” gobernanza cuando todos los actores colocan sus intereses en un amplio espacio de negociación y rendición de cuentas del cual, eventualmente, emerger políticas públicas consensuadas y “de interés general” para la sociedad.

Un instrumento que permite analizar la efectividad e impacto de las políticas es el resumen de políticas (policy brief). Ausejo (2009), se refiere a este instrumento como un instrumento analítico consistente en el análisis del ciclo de políticas. Su foco de atención se centra en tres elementos de discusión: (i) La coherencia entre el diseño, la implementación y el impacto de las políticas, (ii) El carácter deliberativo y participativo de la propuesta de política en la medida en que represente un amplio conjunto de demandas, y (iii) El análisis de los enfoques y/o paradigmas empleados en las políticas, de manera que pueda hacerse explícitos la población objetivo, las estrategias de implementación y las dinámicas de gobernanza intervinientes. Instrumento pertinente a la presente investigación.

#### **2.4. Definición de términos básicos.**

Entre los términos básicos que consideramos es pertinente esclarecer, tenemos:

a) **Análisis estratégico regional de turismo.**

Constituye un proceso decisional, en el cual se determinan el índice regional de turismo, la política regional de turismo, la visión del turismo regional, los objetivos estratégicos y las estrategias que conllevarán hacia el logro de los objetivos planteados.

b) **Plan estratégico nacional de turismo – PENTUR**

Instrumento de planeamiento y gestión del sector turismo de largo plazo en el ámbito nacional. Se aprueba mediante Resolución Ministerial.

- c) Plan estratégico regional de turismo – PERTUR.

Instrumento de planeamiento y gestión del sector turismo de largo plazo en el ámbito regional. Se aprueba mediante Ordenanza Regional.

- d) Programa turístico.

Conjunto organizado, coherente e integrado de proyectos turísticos, relacionados o coordinados entre sí y de similar naturaleza con el fin de producir determinados bienes y servicios turísticos.

- e) Proyecto turístico.

Conjunto de actividades concretas interrelacionadas y coordinados entre sí, que se realizan con el fin de producir determinados bienes y servicios turísticos.

(FONTUR CO, 2022)

- f) Actividad turística.

La destinada a prestar a los turistas los servicios de alojamiento. Intermediación, alimentación, traslado, información, asistencia o cualquier otro servicio relacionado directamente con el turismo. (MINCETUR, 2016).

- g) Políticas públicas inclusivas

Las políticas públicas inclusivas son una serie de mecanismos institucionales que buscan derribar barreras sociales que impiden la inclusión social, principalmente de los grupos o poblaciones más vulnerables.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Hipótesis.**

#### **Hipótesis principal.**

El diseño e implementación de políticas públicas inclusivas para personas con discapacidad, en las regiones Cajamarca, Lambayeque y San Martín, se realiza en el proceso de elaboración de sus planes estratégicos regionales de turismo y, en la ejecución de normas, programas, proyectos e intervenciones que, dependiendo de la coherencia, factibilidad y representatividad, mejoran la inclusión.

#### **Hipótesis secundarias.**

1. Dependiendo de si las regiones estudiadas han diseñado e implementado, en sus planes regionales de turismo, políticas públicas inclusivas para personas con discapacidad mediante procedimientos participativos, representativos, coherentes y transparentes, los resultados se tradujeron en normas, programas y proyectos e intervenciones efectivas. Es decir, tuvieron una amplia implementación, mecanismos de monitoreo de avances y espacios de gobernanza en los que participaron los tomadores de decisiones y la población beneficiaria.
2. Considerando la temporalidad de las políticas públicas inclusivas, las normas, programas y proyectos e intervenciones realizadas y los espacios de implementación, permitieron a las personas con discapacidad mayor accesibilidad turística y mejor ejercicio de su derecho a la ciudad y recreación. Esto se ve reflejado en diferentes indicadores tales como: registros, estadísticas institucionales, documentos de gestión y nuevas iniciativas de políticas por parte de los gobiernos regionales.

### 3.2. Operacionalización de variables.

<b>Políticas públicas inclusivas para personas con discapacidad en los planes regionales de turismo de Cajamarca, Lambayeque y San Martín</b>						
Problema	Objetivo General	Hipótesis	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cómo fue el proceso de diseño e implementación de políticas públicas inclusivas para personas con discapacidad en los planes estratégicos regionales de turismo de las regiones de Cajamarca, Lambayeque y San Martín?	Explicar el proceso de diseño e implementación de políticas inclusivas para personas con discapacidad en los planes estratégicos regionales de turismo de las regiones de Cajamarca, Lambayeque y San Martín.	El diseño e implementación de políticas públicas inclusivas para personas con discapacidad, en las regiones de Cajamarca, Lambayeque y San Martín, se realiza en el proceso de elaboración de sus planes estratégicos regionales de turismo y de la ejecución de normas, programas, proyectos e intervenciones que, dependiendo de la coherencia, factibilidad y representatividad, mejoran la inclusión y accesibilidad turística.	<p><b>Variable 1:</b> Diseño e implementación de políticas públicas inclusivas en los PERTUR de Cajamarca, Lambayeque y San Martín</p> <p><b>Variable 2:</b> Mejora de la inclusividad para personas con discapacidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marcos normativos.</li> <li>• Procesos participativos para el diseño de políticas en turismo.</li> <li>• Compromiso de los tomadores (gerencias, subgerencias, direcciones).</li> <li>• Agendas políticas en materia de turismo inclusivo</li> <li>• Programas y proyectos para promover el turismo inclusivo</li> <li>• Organizaciones de personas con discapacidad participan de programas y proyectos de turismo inclusivo.</li> <li>• Actividades de monitoreo y seguimiento de los programas y proyectos de turismo inclusivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas aplicadas: ordenanzas, propuestas de política.</li> <li>• Efectiva implementación de proyectos y programas</li> <li>• Número organizaciones de discapacitados que participan en el proceso de elaboración de políticas</li> <li>• Programas y proyectos ejecutados (nivel de inversión presupuesto)</li> <li>• Número de organizaciones de discapacitados que participan en el proceso de evaluación de políticas.</li> </ul>	<p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Tipo:</b> Descriptivo (2018-2020).</p> <p><b>Alcance:</b> Exploratorio.</p> <p><b>Métodos:</b> Etnográfico, comparativo analítico.</p> <p><b>Técnicas:</b> Observación no participante Análisis de políticas Revisión documentaria.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Guía de observación, Matriz de análisis de información Cuestionarios.</p>

### **3.3. Tipo de Investigación.**

La presente investigación, por sus fines es descriptiva, dado que analiza detalladamente un conjunto de dinámicas institucionales relativas a las políticas públicas inclusivas y establece comparaciones a nivel de diseño, implementación y resultados preliminares. Al mismo tiempo es exploratoria pues parte del reconocimiento de la ausencia de fuentes y casos similares de análisis a nivel local y nacional; procurando establecer insumos para futuras investigaciones. Considerando la modalidad, la investigación es transversal debido a que el análisis de datos se realizó en un solo momento determinado.

### **3.4. Diseño de la Investigación.**

El diseño de la investigación es no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables seleccionadas. La investigación no experimental consiste en observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Como señala Kerlinger (1979, p. 116). “La investigación no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Es una investigación no experimental porque no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, las que no han sido provocadas intencionalmente por el investigador, debido a que ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables y no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. Los datos recogidos, las entrevistas a los tomadores de decisiones (funcionarios de los gobiernos regionales de Cajamarca, Lambayeque y San Martín) y de

los dirigentes de organizaciones representativas de las personas con discapacidad fueron tomados durante un único periodo de tiempo.

### **3.5. Universo, población y muestra.**

#### **Población.**

La población seleccionada por la presente investigación estuvo constituida por el universo de tomadores de decisiones, implementadores de políticas y organizaciones representativas de personas con discapacidad de 25 regiones del país.

#### **Muestra.**

Dado el carácter cualitativo, descriptivo y exploratorio de la investigación se seleccionó un número discreto de informantes: 3 tomadores de decisiones e implementadores de políticas y 3 representantes de las organizaciones representativas de personas con discapacidad de beneficiarias de las políticas públicas inclusivas en las regiones de Cajamarca, Lambayeque y San Martín. La muestra fue dirigida, no estadística, aleatoria y representativa como lo explica Álvarez-Gayou (2009). Recurrimos a criterios de saturación, representatividad y rigurosidad utilizando factores de inclusión y exclusión teóricamente sustentados (Hernández et. al., 2010).

#### **Unidades de análisis.**

Las unidades de análisis seleccionadas fueron en primer lugar los gobiernos regionales de los tres ámbitos geográficos seleccionados, los cuales posteriormente se desagregaron en los despachos y oficinas de los tomadores de decisiones responsables de diseñar, gestionar e implementar las políticas inclusivas dirigidas a las personas con discapacidad. Asimismo, a las organizaciones de las personas con discapacidad involucradas en los procesos de gobernanza y participación ciudadana convocadas por

los gobiernos regionales de los tres ámbitos mencionados. El propósito fue la necesidad de contrastar la autopercepción de los tomadores de decisiones y poder evaluar neutralmente el alcance, efectividad e “inclusividad” de las políticas de turismo inclusivo analizadas.

#### **Unidades de observación.**

Las unidades de observación corresponden a los funcionarios públicos de los gobiernos regionales de Cajamarca, Lambayeque y San Martín, los cuales desde sus distintas dependencias diseñan, gestionan e implementan las políticas públicas de turismo inclusivo aquí analizadas. De manera que, a través de las técnicas e instrumentos de investigación descritos, nos aproximamos a su accionar institucional para conocer sobre los principales momentos del ciclo de políticas en materia de acceso de las personas con discapacidad. Por otra parte, los representantes y líderes de las organizaciones de las personas con discapacidad también fueron considerados unidades de observación puesto que contribuyeron a una justa valoración de los alcances, logros y limitaciones de las políticas, ya sea como programas, proyectos o intervenciones. De igual forma fueron unidades de observación los planes estratégicos regionales de turismo de las regiones de Cajamarca, Lambayeque y San Martín.

### **3.6. Métodos y técnicas de investigación**

#### **A. Métodos.**

##### **Método etnográfico.**

Se aplicó en el trabajo de campo en los ámbitos de investigación señalados líneas arriba con el propósito de registrar y sistematizar la información relativa a nuestras unidades de análisis y de observación (gobiernos regionales y organizaciones

representativas de personas con discapacidad; Directivos tomadores de decisiones y ejecutores de políticas y dirigentes de organizaciones de personas con discapacidad. Con este método se observó y registro los entornos estudiados y se realizó una apropiada reconstrucción de las dinámicas convenientes (Hernández et. al., 2010).

#### **Método comparativo.**

Con este método se establecieron los criterios de comparación entre las unidades de análisis, para identificar similitudes, diferencias, patrones, recurrencias y casos excepcionales entre los PERTUR de los gobiernos regionales de Cajamarca, Lambayeque y San Martín. Y dado nuestro objeto de estudio, ello fue particularmente importante debido a que la comparación de casos nos permitió delimitar lógicas de implementación de políticas inclusivas en la gestión del turismo con mayor probabilidad de replicación.

#### **Método analítico.**

Este método permitió caracterizar y descomponer al objeto de estudio en sus diferentes partes para facilitar su indagación y ayudar a entender, a profundidad, los elementos que lo conforman. Esto se realiza con el fin de trazar conexiones entre todos los elementos y así determinar su relación e influencia dentro del problema. Con el uso de este método buscamos descubrir la naturaleza del objeto de estudio, los elementos que la conforman, establecer las causalidades y explicar las relaciones existentes en el problema de investigación.

### **3.7. Técnicas**

#### **Revisión documentaria.**

Esta técnica consiste en la recopilación, análisis y sistematización de los documentos: Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR; Planes regionales de Turismo de Cajamarca, Lambayeque y San Martín; Marcos normativos y de políticas (planes nacionales, regionales, ordenanzas y otros) relativos a los casos estudiados. Producto de ello, realizamos una concienzuda reconstrucción de los entornos institucionales en los que las políticas inclusivas de turismo dirigidas a la población con discapacidad han tenido lugar. En otras palabras, la revisión documentaria fue crucial en el rastreo del ciclo de políticas en cada uno de los ámbitos de investigación.

#### **Análisis de políticas (policy analysis).**

Es una técnica recurrente proveniente de la ciencia política, consistente en la elaboración de resúmenes de política, identificando los nudos más importantes del ciclo de políticas, así como otros indicadores de coherencia, representatividad, rendición de cuentas y pertinencia. La virtud analítica de esta técnica reside en su brevedad, concisión y en el tipo de resultados que produce, los cuales pueden ser fácilmente comparables para el establecimiento de patrones y relaciones de incidencia (Ausejo, 2009). Este análisis se aplicó a los planes estratégicos regionales de turismo de Cajamarca, Lambayeque y San Martín.

#### **Observación no participante.**

Es una técnica de investigación social orientada a la obtención de datos mediante la observación *in situ* de un determinado número de rasgos (teóricamente

establecidos) ya sea en un grupo de actores, en instituciones o en entornos de participación como los que frecuentemente tienen lugar en los gobiernos subnacionales y sus gerencias (Álvarez-Gayou, 2009).

#### **Entrevistas semi estructuradas.**

Esta técnica de investigación se aplicó a 3 tomadores de decisiones de gobiernos regionales de Cajamarca, Lambayeque y San Martín y 3 representantes de las organizaciones de las personas con discapacidad. Se establecieron previamente ejes temáticos sobre los cuales conversar con estos informantes claves a través de entrevistas previamente pactadas.

### **3.8. Instrumentos de investigación**

#### **Guía de observación.**

La guía de observación sirvió para orientar nuestro proceso de inmersión de campo en las dinámicas institucionales y organizacionales de los gobiernos regionales de Cajamarca, Lambayeque y San Martín; involucrados en la implementación de políticas inclusivas dirigidas a la población con discapacidad. Este instrumento fue útil, además, para ordenar y sistematizar la información cualitativa recabada.

#### **Archivo documental.**

El archivo documental fue el acervo escrito y audiovisual que nos permitió poner en contexto el objeto de estudio y realizar un apropiado rastreo del ciclo de políticas en cada uno de los ámbitos de investigación, correspondientes a las regiones de Cajamarca, Lambayeque y San Martín: PENTUR, PERTUR de Cajamarca, Lambayeque y San Martín; Ordenanzas, presupuestos y otros.

#### **Cuestionario**

Es el instrumento que se utilizó para aplicar la entrevista a los 3 tomadores de decisiones y 3 representantes de las organizaciones representativas de las personas con discapacidad de los gobiernos regionales de Cajamarca, Lambayeque y San Martín.

### **3.8.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

Considerando las características del diseño y el tipo de investigación empleada se utilizó Microsoft Office con sus programas de Word y Excel para ordenar y procesar los datos y elaborar las tablas o cuadros.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Resultados.**

##### **4.1.1. Marcos normativos y de políticas públicas existentes en el Perú, que orientaron el diseño e implementación de las políticas inclusivas en los planes estratégicos regionales de turismo de Cajamarca, Lambayeque y San Martín.**

Existe, en el Perú, un amplio marco normativo y de política, que promueve la protección, inclusión y participación de las personas con discapacidad en todo ámbito social, incluido el turismo; donde se fomenta el diseño de políticas inclusivas en todos los niveles de gobierno: Nacional, regional y local. Cuando hablamos de políticas públicas inclusivas nos referimos a la ampliación de derechos para sectores sociales que son histórica y/o estructuralmente excluidos. A diferencia de otros sectores de la ciudadanía, excluidos por razones étnicas, raciales o socioeconómicas, las personas con discapacidad tienen mayores dificultades para mejorar su calidad de vida debido a que su condición generalmente les impide ejercer sus derechos sin condiciones especiales ni asistencia especializada, tal situación demanda que el Estado, la sociedad y el mercado adecúen sus normas, protocolos de atención e infraestructura de acceso. Es importante entonces analizar de manera más precisa el marco regulatorio que reconoce sus derechos y las decisiones y estrategias políticas, institucionales y operativas que garantizan el ejercicio real de su derecho a una ciudad inclusiva donde puedan realizarse plenamente.

Las personas con discapacidad, como se ha explicado teóricamente, no solo están limitadas por su específica condición inhabilitante o discapacitante, lo que les

puede impedir desplazarse, comunicarse, estudiar, trabajar, organizarse o realizar actividades de ocio y entretenimiento sino y quizás en mayor medida, por las condiciones legales, institucionales y de acceso a servicios públicos y privados que el Estado, la sociedad y el mercado les imponen.

Este análisis busca establecer cómo el Estado peruano y consecuentemente los gobiernos regionales de Cajamarca, Lambayeque y San Martín han legislado y llevado a cabo buenas prácticas de gobernanza para incorporar, implementar y evaluar políticas inclusivas de promoción del turismo social dirigido a personas con discapacidad. Para luego discutir si las medidas adoptadas fueron concertadas, oportunas y efectivas, y si estas tuvieron impactos reales en la accesibilidad de los servicios turísticos para personas con discapacidad en el ámbito del presente estudio.

En la actualidad se cuenta con un marco legal y normativo desarrollado en el nivel de gobierno central, gobiernos regionales y gobiernos locales. Así mismo, se encuentran instaladas instituciones especializadas como el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) y espacios de articulación intersectorial como el Sistema Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (SINAPEDIS). En cada gobierno regional se ha instalado la Oficina Regional de Atención a la Persona con Discapacidad (OREDIS) y en cada gobierno local se ha instalado la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED), encargadas de la promoción y protección de las personas con discapacidad. Examinaremos el desempeño de todas estas instancias, con excepción del ámbito municipal, en

relación al turismo social, teóricamente definido como turismo inclusivo o accesible - en sus jurisdicciones.

En el nivel más general encontramos que la Ley General de la Persona con Discapacidad - Ley N° 29973, en su artículo 4° establece que las políticas y programas de los distintos sectores y niveles de gobierno dirigidos a las personas con discapacidad están sujetas a los principios de: no discriminación, participación, inclusión plena y efectiva en la sociedad, igualdad de oportunidades y accesibilidad. Esta ley, en su artículo 15°, garantiza el derecho a la “accesibilidad” de las personas con discapacidad, concepto que en el artículo 3° de su reglamento es definido como:

“Asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás al entorno físico, los medios de transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y la comunicación y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales, a fin de que puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida”.

Para el cumplimiento de estas disposiciones, la misma Ley N° 29973 establece, en su artículo 17°, que las edificaciones públicas y privadas que brinden u ofrezcan servicios al público deben contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás; obligando a los propietarios, administradores, promotores u organizadores que realizan actividades y espectáculos públicos a

habilitar y acondicionar la señalización, los ingresos, áreas, ambientes y servicios higiénicos para el uso de las personas con discapacidad.

Podemos decir entonces que la ley busca garantizar la inclusión plena de la persona con discapacidad en todos los ámbitos de la sociedad y para ello centra su atención en el “acceso”. Es decir, no se enfoca en considerar como problema sustancial para el incremento de la calidad de vida la intrínseca condición discapacitante que pueda sufrir una persona, sino que enfoca el problema desde una perspectiva social, donde los esfuerzos deben estar dirigidos en adecuar las condiciones necesarias para que la persona con discapacidad no se vea excluida en ningún espacio social.

En los artículos 63° y 64° de la Ley N° 29973 se establece el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) como el órgano especializado en cuestiones relativas a la discapacidad, encargado de *“formular, planificar, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales en materia de discapacidad”*, y todas aquellas acciones relacionadas a la reglamentación, planificación, gestión, desarrollo de proyectos, investigación y control sobre esta materia. En el artículo 65° de esta ley se establece que en la composición del CONADIS participan su presidente institucional, el presidente del Consejo de Ministros, los ministros (o sus representantes) de las carteras de: Mujer y Poblaciones Vulnerables, Desarrollo e Inclusión Social, Economía y Finanzas, Educación, Salud, Trabajo y Promoción del Empleo, Transportes y Comunicaciones, Vivienda, Construcción y Saneamiento, Producción, Defensa, Interior, Relaciones Exteriores y el presidente

ejecutivo del Seguro Social de Salud (EsSalud) o su representante. Cabe destacar que no se contempla la participación del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo en la composición del CONADIS.

El CONADIS cuenta también con un concejo consultivo integrado por representantes de las organizaciones de las personas con discapacidad asociadas a deficiencias físicas, deficiencias auditivas, deficiencias visuales, sordoceguera, deficiencias mentales, deficiencias intelectuales, un representante de las organizaciones de personas con discapacidad de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú y un representante elegido por las federaciones deportivas de personas con discapacidad.

También la Ley N° 29973, en su artículo 69°, dispone que los “gobiernos regionales y la Municipalidad Metropolitana de Lima contemplen en su estructura orgánica una Oficina Regional de Atención a las Personas con Discapacidad (OREDIS)”, que debe funcionar adecuadamente y con los recursos necesarios para cumplir las funciones de:

- a) “Formular, planificar, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas y programas regionales en materia de discapacidad.
- b) Promover y proponer que, en la formulación, el planeamiento y la ejecución de las políticas y los programas regionales, se tomen en cuenta, de manera expresa, las necesidades e intereses de las personas con discapacidad.
- c) Promover que, en la formulación y aprobación del presupuesto regional, se destinen los recursos necesarios para la implementación de políticas y

programas transversales y multisectoriales sobre cuestiones relativas a la discapacidad.

- d) Coordinar y supervisar la ejecución de los planes y programas nacionales en materia de discapacidad.
- e) Promover y organizar los procesos de consulta de carácter regional.
- f) Promover y ejecutar campañas para la toma de conciencia respecto de la persona con discapacidad, el respeto de sus derechos y de su dignidad, y la responsabilidad del Estado y la sociedad para con ella.
- g) Difundir información sobre cuestiones relacionadas a la discapacidad, incluida información actualizada acerca de los programas y servicios disponibles para la persona con discapacidad y su familia.
- h) Supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley en el ámbito de su competencia y denunciar su incumplimiento ante el órgano administrativo competente”.

En el artículo 72°, 73°, 74° y 75° de la Ley N° 29973 se dispone la creación del Sistema Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (SINAPEDIS) como un “sistema funcional encargado de asegurar el cumplimiento de las políticas públicas que orientan la intervención del Estado en materia de discapacidad”. En esta ley se definen como principales objetivos en materia de discapacidad y a nivel intergubernamental: asegurar el cumplimiento de políticas públicas; articular y armonizar la gestión de las políticas, planes, estrategias, programas y proyectos; promover la participación de las organizaciones de personas con discapacidad, de la sociedad civil y del sector privado; disponer de la

información necesaria para la formulación de planes, programas y proyectos. Así mismo, la ley dispone que este sistema está compuesto por: El CONADIS, los gobiernos regionales, sus programas y proyectos, y las municipalidades provinciales y distritales, sus organismos, programas y proyectos,

De acuerdo al artículo 83° del Reglamento de la Ley N° 29973, se consideran roles de los Gobiernos Regionales en el SINAPEDIS:

- a) Formular, implementar, realizar el seguimiento y evaluar las intervenciones en discapacidad a nivel regional.
- b) Proveer bienes y servicios dirigidos a la inclusión de las personas con discapacidad apropiadas a la realidad regional y basadas en evidencia.
- c) Articular con los gobiernos locales la adecuación del marco estratégico, a efecto que guarde concordancia con la política nacional en materia de discapacidad; así como brindar el soporte institucional necesario. (...)
- d) Incorporar en su accionar la perspectiva de discapacidad de manera transversal en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de sus intervenciones. (...)
- e) Desarrollar los procesos de consulta previo a la aprobación de normas legislativas y administrativas, políticas y programas sobre cuestiones relativas a la discapacidad, de acuerdo a los mecanismos e instrumentos establecidos por el CONADIS”.

Al considerar los principios rectores de las políticas y la gestión regional dispuestos en el artículo 8° de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales - Ley N° 27867, destacan la participación, la inclusión y la equidad, según lo cual no debe

haber ningún tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad, así como otros grupos vulnerables en la planificación ejecución y evaluación de políticas y acciones en el ámbito de la gestión de los gobiernos regionales.

En materia de promoción turística, el artículo 10° de la Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales – Ley N° 27867 dispone como competencia exclusiva de los gobiernos regionales la promoción de circuitos turísticos que puedan convertirse en ejes de desarrollo. Y, como funciones específicas se precisan en el artículo 63°:

- a) “Formular, aprobar, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar las políticas en materia de desarrollo de la actividad turística regional, en concordancia con la política general del gobierno y los planes sectoriales. (...)
- b) Coordinar con los gobiernos locales las acciones en materia de turismo de alcance regional. (...)
- c) Disponer facilidades y medidas de seguridad a los turistas, así como ejecutar campañas regionales de protección al turista y difusión de conciencia turística, en coordinación con otros organismos públicos y privados. (...)
- d) Supervisar la correcta aplicación de las normas legales relacionadas con la actividad turística y el cumplimiento de los estándares exigidos a los prestadores de servicios turísticos de la región, así como aplicar las correspondientes sanciones en caso de incumplimiento, de conformidad con la normatividad vigente. (...)
- e) Promover la formación y capacitación del personal que participa en la actividad turística”.

La importancia del SINAPEDIS radica en su rol articulador debido a que, históricamente, ni el gobierno central ni los gobiernos subnacionales han promovido normas, políticas y proyectos en favor de las personas con discapacidad, ya sea porque esta problemática no es relevante en sus agendas políticas o por desconocimiento técnico del tema. Las instituciones en todos los niveles de gobierno, y específicamente en el nivel subnacional, carecen de infraestructura, burocracia especializada y mecanismos de atención adecuados para atender las especiales necesidades de las personas con discapacidad, a ello se suma la precariedad con que las personas con discapacidad y sus organizaciones deben hacer efectivos sus derechos.

Por otro lado, el Estado peruano, según la Ley General de Turismo – Ley N° 29408 emitida en el año 2009, considera el turismo como un sector de interés nacional prioritario para el desarrollo del país, que debe ser incluido en los planes, presupuestos, programas, proyectos y acciones de los ministerios, gobiernos regionales, gobiernos locales y aquellas entidades públicas vinculadas a las necesidades de infraestructura y servicios para el desarrollo sostenible de esta actividad, y dispone que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) es el ente rector en la materia. Entre las funciones del MINCETUR podemos destacar:

- “Aprobar y actualizar el Plan Estratégico Nacional (PENTUR) como instrumento de planeamiento y gestión del sector turismo en el ámbito nacional. (...)

- Coordinar, orientar y asesorar a los gobiernos regionales y locales en el desarrollo de sus competencias en la materia.
- Diseñar y ejecutar planes, proyectos y programas destinados a la promoción del turismo social
- Coordinar, dirigir, ejecutar y supervisar los proyectos de inversión pública de interés turístico de nivel nacional y prestar apoyo para la ejecución de proyectos turísticos a los gobiernos regionales, locales y otras entidades públicas que lo requieran.
- Coordinar con las autoridades competentes el desarrollo de mecanismo y la aprobación de procedimientos de facilitación turística”. (PENTUR, Pág. 46)

La Ley 29408, en su artículo 3°, establece como principios de la actividad turística nacional: la inclusión y la no discriminación, obligando en el numeral 7 de su artículo 28° a los prestadores de servicios turísticos a “Cumplir con las disposiciones de salud, seguridad y protección al turista durante la prestación de sus servicios, asimismo facilitar el acceso a personas con discapacidad a los servicios turísticos referidos”. Esta ley denomina al turismo inclusivo o accesible como **turismo social**, reconociendo en su artículo 45° que *“los instrumentos y medios del sector deben facilitar la participación en el turismo de las personas con discapacidad”*, ya que como grupo vulnerable por razones físicas, económicas, sociales o culturales tienen acceso limitado para disfrutar de los atractivos y servicios turísticos en el país.

Como se ha podido ver existe un amplio marco normativo referido a las personas con discapacidad, su protección y su inclusión en todos los ámbitos de la

sociedad. Asimismo, el marco normativo busca fomentar su organización y favorecer su participación en el diseño de las políticas y proyectos dirigidos a su atención. Se puede destacar también la creación del SINAPEDIS como ente articulador, el desarrollo del CONADIS como una institución especializada en la promoción de sus derechos, las OREDIS y las OMAPED como instancias funcionales en el ámbito regional y municipal respectivamente. Y, de un punto de vista técnico se debe resaltar la inclusión de las personas con discapacidad en el marco normativo del sector turismo, que obliga a los administradores de sitios turísticos y a los prestadores de servicios turísticos a hacerlos más accesibles para todo tipo de público.

#### **4.1.2 Proceso metodológico de elaboración de políticas inclusivas en los planes estratégicos regionales de turismo de Cajamarca, Lambayeque y San Martín.**

De acuerdo al MINCETUR el “Plan Estratégico Nacional de Turismo se constituye en el mejor ejemplo de documento vivo por ser el logro de un trabajo participativo y consensuado entre el sector público y privado” (PENTUR 2025, p. 89), pues su elaboración es el resultado de más de dos meses de sesiones de trabajo, que contaron con el aporte y asistencia de los representantes de los gremios nacionales, el sector académico y el equipo del MINCETUR, quienes tuvieron activa participación en los talleres macrorregionales realizados en las ciudades de Tacna, Lima y Chiclayo.

Tabla 1.

**Matriz Estratégica de Planeación – PENTUR 2025**

<b>Visión General</b>			
“El Perú es reconocido, a nivel mundial, como destino turístico sostenible, competitivo, de calidad y seguro”.			
<b>Misión del PENTUR</b>			
“Establecer los pilares estratégicos para consolidar al Perú como un destino turístico sostenible, competitivo, de calidad y seguro, donde a partir de una oferta diversa, el turista viva experiencias únicas que generen oportunidades para el desarrollo económico y social del país”.			
<b>Objetivo General</b>			
“Consolidar al Perú como destino turístico competitivo, sostenible, de calidad y seguro, donde a partir de una oferta diversa, lograda con participación de los actores del sector, el turista viva experiencias únicas para que se contribuya al desarrollo económico y social del país.”			
<b>Pilares y Componentes</b>			
<b>Diversificación y consolidación de mercados</b>	<b>Diversificación y consolidación de la oferta</b>	<b>Facilitación Turística</b>	<b>Institucionalidad del sector</b>
Priorización de la inteligencia turística	Desarrollo de destinos competitivos	Desarrollo de la conectividad y de las comunicaciones	Fomento de la cultura turística
Desarrollo de estrategias diferenciadas por mercados emisores	Desarrollo de productos turísticos especializados	Optimización de la gestión migratoria y del desplazamiento interno	Fortalecimiento de la gestión para la seguridad turística
	Inversión focalizada y sostenible	Optimización de las relaciones internacionales	Fortalecimiento de la gestión pública
Desarrollo de nuevos Mercados	Desarrollo del capital humano	Desarrollo de un sistema uniforme y confiable de información turística a nivel nacional	Fortalecimiento de la articulación público-privado en la actividad turística
Priorización de segmentos Especializados	Mejora de la calidad de los servicios y productos turísticos	Simplificación administrativa	Consolidación de la gestión de los destinos

Nota: Elaboración propia, en base a PENTUR 2025 (Págs. 91 – 97). El resaltado en negrita es propio de la investigadora.

Como podemos ver en la tabla N° 2: Matriz Estratégica de Planeación – PENTUR 2025, el Plan Estratégico Nacional de Turismo tiene una Visión General, una Misión, un Objetivo General, cuatro Pilares Estratégicos y veinte Componentes y en ninguno de ellos se menciona la inclusión ni la accesibilidad. Pero, el PENTUR 2025 también contempla un modelo de desarrollo y un modelo de gestión. El modelo de desarrollo está centrado en los destinos turísticos, busca el posicionamiento de productos, atractivos y recursos turísticos, y prioriza el desarrollo de “destinos turísticos” en base al potencial turístico local como palanca para el desarrollo. El modelo de gestión plantea la participación de actores del sector público y privado en el nivel local, regional y nacional, contando con información relevante sobre los inventarios actualizados y priorizados de atractivos turísticos, la identificación y análisis de los mercados territoriales y especializados, mapas de inversiones, conectividad y servicios turísticos, e identificación de los actores involucrados en la gestión del destino turístico. De acuerdo al modelo de gestión “un destino será considerado como tal en la medida en que sea adecuadamente accesible y satisfactoriamente visitable” (PENTUR 2025, 2016, P. 93 – 95).

A pesar de lo establecido en el modelo de desarrollo y modelo de gestión; al revisar los veinte componentes y sus setenta y cinco líneas de acción del PENTUR 2025 no se ha podido identificar ninguna estrategia o actividad específica para la promoción del turismo social, ni se ha identificado ninguna medida específica

dirigida a las personas con discapacidad. Lo que puede significar que en el PENTUR 2025 aún no se habían desarrollado adecuadamente los elementos necesarios para inclusión de las personas con discapacidad. Se puede decir que ello está ligado a la perspectiva asistencial del MINCETUR al referirse a las personas con discapacidad, agrupadas dentro lo que en el marco normativo analizado como “turismo social”, actividad concebida para propiciar

“el acercamiento de los ciudadanos de escasos recursos o grupos excluidos a los circuitos turísticos del país, promoviendo y facilitando su acceso a la recreación y cultura, fortaleciendo de esta forma el aprovechamiento del tiempo libre, la valoración cultural, la preservación del medio ambiente y el sentido de identidad nacional” (PENTUR 2025, p. 71)

En ese sentido, el turismo inclusivo o accesible, dirigido a personas con discapacidad no tiene la promoción debida al ser considerada como una actividad caritativa, solidaria o formativa, más que como una oportunidad para explotar un nicho de mercado de tendencia mundial creciente o como el ejercicio del derecho a la ciudad.

Se debe acotar también que para el MINCETUR el turismo sí puede ser una herramienta de inclusión social al “incorporar a las comunidades a través de oportunidades concretas para insertarse en la actividad turística”, esta inclusión se dirige preferentemente a sectores rurales que pueden brindar mano de obra y servicios complementarios. En base a esto, la “inclusión social educativa” busca la certificación profesional de estas poblaciones mediante los programas del Centro de Formación en Turismo (CENFOTUR) y el Programa Nacional de Becas y

Crédito Educativo (PRONABEC). (PERTUR 2025, 2016). Puntos sobre los cuales sí se establecen claramente pilares estratégicos, componentes y líneas de acción como puede apreciarse en la siguiente tabla.

Tabla 2.

**Líneas de acción relacionadas a la inclusión social en el PENTUR 2025**

<b>Pilares estratégicos</b>	<b>Componentes</b>	<b>Líneas de acción para la inclusión social</b>
Diversificación y consolidación de la oferta	Desarrollo de productos turísticos especializados Desarrollo del capital humano	1) Promoción de la inclusión de la población local 2) Fortalecimiento de la oferta educativa en turismo, hotelería y gastronomía con calidad

Nota: Elaboración propia, en base a PENTUR 2025 (Págs. 99 – 136).

De acuerdo a lo expuesto, podemos decir que para hacer posible la inclusión de las personas con discapacidad en los pilares estratégicos, los componentes y las líneas de acción del PENTUR, y consecuentemente en los PERTUR de las regiones Cajamarca Lambayeque y San Martín, deben cambiar tres factores de la gestión de políticas del MINCETUR y el CONADIS:

- Primero, el turismo inclusivo debe ser considerado como potencial nicho de mercado, atendiendo la necesidad de diagnósticos, planificación y ejecución de programas y proyectos de turismo accesible dirigido a personas con discapacidad, en los que el MICENTUR tiene un papel central.

- Segundo, se debe hacer efectiva la coordinación y colaboración interinstitucional, en el ámbito público y privado, para dar cumplimiento al marco normativo sobre temas de discapacidad, proceso que debe liderar el CONADIS a través del SINAPEDIS.
- Tercero, se debe convocar a las organizaciones representativas de las personas con discapacidad para el diseño de las políticas, planes y proyectos de turismo accesible, para poder considerar a la política como realmente inclusiva, que consideramos el factor más importante.

A nivel de gobierno nacional se observa que en los procesos de planificación de las políticas públicas en materia de turismo las personas con discapacidad no son debidamente incluidas por carecer de espacios realmente democráticos y porque los que conducen tales procesos no tienen una concepción social de la discapacidad. A nivel de los gobiernos regionales de Cajamarca, Lambayeque y San Martín es también importante analizar si la política pública incluye a las personas con discapacidad en el proceso de elaboración del PERTUR 2025.

De acuerdo al Decreto Supremo N° 047-2010-PCM, la transferencia de competencias y funciones del gobierno nacional a los gobiernos regionales y locales se considera como una nueva etapa del proceso de descentralización. En su aplicación, de acuerdo a los lineamientos del Desarrollo de la Gestión Descentralizada, se delega a los gobiernos regionales “la implementación del PERTUR a través de sus Planes Estratégicos Regionales de Turismo – PERTUR conforme a lo señalado en la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales”. (PERTUR, Pág. 48). En este nivel de la gestión pública, de acuerdo al artículo 69° de la Ley

N° 29973, se debe implementar la Oficina Regional de Atención a la Persona con Discapacidad (OREDIS), cuyas funciones son:

- a) Formular, planificar, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas y programas regionales en materia de discapacidad.
- b) Promover y proponer que, en la formulación, el planeamiento y la ejecución de las políticas y los programas regionales, se tomen en cuenta, de manera expresa, las necesidades e intereses de las personas con discapacidad.
- c) Promover que, en la formulación y aprobación del presupuesto regional, se destinen los recursos necesarios para la implementación de políticas y programas transversales y multisectoriales sobre cuestiones relativas a la discapacidad.

Para realizar esta implementación, se ha previsto su inclusión en los pliegos presupuestarios nacional y regional para su realización, y la posibilidad de gestionar recursos ante la Agencia Peruana de Cooperación Internacional – APCI, como dispone esta ley. Siendo que, la implementación de políticas y programas transversales y multisectoriales sobre cuestiones relativas a la discapacidad deberían contar con partidas propias en el presupuesto regional.

En congruencia con las funciones de la OREDIS, el artículo 6° de la Ley N° 29973 establece que los gobiernos regionales “promueven la participación de las organizaciones de personas con discapacidad en el proceso de programación participativa del presupuesto y les presta asesoría y capacitación”. Y de acuerdo al artículo 14 de esta misma ley, toda autoridad está obligada a

“realizar consultas con las organizaciones que representan a las personas con discapacidad, previamente a la adopción de normas legislativas y administrativas, políticas y programas sobre cuestiones relativas a la discapacidad. Los procesos de consulta se desarrollan sobre la base de los principios de accesibilidad, buena fe, oportunidad y transparencia”.

Teniendo en cuenta que el objetivo de la presente investigación es describir el proceso de diseño, planificación e implementación de políticas inclusivas en los servicios turísticos para personas con discapacidad en los planes estratégicos regionales, analizaremos de manera comparativa los PERTUR 2025 de las regiones Cajamarca, Lambayeque y San Martín. En estas tres regiones se han seguido los mismos pasos definidos en la Guía Para la Elaboración del Plan Estratégico Regional de Turismo - PERTUR (MINCETUR, 2018), como presenta la ilustración del PERTUR Cajamarca 2025.

Figura 1.

## Fases para la Elaboración del PERTUR Cajamarca 2025



Nota: Fases del proceso de elaboración de un PERTUR: Diagnóstico, diseño, análisis estratégico y elaboración del plan de acción. De DIRCETUR Cajamarca (2017, pág. 12, 13). *PERTUR Cajamarca 2025*. [https://www.mincetur.gob.pe/turismo/lineas-de-intervencion/plan-estrategico-regional-de-turismo-pertur/pertur\\_Cajamarca/#:~:text=El%20Plan%20Estrat%C3%A9gico%20Regional%20de,establecidos%20en%20el%20PERTUR%202025](https://www.mincetur.gob.pe/turismo/lineas-de-intervencion/plan-estrategico-regional-de-turismo-pertur/pertur_Cajamarca/#:~:text=El%20Plan%20Estrat%C3%A9gico%20Regional%20de,establecidos%20en%20el%20PERTUR%202025)

Como primer paso se definió el diseño del entorno institucional, para lo cual se conformaron un equipo técnico especializado y una comisión multidisciplinaria PERTUR de la región (se puede constatar los actores participantes en este proceso en los apéndices 04, 05 y 06). Como segundo paso se realizó el diagnóstico del turismo en la región, mediante un análisis situacional del turismo regional, la identificación, caracterización y valoración de las zonas de desarrollo turístico en

la región. El tercer paso fue realizar el análisis estratégico, donde se define la política regional de turismo, se formula la visión regional de turismo, y se definen los objetivos, estrategias y acciones estratégicas de turismo en la región. El cuarto paso fue elaborar el plan de acción de turismo, que contempla la identificación y determinación de proyecto de inversión turística de la región.

Las matrices de planificación de los PERTUR 2025 de las regiones Cajamarca, Lambayeque y San Martín, que se presentan de manera resumida en las tablas número 04, 05 y 06, parten de la identificación de un problema público en el rubro del turismo, sobre el cual se definen un objetivo general y objetivos estratégicos. Definir la visión regional requiere además de los lineamientos sectoriales y la información del diagnóstico situacional.

Tabla 3.

***Matriz de Planificación del PERTUR Cajamarca 2025***

<b>Visión del PERTUR Cajamarca 2025</b>		
Al 2025, el departamento de Cajamarca es reconocido a nivel nacional e internacional por ser un destino competitivo con importantes productos turístico vinculados al segmento de historia, cultura, naturaleza y termalismo, que se caracteriza por la hospitalidad de su gente, la prestación de servicios turísticos de calidad y cuenta con espacios de concertación públicos y privados que promueven su desarrollo turístico sostenible.		
<b>Problemática pública</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Estratégicos</b>
Limitada competitividad de un turismo sustentable en el departamento de Cajamarca	Incrementar la competitividad de un turismo sustentable en el departamento de Cajamarca	OE 1: Incrementar la demanda turística en el departamento de Cajamarca. OE 2: Optimizar la competitividad de la oferta turística en el departamento de Cajamarca. OE 3: Mejorar la facilitación turística de los visitantes al departamento de Cajamarca. OE 4: Efectivizar la gestión estratégica del turismo en el departamento de Cajamarca.

Nota: Elaboración propia, en base a PERTUR Cajamarca 2025.

Tabla 4.

### Matriz de Planificación del PERTUR Lambayeque 2025

Visión del PERTUR Lambayeque 2025		
<p>Lambayeque es una región con un Destino Turístico competitivo, sostenible y seguro, es posicionado en el mercado nacional y reconocido en los principales mercados emisores de turismo receptivo por la diversidad y calidad de su oferta cultural, gastronómica y de naturaleza.</p>		
Problemática pública	Objetivo General	Objetivos Estratégicos
<p>Deficiente desarrollo competitivo del turismo en la Región Lambayeque</p>	<p>Mejorar la competitividad del turismo de la Región Lambayeque</p>	<p>OE 1: Lograr el crecimiento sostenido de la demanda turística. OE 2: Diversificar y consolidar una oferta turística competitiva. OE 3: Mejorar la conectividad y las facilidades para el turismo. OE 4: Fortalecer la institucionalidad y el nivel de gestión de sector turismo.</p>

Nota: Elaboración propia, en base a PERTUR Lambayeque 2025.

Tabla 5.

### Matriz de Planificación del PERTUR San Martín 2025

Visión del PERTUR Lambayeque 2025		
<p>Con el ánimo de tener una visión concertada de la actividad turística en San Martín, se ha proyectado una pre-imagen a futuro del desarrollo turístico de nuestra región en base al diagnóstico regional, las tendencias, la vocación de los destinos priorizados y la política regional de turismo; la cual, adicionalmente, guarde coherencia con los documentos de planificación nacional, sectorial y territorial e incluso con los objetivos de desarrollo sostenible al 2030.</p>		
Problemática pública	Objetivo General	Objetivos Estratégicos
<p>Limitada competitividad del turismo en la Región</p>	<p>Al 2030, San Martín es reconocida a nivel nacional e internacional como una región multi destino, de naturaleza, aventura y cultura; competitiva y sostenible</p>	<p>OE 1: Incrementar la demanda turística a la región. OE 2: Optimizar la competitividad de la oferta turística regional. OE 3: Mejorar la facilitación, conectividad e información turística en la región. OE 4: Efectivizar la gestión estratégica del turismo en la región.</p>

Nota: Elaboración propia, en base a PERTUR San Martín 2025.

Se debe destacar que en los PERTUR 2025 de las tres regiones se hace un amplio diagnóstico contextual en función de los aspectos sociales, culturales, económicos, ambientales y tecnológicos. Cada plan cuenta con un árbol de problemas (ver apéndice 3) y desarrolla su propia matriz de planificación. Al realizarse el análisis estratégico regional se exponen las fortalezas y potencialidades del sector turismo y se analiza el producto turístico regional, insumos que permiten proyectar el desarrollo turístico de cada región.

#### **4.1.3 Participación de las personas con discapacidad a través de sus organizaciones representativas en la elaboración e implementación de los planes estratégicos regionales de turismo de Cajamarca, Lambayeque y San Martín.**

Para nuestro país la promoción del turismo es de interés estratégico, no solo porque resuelve las deficiencias del limitado desarrollo industrial de nuestra economía, sino por la creciente demanda del mercado turístico mundial. Y justamente una de las oleadas recientes de la demanda en el mercado mundial es protagonizada, precisamente, por las personas con discapacidad. Esta situación plantea para todos los países del mundo el reto de adecuar las formas de hacer turismo a las expectativas y necesidades de las personas con discapacidad. Si tomamos en cuenta la experiencia previa del sector turismo en cuanto a la planificación, implementación y evaluación de sus políticas y estrategias, podremos reconocer que este reto fácilmente podría ser tomado como una oportunidad, sin dejar de considerar la importancia de la articulación interinstitucional y la transferencia de capacidades en el nivel subnacional.

De acuerdo al Reglamento de la Ley General de Turismo – Ley N° 29408, el Mincetur aprueba, mediante Resolución Ministerial, el Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR. Este documento de planeación de largo plazo se constituye como la “herramienta de visión del sector que permite reconocer los lineamientos y estrategias a seguir para el desarrollo de la actividad turística en el Perú. Asimismo, esta herramienta marca la pauta respecto a las necesidades de actuación conjunta intersectorial” (PENTUR 2025, 2016, p. 55). En su elaboración pueden participar los gobiernos regionales, los gobiernos locales, el sector privado y la sociedad civil. Tal como recoge el Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 8, 12 y 14 son los que están más relacionados al desarrollo turístico. Y, de manera específica se puede identificar que el ODS 8 “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos” es el que se vincula directamente al turismo social. Siguiendo su análisis, el PENTUR reconoce la influencia decisiva de las “macrotendencias mundiales” sobre el turismo, por lo que es preciso reconocer que hay nuevos factores y motivaciones que mueven al usuario en su búsqueda de oferta turística:

“destinos inclusivos, es decir, un turismo que sea para todos, teniendo en cuenta sus particularidades. En este grupo se ubican las personas con alguna discapacidad, el público que viaja con mascotas, mujeres solas, o gente proveniente de diferentes idiosincrasias culturales (comunidades)” (PENTUR 2025, 2016, p. 21).

Se debe tener en cuenta que para el año 2015 en el Ranking del Índice de Competitividad de Viajes y Turismo, el Perú se sitúa en el puesto 58 a nivel mundial, que a nivel de Sudamérica sólo es superado por Brasil, Chile y Argentina

que ocupan los puestos 28, 51 y 57 respectivamente. Según el MINCETUR los valores del Índice de Competitividad de Viajes y Turismo del Perú son los siguientes:

Tabla 6.

### Índice de Competitividad de Viajes y Turismo del Perú

PILARES	Puesto		
	2011	2013	2015
1. Apertura Internacional	45	39	15
2. Sostenibilidad Ambiental	79	85	102
<b>3. Seguridad</b>	<b>119</b>	<b>118</b>	<b>117</b>
<b>4. Salud e Higiene</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>92</b>
5. Entorno de Negocios	77	82	78
<b>6. Infraestructura de Transporte Aéreo</b>	<b>78</b>	<b>75</b>	<b>83</b>
<b>7. Infraestructura del Transporte Terrestre y Portuario</b>	<b>121</b>	<b>121</b>	<b>118</b>
<b>8. Infraestructura de Servicio Turísticos</b>	<b>58</b>	<b>67</b>	<b>48</b>
9. Infraestructura de Telecomunicaciones	84	83	89
10. Precios Competitivos	81	103	115
11. Recursos Humanos y Mercado Laboral	66	80	63
12. Priorización de Viajes y Turismo	47	58	54
13. Recursos Naturales	7	12	12
14. Recursos Culturales y Viajes de Negocio	44	43	26
Índice de competitividad de viajes y turismo	69	73	58

Nota: PENTUR 2025, Pág. 36, en base a WEF (2015), The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015. (El resaltado en negrita es de la investigadora).

En relación al tema de la presente investigación interesa resaltar dos situaciones. Por un lado, lo favorable que se muestra el puesto N° 48 de la Infraestructura de los Servicios Turísticos, lo cual es producto de las múltiples inversiones públicas y privadas en infraestructura turística, y últimamente en el avance de implementación de la normativa sobre accesibilidad para los establecimientos que prestan servicios en este rubro. Pero, por otro lado, es evidente que la Infraestructura de Transporte Aéreo situada en el puesto 83 y, más aún, la Infraestructura de Transporte Terrestre y Portuario ubicado en el puesto 118 deben

ser de mucha preocupación por su impacto en el acceso a la mayoría de los destinos turísticos nacionales. También es preocupante la situación de los indicadores de Seguridad, con el puesto 117, y Salud e Higiene, con el puesto 92, pues ambos tienen de manera directa alto impacto en la prestación de servicios turísticos para las personas con discapacidad, lo que podría interpretarse que el Perú, no es un destino turístico inclusivo.

La política de inclusión social del MINCETUR promueve “el desarrollo de iniciativas y programas que buscan el involucramiento y participación directa de las comunidades locales”. Para ello ha implementado los programas: “Turismo Rural Comunitario”, “Turismo Social”, “Al turista lo nuestro”, “De mi tierra un producto”. (PENTUR, Pág. 71). La inclusión de personas con discapacidad está considerada dentro del programa “Turismo Social”, que de acuerdo a lo que reportado por el PERTUR 2025 tuvo algunas iniciativas en las regiones de Lima, Ica, Arequipa, Moquegua, Tacna, La Libertad y Piura. Es necesario distinguir aquí dos acepciones de la inclusión social. La primera en el sentido de considerar que un grupo social ha sido incluido cuando por efecto de las normas y programas públicos puede ejercer sus derechos en algún ámbito de la sociedad que le era restrictivo. La segunda, cuando se considera que un grupo social ha sido incluido cuando puede ejercer sus derechos de decisión y participación en las normas y programas públicos que le afecten. A continuación, buscaremos analizar la inclusión de las personas con discapacidad en ambos sentidos.

Siguiendo la línea de análisis, se puede afirmar que la situación de las personas con discapacidad al no ser consideradas como uno de los problemas del

turismo regional en el diagnóstico de los tres PERTUR 2025 no fueron considerados como objeto prioritario de los correspondientes planes, lo que podría explicar su aparente exclusión del mercado turístico. Esto se debe en gran parte a que en el proceso de diseño y elaboración de estos planes las personas con discapacidad y sus organizaciones representativas no fueron consultados ni convocados como grupo de interés para el mercado turístico regional o, siendo convocadas no participaron, tal y como se evidencia en la siguiente tabla comparativa sobre la participación de las personas con discapacidad en la elaboración de los PERTUR 2025.

Tabla 7.

**Inclusión de las personas con discapacidad en la elaboración de los PERTUR 2025 Cajamarca, Lambayeque y San Martín.**

Características del PERTUR	PERTUR Cajamarca	PERTUR Lambayeque	PERTUR San Martín
Fue elaborado mediante una metodología participativa	Sí, participaron las instancias del GR en materia de turismo, trece municipalidades provinciales y distritales, la Cámara de Turismo y la Cámara de Producción de Cajamarca, la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello, la Asociación de Guías Profesionales en Turismo Cajamarca, la Asociación Hotelera de Jaén, la Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines y la Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo Cajamarca.	Sí, participaron las instancias del GR en materia de turismo, las municipalidades de Lambayeque, Ferreñafe y Chiclayo, la Dir. Desconcentrada de Cultura, el CENFOTUR, el SERNANP, la CITE Sipán, la Cámara Regional de Turismo y la Cámara de Comercio y Producción, la Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines, la Asociación Peruana de Agencia de Viajes y Turismo, la Asociación de Guías Oficiales de Turismo, la Universidad Señor de Sipán, la Universidad San Martín de Porres y	Sí, participaron las instancias del GR en materia de turismo, la Dir. Desconcentrada de Cultura, las Municipalidades de Moyobamba, San Martín, Bellavista, Tocache, Rioja, Dorado, Huallaga, Lamas, Picota, Mariscal Cáceres, las Cámaras de Comercio, producción y turismo de Moyobamba y San Martín, la ASPAVIT de Alto Mayo y San Martín, el Colegio de Licenciados de Turismo, el SERNANP, el Proyecto especial Alto Mayo, la Asociación de

representante de la sociedad civil.

Hoteles, Restaurantes y Afines, la Asociación de Empresarios de Servicios Turísticos de Rioja, la Universidad Nacional de San Martín, y la Universidad Cesar Vallejo.

En su elaboración participaron representantes de las personas con discapacidad	No hubo presencia de ningún representante de las organizaciones de personas con discapacidad.
El diagnóstico incluye información sobre las personas con discapacidad	No se considera información sobre la población con discapacidad en la región, ni como clientes potenciales del sector.
El análisis estratégico incluye a las personas con discapacidad	No, aunque se realiza un análisis detallado del perfil de turista que visita la región no se considera información referente a las personas con discapacidad.
El plan estratégico incluye a las personas con discapacidad	No, en ninguno de los niveles del plan estratégico se considera a las personas con discapacidad.

---

Nota: Elaboración propia, en base a los PERTUR 2025 de las regiones Cajamarca, Lambayeque y San Martín.

Los tres procesos de elaboración de los PERTUR 2025 (Cajamarca, Lambayeque y La Libertad) pueden considerarse inclusivos en el sentido de haber involucrado un amplio número de actores públicos y privados, sin embargo son excluyentes de las personas con discapacidad y organizaciones que los representan pues estos no participaron de las jornadas de planificación, en consecuencia se explica la razón por la que no fue incluida en las etapas diagnósticas, el potencial del turismo accesible para el mercado turístico regional, ni en los análisis estratégicos, ni en los planes de acción ni en los proyectos para desarrollar el turismo accesible como parte del turismo social.

La ausencia de las OREDIS en los procesos de diseño y planificación de los PERTUR 2025 en las regiones de Cajamarca, Lambayeque y San Martín es otro de los puntos claves para entender la ausencia de las personas con discapacidad y sus organizaciones representativas para que, en ejercicio de sus derechos, compartan y exijan la inclusión de sus expectativas y demandas en los referidos planes.

De acuerdo al planteamiento metodológico de la presente investigación junto a la revisión documentaria se realizó el recojo de información de campo a través de entrevistas a los tomadores de decisiones para la implementación de la política pública en las DIRCETUR y a los representantes de algunas organizaciones de personas con discapacidad de cada región.

Se entrevistó a 3 funcionarios públicos de las regiones de Cajamarca, Lambayeque y San Martín que se desempeñaron como tomadores de decisiones en cargos de directores de Turismo en la DIRCETUR Cajamarca (F.D.C.), Director de Turismo y Artesanía en la DIRCETUR Lambayeque (F.D.L.) y Director Regional de Comercio Exterior y Turismo en la DIRCETUR San Martín (F.D. SM.). En los tres casos se aplicó la misma guía de entrevista con preguntas semi estructuradas, buscando profundidad en sus respuestas (ver apéndice 1). Las preguntas se agruparon en tres temas: (i) participación e inclusión social en la elaboración y seguimiento del PERTUR; (ii) coordinación interinstitucional en temas de discapacidad; y, (iii) promoción del turismo accesible en su región.

Al ser consultados sobre la pregunta “¿Considera que en la elaboración del PERTUR de su región fue participativa e inclusiva?” los tres funcionarios respondieron que sí consideraban que se había tratado de un proceso participativo

e inclusivo porque, de acuerdo a los lineamientos del MINCETUR, se contó con la participación de distintas entidades del sector público y el sector privado a quienes se convocó de manera pública. El funcionario de DIRCETUR San Martín resaltó el hecho que

“(todas) las reuniones se convocaron de manera pública y las reuniones para elaborar el plan de turismo (PERTUR San Martín) también se realizaron de manera pública” (Entrevista a F.D.SM., febrero de 2022).

Al profundizar sobre lo inclusivo del proceso de planificación del PERTUR los tres funcionarios mencionaron que el proceso fue inclusivo porque involucró la participación de otras instituciones además del gobierno regional, los gobiernos municipales y las cámaras de comercio y producción de sus regiones, así para el funcionario de DIRCETUR Cajamarca

“ese proceso ha sido muy inclusivo, se convocó a varias asociaciones de empresas de turismo y la asociación de guías de turismo para que den sus opiniones y hasta se contó con la presencia de docentes universitarios” (Entrevista a F.D.C., febrero de 2022).

Al ser consultados sobre cuál es el reto de la gestión turística regional para la inclusión de personas con discapacidad, los tres funcionarios tuvieron respuestas distintas: Para el funcionario de DIRCETUR Cajamarca:

“debe ser el financiamiento, porque hacer las implementaciones que eso demanda es de alto costo y no hay mucha inversión en la región, peor ahora después de la pandemia” (Entrevista a F.D.C. agosto de 2021).

En tanto que para el funcionario de DIRCETUR Lambayeque:

“contar con mejor información sobre lo que necesitan las empresas para facilitar el turismo accesible, también tener una proyección más o menos real

de los turistas que visitarían los destinos turísticos de la región” (Entrevista a F.D.C., agosto de 2021).

Y para el funcionario de DIRCETUR San Martín:

“hacer un circuito de destinos turísticos que puedan estar listos para recibir al turista discapacitado y apoyar en la capacitación de los prestadores de servicios en esas zonas para que brinden un buen servicio a los turistas” (Entrevista a F.D.SM., agosto de 2021).

Sobre la pregunta “¿Considera que en la actualización del PERTUR de su región pueden participar organizaciones representativas de las personas con discapacidad?”, los tres funcionarios coincidieron que la manera para que las organizaciones de personas con discapacidad puedan participar de la actualización del PERTUR es brindando información hacia sus asociados sobre las políticas y planes del sector, y denunciando el incumplimiento de las normas por parte de las empresas prestadoras de servicios turísticos.

Al preguntarles sobre la coordinación interinstitucional con instituciones representativas o relacionadas a las personas con discapacidad en cada región, los tres funcionarios señalaron que no se ha contemplado esa actividad y que solo se coordina de manera muy general con la OREDIS en el marco de las actividades de planificación regional.

En las preguntas referidas a programas o proyectos para promover el acceso de las personas con discapacidad a los sitios y servicios turísticos en su región los funcionarios de las DIRCETUR de Cajamarca, Lambayeque y San Martín señalaron respectivamente:

“En Cajamarca se ha creado un grupo de trabajo para la elaboración y validación de la Política Regional en Discapacidad, con este equipo se ha publicado el 2020 la Política Regional de la Persona con Discapacidad de Cajamarca al 2030. En base a ese documento se deben empezar a realizar proyectos en todas las gerencias del gobierno regional, incluido turismo. (Entrevista a F.D.C., agosto de 2021).

“El gobierno regional de Lambayeque ha dispuesto la ejecución de programas de acceso al trabajo digno para los discapacitados y coordina permanentemente con el MINSA y EsSalud para que sean atendidos. En nuestra gerencia no ha sido posible tener proyectos para discapacitados, pero es algo que seguramente iremos desarrollando”. (Entrevista a F.D.L., agosto de 2021).

“El trabajo en discapacidad en San Martín es de hace muchos años, ya se hizo un proyecto en la enseñanza de lengua de señas, se va a aprobar el Registro Regional de la Persona con Discapacidad y se con apoyo de COPESCO se están haciendo proyectos de infraestructura con adecuaciones para personas discapacitadas en la provincia de Lamas y la Laguna El Sauce”. (Entrevista a F.D.SM., agosto de 2021).

Al consultarles sobre el rol de su institución en la promoción de actividades de turismo accesible en su región, respondieron que:

“Deben liderar la promoción del turismo accesible en su región (los funcionarios de las tres DIRCETUR)”.

“Deben promover alianzas estratégicas con distintos actores públicos y privados (los funcionarios de las DIRCETUR Cajamarca y San Martín)”.

“Deben capacitar a los funcionarios de las municipalidades y agencias de turismo (el funcionario de DIRCETUR Lambayeque)”.

“Deben hacer seguimiento para que los compromisos del PERTUR sean cumplidos con atención a las personas con discapacidad (los funcionarios de las tres DIRCETUR)”.

Se entrevistó a tres directivos y tres representantes de organizaciones de personas con discapacidad de las regiones de Cajamarca, Lambayeque y San Martín, a los que identificaremos como Representante de Organización Cajamarca 1 y 2 (R.O.C.1 y R.O.C.2), Representante de Organización Lambayeque 1 y 2 (R.O.L.1 y R.O.L.2) y Representante de Organización San Martín 1 y 2 (R.O.SM.1 y R.O.SM.2). Se aplicó la misma guía de entrevista con preguntas semi estructuradas, buscando profundidad en sus respuestas (ver apéndice 2).

Las preguntas se agruparon en tres temas:

Apreciación de las actividades de turismo, recreación y ocio.

1. ¿Cuán importante considera que es para las personas con discapacidad realizar actividades de turismo, recreación y ocio?
2. Si usted ha tenido alguna experiencia turística, o alguna persona con discapacidad le ha compartido la suya, por favor mencione tres aspectos positivos y tres aspectos negativos de esa experiencia.

Reconocimiento de normas y problemas de accesibilidad en el turismo regional.

1. ¿Usted o sus asociados han recibido información sobre las normas y/o disposiciones técnicas referidas al acceso universal en sitios y servicios turísticos? Por favor, describa algunas.
2. ¿Cuál considera que es el principal problema de acceso para las personas con discapacidad en los sitios y servicios turísticos de la región?

Aportes e iniciativas para el turismo accesible en la región.

1. ¿Ha participado alguna vez de reuniones o coordinaciones sobre turismo para personas con discapacidad con algún funcionario público de cualquier nivel?
2. ¿Cómo considera que las personas con discapacidad pueden aportar en el diseño de políticas y planes de turismo?
3. ¿Sabe de alguna organización que haya planteado o desarrollado alguna iniciativa de turismo para personas con discapacidad en la región?

En la siguiente tabla se recogen las respuestas más significativas de las entrevistas realizadas y se organiza la información de acuerdo a los temas señalados.

Tabla 8.

**Perspectivas de las personas con discapacidad sobre el turismo accesible.**

Informantes	Temas / Respuestas		
	<b>Apreciación de las actividades de turismo, recreación y ocio</b>	<b>Reconocimiento de normas y problemas de accesibilidad en el turismo regional</b>	<b>Aportes e iniciativas para el turismo accesible en la región</b>
R.O.C.1	“Es importante relajarse y divertirse de vez en cuando, aunque sea difícil para uno (...) Ya	“El CONADIS nos da algunas informaciones para del gobierno regional solo nos dicen de salud (...) El	“Nos gustaría dar nuestra opinión, decir lo que no nos parece bien (...)”

	hace mucho que no viajo, ahora solo por motivos de salud”.	peor problema será que hay que gastar más que los demás”	Nosotros tenemos fechas para divertirnos, pero es mayormente en un local”.
R.O.C.2	“Yo personalmente no viajo mucho, porque es problemático para toda la familia y para mí mismo, solo he visitado algunos lugares cercanos y no es muy cómodo”.	“No tenemos información sobre eso, pero nos gustaría tener (...) Los accesos a todos los lugares son el problema, hay veces que no hay rampas o alguien que nos ayude”.	“Claro que debemos aportar, para eso está la asociación (...) No hemos visto proyectos para hacer turismo, la municipalidad hace algunos festejos”
R.O.L.1	“Creo que el turismo debería ser para todos igual, por lo menos dentro de la ciudad, a mí me gusta visitar las plazas, no me voy a subir un cerro pues”.	“Sí he visto información, pero buscando en las noticias y el internet (...) El principal problema debe ser la falta de ayuda, que es diferente para cada uno, hace falta personal”.	“Creo que deberían preguntarnos cómo nos gustaría hacer turismo (...) Sí queremos viajar con todos los compañeros, primero hay que juntar, aunque sea hacer rifas”.
R.O.L.2	“Yo no he viajado por motivos de diversión, antes me daba miedo y ahora no me alcanza los recursos”.	“No sabemos de esa información (...) El problema debe ser el desconocimiento, no saber cómo ir, si se podrá visitar los lugares, entrar en las ruinas”.	“Sería bueno que nos convoquen a reuniones, para saber lo que va a pasar, dar nuestra idea (...) El gobierno regional debería apoyarnos con viajes para todos los discapacitados”
R.O.SM.1	“Aquí sí se puede hacer turismo, hay mucha naturaleza para que la gente se relaje, ya es cosa de cada uno, no nos debemos sentir menos que nadie”.	“La región ha salido en noticias diciendo que va a trabajar por nosotros, ojalá (...) El problema será la parte económica, porque hasta guía diferente habrá que pagar”.	“Podemos aportar con la asociación para recibir charlas y dar información (...) Sería bueno que nos incluyan en los planes, también necesitamos distraernos, viajar”.
R.O.SM.2	“Aquí si nos contamos las experiencias que tenemos cada uno. Una socia nos ha contado	(No sabe sobre la información) “El problema es que dependemos de alguien	“Antes de la pandemia se habló en reuniones para hacer viajes de

que pudo salir de viaje por que sus hijos le llevaron y se sintió mucho mejor de lo que estaba todo el tiempo encerrado”	más para salir a otros lugares y si no se coincide con esta persona o no alcanza el dinero ya no se va”.	excursión (...) Queríamos proponer a la región que nos apoye con buses y guías”.
--	--	--

Nota: Elaboración propia, en base a respuestas de entrevistas semi estructuradas, octubre de 2021.

Ante la pregunta: ¿Cómo describiría una buena experiencia de turismo accesible para personas con discapacidad?, se obtuvieron reacciones muy similares, todos coincidían en el deseo de acceder a infraestructura adecuada, igualdad en el trato, acceso a fuentes de información según sus necesidades particulares y mayor seguridad. Entre las frases más significativas que los representantes de las organizaciones de personas con discapacidad brindaron están:

“hay lugares separados para poder estar tranquilo y no sentirse mal porque uno estorba a los demás” (Entrevista a R.O.C.1., octubre de 2021).

“los demás no me quedan mirando todo el tiempo” (Entrevista a R.O.SM.2., febrero de 2022).

“me tienen paciencia para hacer las cosas” (Entrevista a R.O.C.2., octubre de 2021).

“me entienden” (Entrevista a R.O.L.2., octubre de 2021).

#### **4.1.4 La efectividad de inclusión de las personas con discapacidad en los planes estratégicos regionales de turismo de Cajamarca, Lambayeque y San Martín.**

Como se ha podido ver, el PENTUR 2025 no había logrado incluir a las personas con discapacidad de manera adecuada, a pesar de toda la regulación existente y las disposiciones a nivel de gobierno central, gobiernos regionales y municipios para promover el turismo inclusivo o accesible como parte del turismo

social. Para superar este hecho, en la actualización de la política pública el MICENTUR tomó tres medidas fundamentales para poder hacerlo posible:

1. Cambiar la concepción sobre lo que puede ser el turismo para personas con discapacidad (dejar de considerarla como una política asistencial);
2. Actualizar el diagnóstico sobre la demanda turística de las personas con discapacidad y el potencial que representan para el mercado turístico nacional;
3. Elaborar una guía de turismo accesible que permita transferir capacidades para las instancias descentralizadas del MINCETUR y del sector privado.

Veremos ahora cómo se ha llevado a cabo cada una de estas medidas y de qué manera logran la implementación de una política de turismo accesible para las personas con discapacidad.

Como primera medida, El MINCETUR ha puesto énfasis en promover el perfil social de su política pública con la estrategia “Turismo para todos”, que en su diseño contempla tres grandes componentes: Turismo accesible, Turismo sostenible y Turismo Social, como apreciamos en la figura 2.

Figura 2.

**Esquema de configuración de la estrategia “Turismo para Todos”**



Nota: Esquema de turismo accesible comprende: Turismo accesible, turismo sostenible y turismo social. De Guía de Accesibilidad, Turismo para Todos del MINCETUR. MINCETUR (2021. Pág. 30). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2480967/RM%20N%C2%B0199%20%2B%20Gu%C3%ADa.pdf.pdf>

Este giro hacia lo universal, lo sostenible y lo social no implica el abandono del perfil comercial de las políticas en turismo, lo que hace es actualizarlas en dirección de las tendencias mundiales del sector, como lo plantea el “Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas” (OMT, 2015). En esta nueva perspectiva las personas con discapacidad no solo tienen el derecho a realizar actividades turísticas, recreacionales y de ocio, sino que deben ser consideradas como un nicho de mercado potencialmente importante para el sector turístico, por lo cual, aunque garantizar su acceso a los sitios y servicios turísticos siga siendo obligación del sector público, su implementación efectiva es también responsabilidad del sector privado.

La segunda medida adoptada por el MICENTUR ha sido la actualización de su análisis estratégico de acuerdo a los Lineamientos para el Desarrollo del Turismo Social en el Perú, aprobado mediante RM N°005-2020-MINCETUR, que considera las líneas de acción:

1. Investigación y planificación: Desarrollar estrategias de acción para el diseño, implementación y desarrollo del Turismo Social
2. Diseño y desarrollo de productos accesibles: Propiciar el diseño, desarrollo y adecuación de productos / servicios turísticos accesibles, innovadores y de calidad.
3. Difusión y sensibilización: Generar conciencia y actitudes positivas en los actores involucrados en Turismo Social.
4. Desarrollo de capacidades: Formación especializada para el diseño y desarrollo de productos / servicios turísticos accesibles.
5. Facilitación de oportunidades a la demanda: Generar mecanismos y herramientas para el acercamiento del público objetivo de Turismo Social a la oferta turística.
6. Institucionalización: Consolidar el Turismo Social como una política de estado en los tres niveles de gobierno y realizar alianzas estratégicas.
7. Seguimiento y evaluación: Medición de resultados e impactos generados por el Turismo Social” (MINCETUR, 2020).

Esta, demandó la actualización del diagnóstico situacional sobre las personas con discapacidad frente al mercado turístico. Para ello MINCETUR (2021) recurrió al Perfil Sociodemográfico de la Población con Discapacidad 2017, elaborado por

el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017), de donde se refiere que “las personas que manifestaron tener alguna discapacidad representan el 10.3% de la población peruana a nivel nacional, equivalente a 3 millones 209 mil 261 personas”. En el caso de las mujeres representa el 11.5 %, mientras que en los hombres el 9%.

Las personas con discapacidad representan el 10.6% (2 millones 715 mil 892 personas) de la población urbana y el 8.7% (493 mil 369 personas) de la población rural. Y su presencia en las regiones que son motivo de la presente investigación es la siguiente: Cajamarca (3,7%), Lambayeque (3,9%) y San Martín (2,4%) (MINCETUR, 2021, p. 13).

El 81.6% de la población con discapacidad manifestó tener sólo una discapacidad, mientras que el 18.4% mencionó tener dos o más discapacidades. Los tipos de discapacidad más frecuentes según Perfil Sociodemográfico de la Población con Discapacidad 2017 son:

Tabla 9.

**Tipos de discapacidad más frecuentes en el Perú.**

Tipo de discapacidad	Nº de personas	% de la población con discapacidad
Dificultades de la visión	1 550 196	48.3
Dificultades para moverse o caminar/usar brazos y piernas	485 211	15.1
Dificultades en la audición	243 486	7.6
Dificultades para entender o aprender	135 210	4.2
Dificultades para relacionarse con los demás	104 943	3.3
Dificultades para hablar o comunicarse	98 979	3.1

Nota: Elaboración propia, en base a Perfil Sociodemográfico de la Población con Discapacidad (INEI, 2017).

Como parte de la “Guía para la Accesibilidad, Turismo para Todos”, el MINCETUR elaboró en el año 2019 el Perfil del Vacacionista Nacional con Discapacidad (MINCETUR, 2021, p. 17 y 18), de acuerdo a este estudio el 21.3% de las personas con discapacidad realizaron actividades vacacionales, de recreación u ocio entre los años 2015 - 2018, y las necesidades y características que se evidenciaron en este periodo son:

- 1) Del total de turistas con discapacidad el 75% fueron hombres y el 25% mujeres.
- 2) El 55% de turistas con discapacidad pertenecía al NSE B, el 41% al NSE C y el 4% al NSE D.
- 3) Las discapacidades físicas que con mayor frecuencia se presentaron son: 42% con discapacidad física, 37% con discapacidad intelectual (síndrome de down, autismo), 16 % con discapacidad sensorial (visual y auditivo).
- 4) El 52% para realizar su viaje de turismo contaron con asistencia de un familiar directo (padres, hermanos y/o hijos). Y el 5% padece de alguna enfermedad.
- 5) El 59 % usa bus interprovincial, para trasladarse a su destino turístico, entre los destinos favoritos estuvieron las regiones de: Lima, Ancash, Ica, Arequipa, Cusco y Piura.
- 6) El promedio de su gasto diario es de S/ 135 (ciento treinta y cinco soles) y en promedio pernoctaron por cuatro noches en el destino turístico elegido.

- 7) Las actividades turísticas más frecuentes por vacaciones, recreación u ocio fueron: de naturaleza (55%), urbanas (43%), de diversión y entretenimiento (37%), de aventura (33%), de sol y playa (27 %) y culturales (27 %).
- 8) Entre los servicios turísticos usados en su experiencia de viaje tenemos que el 77% hizo uso de restaurantes, el 57% hizo uso de hospedaje, el 27% contrató paquetes turísticos, tours o servicios ofrecidos en agencias de viajes y turismo, y el 23% visitó museos y similares.

Figura 3.

**Aspectos de las experiencias de viaje de las personas con discapacidad en el Perú**

ASPECTOS	%
Servicios básicos (Luz, agua, desagüe, etc.) en el lugar visitado	92%
Servicios higiénicos del lugar visitado	89%
Seguridad en el lugar visitado	84%
Iluminación durante su recorrido y/o uso de servicios en el lugar visitado	79%
Señalización turística (orientativa e informativa) para facilitar el recorrido y/o uso de servicios en el lugar visitado	67%
Infraestructura y/o equipamiento durante el recorrido por los sitios turísticos en el lugar visitado.	64%
Accesos peatonales para facilitar el ingreso a los servicios y/o lugares turísticos en lugar visitado	62%
Personal especializado para brindarle información y orientación en el lugar visitado (ejemplo: Lenguaje de señas, alfabeto braille u otro	49%
Tarifas preferenciales o descuentos en el lugar visitado	40%
Acceso y estacionamiento vehicular preferencial en el lugar visitado	36%
Ventanillas de atención preferencial al momento de registrarse / comprar el ticket de ingreso en el lugar visitado	35%

Nota: Porcentajes de una experiencia de viaje: servicios básicos, seguridad y otros. De Guía de Accesibilidad Turismo para Todos. MINCETUR (2021. Pág. 19). Guía de Accesibilidad, Turismo para Todos. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2480967/RM%20N%C2%B0199%20%2B%20Gu%C3%ADa.pdf>

Finalmente se puede destacar que de acuerdo a las cifras del estudio “El 70% de los turistas con discapacidad se encuentran satisfechos con la visita realizada en

los destinos turísticos. El 61% recomendaría su experiencia de viaje”. (MINCETUR, 2021, p. 19).

Toda la información con la que contaba el MINCETUR a partir del año 2019 le ha permitido actualizar su política pública sectorial, y de manera específica reforzarla como política pública inclusiva al considerar los factores objetivos que intervienen en el desarrollo del turismo accesible para las personas con discapacidad, como veremos a continuación.

La tercera medida adoptada por el MICETUR fue la elaboración de la Guía de Accesibilidad “Turismo para Todos”, concebida como una herramienta técnica para actualizar los criterios y protocolos nacionales en la promoción del turismo accesible para personas con discapacidad y adultos mayores; en esta investigación solo nos referimos a la parte correspondiente al primer grupo.

En la elaboración de la guía participaron la Dirección General de Accesibilidad y Desarrollo Tecnológico del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), la Dirección de Fiscalización y Sanciones del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) y la Dirección General de la Familia y Comunidad del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), de acuerdo a estas tres perspectivas la Guía de Accesibilidad “Turismo para Todos” tiene como objetivo:

“Promover la implementación del marco normativo en temas de accesibilidad y establecer el desarrollo de buenas prácticas para la creación y adaptación de servicios turísticos accesibles, innovadores, seguros y de calidad, en base a las características y necesidades de las personas con discapacidad, personas

adultas mayores y personas con movilidad reducida”. (MINCETUR, 2021, p. 6).

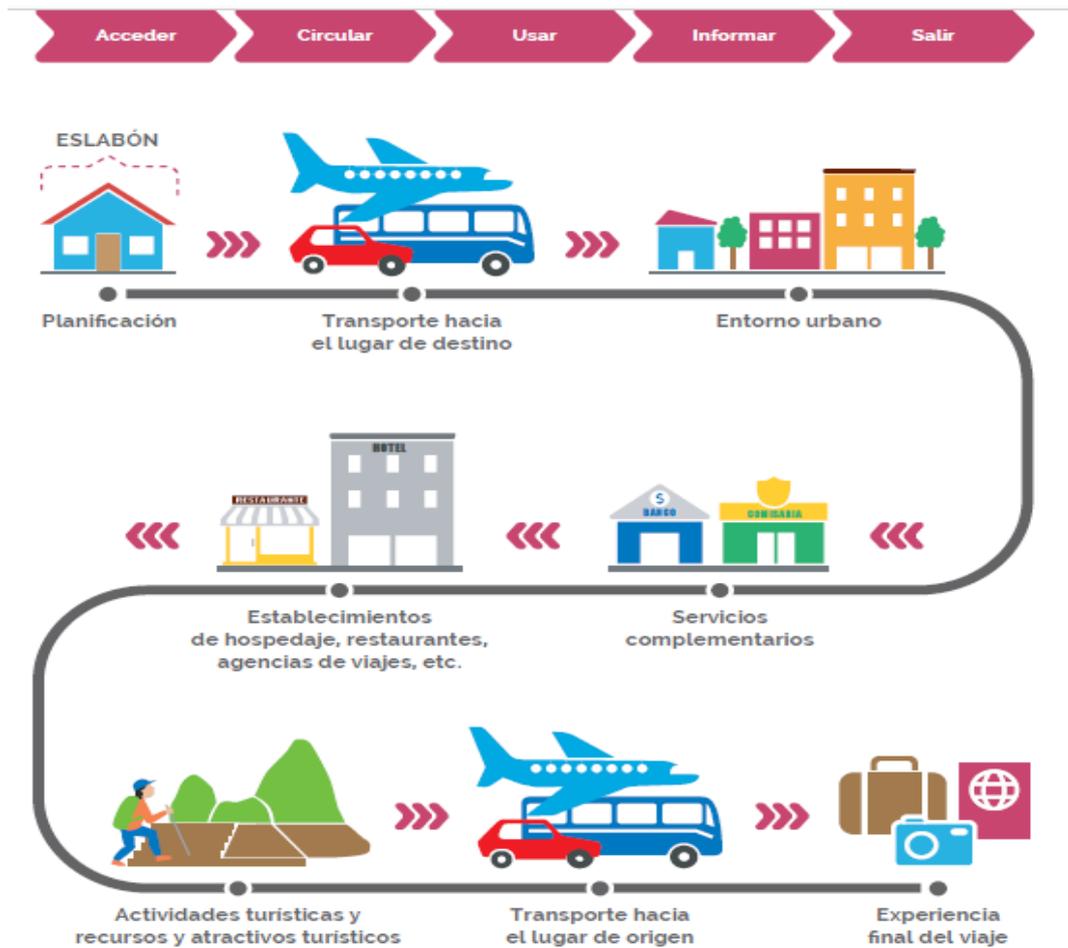
Resulta muy significativo que la política pública en turismo se haga más inclusiva desde el concepto de accesibilidad universal. Puesto su implementación demandará necesariamente el diseño y desarrollo de entornos realmente inclusivos, que sean funcionales a las necesidades y los requerimientos de todas las personas, independientemente de su edad, condición o capacidad. Es decir, el interés se concentra en adecuar la ciudad, el establecimiento, el servicio y la comunicación para hacerlos accesibles a todo tipo de usuarios, y no solo adaptar algunos “espacios especiales para cumplir con la norma”, hecho recurrente que ha terminado siendo más discriminante para las personas con discapacidad.

El diseño universal se basa en siete principios (para detalle ver Apéndice 4): (i) Igualdad de Uso, (ii) Flexibilidad; (iii) Uso simple y funcional; (iv) Información comprensible; (v) Tolerancia al error; (vi) Bajo esfuerzo físico; y (vii) Dimensiones apropiadas (MINCETUR, 2021, p. 25). Su implementación como estrategia de accesibilidad universal se efectúa a través de los ajustes razonables, que son las “modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás” de acuerdo al artículo 2° de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad - CIDPD (2006). La Guía de Accesibilidad “Turismo para Todos” propone una cadena de

accesibilidad del turismo en la que cada eslabón puede ser considerado como un punto crítico en la prestación de los servicios turísticos.

Figura 4.

### Cadena de accesibilidad del turismo



Nota: Cadena de accesibilidad turística: Planificación, transporte, entorno, establecimientos, servicios, actividades, experiencia final de viaje. De Guía de Accesibilidad, Turismo para Todos, MINCETUR (2021. Pág. 31). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2480967/RM%20N%C2%B0199%20%2B%20Gu%C3%ADa.pdf>

De acuerdo a la cadena de accesibilidad el turista debe poder acceder a los distintos destinos turísticos, circular por las vías que conducen a los atractivos turísticos (terrestres, aéreas, marítimas o fluviales), usar los servicios turísticos (hospedaje, alimentación, comercio), acceder a información turística oportuna y clara, y retornar con seguridad a su lugar de origen. Para los turistas con discapacidad esto no es usualmente realizable, pues se enfrentan a un conjunto de barreras de accesibilidad que la guía agrupa en:

- Barreras del entorno urbano y la edificación, de naturaleza física y que implican al diseño de la infraestructura urbana.
- Barreras en la comunicación e información, de carácter informativo y que implican la presencia de información inaccesible y mensajes poco claros.
- Barreras en la tecnología de la información y comunicación TIC's, de naturaleza tecnológica y que implican la carencia de ayudas técnicas para el acceso a información sobre destinos turísticos, servicios turísticos, legislación local, consideraciones de los servicios de hospedaje, alimentación, entre otros.
- Barreras sociales o actitudinales, de naturaleza cultural y que implican la carga de prejuicios y estereotipos sobre la condición inhabilitante o discapacitante. (MINCETUR, 2021, p. 34 - 37)

La guía desarrolla ampliamente las disposiciones y recomendaciones técnicas para la implementación de la accesibilidad en las áreas externas, las áreas comunes, las áreas privadas, las áreas específicas y las salidas de emergencia de todos los

establecimientos relacionados a la prestación de servicios turísticos. También desarrolla los protocolos de atención para las personas con discapacidad.

Por tanto, podemos decir que el MINCETUR al haber adoptado estas tres medidas: redefinir el turismo para personas con discapacidad, actualizar el diagnóstico situacional del turista con discapacidad y desarrollar una guía para la implementación del turismo accesible; ha logrado que la política pública sea más inclusiva. Nuevamente resaltamos que si bien es cierto han participado en este proceso las entidades públicas encargadas de la promoción de derechos para la población discapacitada, aun no se cuenta con presencia efectiva de las organizaciones representativas de las personas con discapacidad en el diseño, planificación e implementación de la política pública. Sin embargo, a pesar de existir un marco regulatorio de política nacional favorable a nivel de los PERTUR es aún muy incipiente, ello se debe a cuatro factores:

1. No se ha posicionado (conceptual y metodológicamente) la inclusión de las personas con discapacidad en las agendas de gobierno regionales, pues se evidencia que recién empieza a aparecer en la normativa y planes de gestión regional.

Al revisar la implementación de normas regionales encontramos que:

En la región Cajamarca se cuenta con la Ordenanza Regional N° 011-2021-CR que dispone “Aprobar la Política Regional de la Persona con Discapacidad de Cajamarca al 2030” y encarga a la Oficina Regional de Personas con Discapacidad – Subgerencia de Desarrollo Social y Humano – Gerencia Regional de Desarrollo Social su implementación.

También se promulgó la Ordenanza Regional N° 017-2021-CR que dispone crear “El Registro Regional de la Persona con Discapacidad en el Gobierno Regional de Cajamarca” y encarga a la Gerencia General Regional y Gerencia Regional de Desarrollo Social – Oficina Regional de Atención a la Persona con Discapacidad, su administración y gestión.

En la región Lambayeque se cuenta con la ordenanza 027-2015-GR que aprueba el Plan Regional de Igualdad de Oportunidad para Personas con Discapacidad 2015-2021. Y el Convenio 07-21-GR. LAMB/GR Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Concejo para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS y el Gobierno Regional de Lambayeque con el objeto de que el CONADIS brinde al Gobierno Regional asistencia técnica para la administración e implementación de su Registro Regional.

En la región San Martín se cuenta con la Ordenanza Regional N° 003-2022-GRSM/CR que dispone aprobar la creación del Registro Regional de la Persona con Discapacidad para el Departamento de San Martín y encarga a la Dirección Regional de Inclusión e Igualdad de Oportunidades su implementación. También se cuenta con la Ordenanza Regional N° 011-2018-GRSM/CR se declara de interés público y de prioridad en la región San Martín el “reconocimiento y promoción de la lengua de señas peruana, como lengua de las personas con discapacidad auditiva o personas sordas” y se

encarga a la gerencia Regional de Desarrollo Social la implementación de un Programa de Aprendizaje y Enseñanza de la Lengua de Señas. Además, mediante la Ordenanza Regional N° 012-2018-GRSM/CR se crea la Mesa Multisectorial Regional por la Participación y Desarrollo de las Personas con Discapacidad en la Región San Martín. Se puede destacar que en esta región hay mayores precedentes en su actuación en favor de las personas con discapacidad, pues en el año 2010 se creó el Registro Regional de Personas con Discapacidad - OREDIS San Martín (OR N° 031-2010)-GRSM/CR) y en el año 2012 se creó la Mesa Regional por la Participación y Desarrollo Inclusivo de las Personas con Discapacidad de la Región San Martín (OR N° 018-2012-GRSM/CR).

2. Los recursos regionales asignados para inversión en programas y proyectos dirigidos a personas con discapacidad son muy escasos.

Como hemos visto previamente, hacer posible la accesibilidad universal, pasa por implementar las adecuaciones necesarias, bajo el criterio de “ajustes razonables”, que permitan la participación de las personas con discapacidad de los sitios y servicios turísticos. No obstante, debido a que la Guía de Accesibilidad “Turismo para Todos” se publicó recién en 2021 y a las medidas de emergencia que se dispusieron frente a la pandemia por la COVID-19 no se han tenido muchos avances a nivel nacional.

El ministro de Comercio Exterior y Turismo, Roberto Sánchez, presentó a finales de 2021 la estrategia sectorial “Turismo para Todos”, indicando que las personas con discapacidad

“tienen los mismos derechos a las oportunidades y servicios turísticos.

Por ello, la accesibilidad debe estar presente en toda la cadena de valor del turismo”. (Nota de Prensa de CONADIS, 22 de diciembre de 2021).

Así mismo, destacó que el 1 % del presupuesto de los gobiernos regionales y locales es destinado a acciones que promuevan la accesibilidad de las personas con discapacidad, lo que debería fortalecer la oferta turística a través de asistencias técnicas y capacitación para la adaptación de productos y/o servicios turísticos accesibles y la sensibilización sobre temas de turismo social e inclusivo.

Por otro lado, desde la inversión del gobierno central, durante el año 2021, el programa Plan COPESCO Nacional ha ejecutado diez obras de Infraestructura Turística que priorizan accesos para las personas mayores y personas con discapacidad en las regiones de Amazonas, San Martín, Ucayali, Tacna, Ayacucho, Huánuco y Junín por un valor de S/ 32 millones. En la región San Martín ya se culminaron los proyectos: Infraestructura Turística de la Laguna Sauce – Sector Dos de Mayo; Infraestructura Turística en la provincia de Lamas, Laguna el Sauce – Sector Sauce. (Nota de Prensa de CONADIS, 22 de diciembre de 2021).

Figura 5.

**Infraestructura de turismo con adecuaciones razonables**



Nota: MINCETUR, Nota informativa 19 de agosto de 2020. (<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/294673-camino-a-un-turismo-para-todos-adaptacion-de-espacios-para-personas-con-discapacidad>).

Figura 6.

**Implementación de adecuaciones razonables en sistemas transporte turístico**



Nota: El Peruano, artículo periodístico 07 de diciembre de 2021. La inclusión de las personas con habilidades diferentes en el turismo es clave para el desarrollo. <https://elperuano.pe/noticia/134867-turismo-inclusivo-oportunidad-para-dar-un-servicio-de-calidad>.

Figura 7.

### **Infraestructura de turismo con adecuaciones razonables**



Nota: Andina/Difusión, nota periodística 20 de julio de 2021, San Martín: Plan Copesco inaugura obra turística cerca de la famosa laguna Sauce. <https://andina.pe/agencia/noticia-san-martin-plan-copesco-inaugura-obra-turistica-cerca-de-famosa-laguna-sauce-854074.aspx>

3. Las capacidades entre las gerencias y subgerencias regionales, con competencia en temas de turismo y discapacidad, es muy limitada.

Tal como vimos en las entrevistas realizadas a los funcionarios públicos de las DIRCETUR de Cajamarca, Lambayeque y San Martín, en todos los casos afirmaron que la coordinación con las instancias del gobierno regional encargadas en los temas de discapacidad es prácticamente nula, y ello se debe en gran parte a que todavía persiste en la mayoría de las autoridades y funcionarios públicos la opinión de que la atención de las personas con

discapacidad es básicamente en las áreas de registro, salud y apoyos extraordinarios. También es necesario mencionar que esto se debe a que los equipos de las DIRCETUR son muy reducidos, contando en cada caso con no más de dos especialistas dedicados a la promoción del sector turismo, y en algunos casos compartiendo funciones en temas de artesanía o producción.

A la situación descrita, debe sumarse la emergencia sanitaria causada por la Pandemia de la COVID-19 que postergó todos los planes sectoriales en el gobierno nacional y los gobiernos subnacionales.

El 16 de marzo de 2020 se emite el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM que declara el “Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19”, las disposiciones que incluía, y sus posteriores ampliaciones, imponían varias restricciones al libre tránsito y la convivencia social basado en criterios médicos. A lo largo de los años 2020 y 2021 estas medidas limitaron el funcionamiento de los servicios públicos y privados. El acceso a atención de salud, educación, vivienda y recreación de las personas con discapacidad, así como las actividades de registro, asistencia y promoción de sus derechos regiones de Cajamarca, Lambayeque y San Martín también se vieron muy afectados (CONADIS, 2021), pues la gestión se centró en afrontar los efectos de la crisis sanitaria sector salud, educación y los problemas socioeconómicos que produjo.

4. No se están llevando a cabo actividades de monitoreo y evaluación de los PERTUR Cajamarca, Lambayeque y la Libertad lo que impide medir objetivamente la efectividad de las políticas inclusivas.

En el PENTUR 2025 se señala que el proceso participativo, monitoreo y evaluación son elementos primordiales para “mantener el compromiso de los actores clave para el logro de la visión planteada con horizonte a diez años y el cumplimiento de las acciones propuestas”, no obstante, el documento no considera ningún plan de seguimiento y monitoreo, solo menciona que este será permanente y tendrá tres momentos de evaluación, en los años 2018, 2021 y 2025.

De igual manera en los PERTUR de Cajamarca, Lambayeque y San Martín solo se menciona en líneas generales las acciones de seguimiento y monitoreo, las cuales, en la misma tendencia de todo el plan no considera a las personas con discapacidad, como se puede apreciar en la tabla 10.

Tabla 10.

**Inclusión de personas con discapacidad en el seguimiento y monitoreo de los PERTUR Cajamarca, Lambayeque y San Martín.**

	PERTUR Cajamarca 2025	PERTUR Lambayeque 2025	PERTUR San Martín 2025
--	--------------------------	---------------------------	---------------------------

Cuenta con un plan de seguimiento y monitoreo

No, solo dispone un sistema de monitoreo Permanente y evaluaciones en los años 2020, 2022 y 2024.

En el seguimiento y monitoreo se incluye a instituciones especializadas en temas de discapacidad

No, solo precisa que un Equipo Técnico Especializado se hará cargo del monitoreo y las evaluaciones.

No, solo precisa que la DIRCETUR liderará el monitoreo y las evaluaciones.

Nota: Elaboración propia, en base a PERTUR Cajamarca 2025 (2019), PERTUR Lambayeque 2025 (2019) y PERTUR San Martín 2025 (2019).

Para realizar el monitoreo de la inclusión de las personas con discapacidad en el PERNTUR 2025 se han identificado doce líneas de acción clave en ocho de los diecinueve componentes de sus cuatro líneas estratégicas.

Tabla 11.

**Líneas de acción sensibles para el monitoreo de la inclusión de personas con discapacidad en el PENTUR 2025.**

Pilares estratégicos	Componentes	Líneas de acción identificadas
Diversificación y consolidación de mercados	Desarrollo de estrategias diferenciadas por mercados emisores Desarrollo de nuevos Mercados	3) Desarrollo de estrategias innovadoras de comunicación 4) Identificación de nuevos mercados emisores potenciales 5) Definición y ejecución de una estrategia comercial por cada nuevo mercado potencial
Diversificación y consolidación de la oferta	Priorización de segmentos Especializados Desarrollo de productos turísticos especializados	6) Priorización de segmentos sensibles a la oferta especializada del país 7) Identificación y priorización de productos turísticos 8) Promoción de la inclusión de la población local

	Desarrollo del capital humano	9) Fortalecimiento de la oferta educativa en turismo, hotelería y gastronomía con calidad 10) Fomento de la investigación académica para el desarrollo turístico
Facilitación Turística	Desarrollo de un sistema uniforme y confiable de información turística a nivel nacional	11) Mejora continua de los procesos de levantamiento y elaboración de información estadística con base en los estándares OMT
Institucionalidad del sector	Fomento de la cultura turística	12) Desarrollo de herramientas para promover la cultura turística en autoridades, prestadores de servicios turísticos y ciudadanos
	Fortalecimiento de la gestión para la seguridad turística	13) Implementación y activación de nuevos corredores turísticos preferenciales y monitoreo de los existentes 14) Desarrollo y monitoreo de protocolos para la atención de emergencias

---

Nota: Elaboración propia, en base a PENTUR (Págs. 99 – 136).

La construcción de indicadores con criterios de inclusión social y accesibilidad universal es una de las medidas pendientes en la gestión del MINCETUR, así como en las respectivas DIRCETUR.

#### 4.2. Discusión de los resultados.

La propuesta de la presente investigación se ha centrado en analizar cómo se produce el diseño y la implementación de políticas públicas inclusivas para personas con discapacidad, tomando como referencia el Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR) y los planes estratégicos regionales de turismo (PERTUR) de las regiones Cajamarca, Lambayeque y San Martín. A continuación, se discute sobre los enfoques del problema social de la discapacidad en los planes estratégicos de turismo, la inclusión de las personas con discapacidad en los procesos de diseño

y aprobación de las políticas públicas en turismo y el nivel de implementación de estas políticas y planes a nivel nacional y subnacional.

Existe una tendencia mundial hacia la promoción de derechos de las personas con discapacidad, que se constituyen en políticas globales impulsadas por organismos multilaterales como ONU, OCDE, OIT, FMI, entre otros. Según esta tendencia los estados tienen la responsabilidad de habilitar derechos y producir valor público para todos sus ciudadanos en condiciones de democracia, descentralización, derechos humanos y lucha contra las desigualdades (Hernández, 2015).

En el caso peruano, la constitución política y la Ley General para las Personas con Discapacidad (Ley 29973) buscan garantizar igualdad de condiciones para la convivencia social entre todos los ciudadanos, a la vez que el accionar del estado promueve mejores condiciones de calidad de vida para las personas con discapacidad. Pero, es necesario distinguir cómo se enfoca el problema público de la discapacidad, pues tradicionalmente se le considera una carga tanto para la sociedad como para el fisco, sin posibilidades de otro desarrollo más que la atenuación del padecimiento de quienes han nacido con alguna discapacidad o la adquirieron en el transcurso de su vida, debiendo ser objeto solo de políticas y programas asistenciales. De acuerdo a este enfoque el problema es la persona con discapacidad y su inclusión en los programas de turismo social (Ley General del Turismo – Ley 29408) es también de carácter asistencial.

Un enfoque más actual, y que viene siendo predominante en las políticas públicas más recientes, se basa en la teoría social de la discapacidad, según la cual

el problema no es la condición inhabilitante o discapacitante que pueda padecer una persona, sino las condiciones desfavorables que le impone su sociedad y que le impide gozar de un buen nivel de calidad de vida. De tal manera que el tratamiento de la discapacidad se debe abordar tanto por sus factores biomédicos como sociales, de no hacerlo la sociedad y el Estado se convierten en productores de discapacidades (Gómez, 2018). La nueva propuesta del MINCETUR en la Guía de Accesibilidad “Turismo para Todos” (MINCETUR, 2021) significa un cambio muy importante en esta dirección, pues incorpora condiciones básicas de accesibilidad, confort y seguridad en el mercado turístico, cumpliéndose así la propuesta de Grünewald (1996) y Leidner (2006) de establecer en el mercado turístico la necesidad de condiciones de inclusión como signo de calidad.

El concepto de la OMT “diseño para todos”, que recoge del MINCETUR, implica el rediseño y la reconstrucción de los espacios turísticos con un criterio de adaptaciones basado en “cambios razonables”, es decir, los destinos turísticos en el Perú sí pueden y deben ser inclusivos para las personas con discapacidad, debiendo para ello actualizar su infraestructura y modelo de atención e información en todos los servicios turísticos públicos y privados.

El segundo tema de discusión es sobre el modelo de crecimiento endógeno (Romer, 1986) y el modelo de capital humano (Lucas 1988). Mucho se discute si las posibilidades de desarrollo del país dependen de nuestras propias potencialidades, y si la inversión privada es realmente el motor que impulse nuestro crecimiento económico y tecnológico. El desarrollo del sector turístico en el Perú parece cumplir con tales condiciones, pues su crecimiento y posición estratégica en

nuestra economía se debe al progresivo incremento de productos y servicios turísticos, desarrollados a partir del incremento de inversiones sobre las potencialidades turísticas locales. Siendo un sector característico por su agilidad y experiencia frente a las tendencias de consumo mundial, se espera que en el Perú el potencial mercado turístico de personas con discapacidad sea captado y desarrollado, generándose para ello nuevas capacidades en la gestión de los servicios públicos y privados necesarios.

Los planes estratégicos de turismo nacional y regionales como políticas públicas se han centrado en el desarrollo de los “destinos turísticos” compuestos por sitios, servicios y productos diferenciados, motivando la participación de agentes locales, la colaboración intersectorial y la articulación interinstitucional. Así, la política turística favorece el desarrollo de la institucionalidad pública, el clima de inversiones del sector privado y el incremento de calidad en toda la cadena de valor turística (Acerenza, 2006). La política sectorial ha llegado al punto de priorizar la promoción de destinos turísticos que cumplan con implementar medidas para la plena accesibilidad y calidad en todos los servicios turísticos públicos y privados de la cadena de valor (MICENTUR, 2021).

La promoción del capital humano, entonces, se hace desde la inclusión económica de los actores locales como ofertantes de productos y servicios turísticos, así como en el desarrollo de sus capacidades a través de los programas de formación técnico productiva que brinda el estado. No obstante, una carencia en estas políticas públicas es lo referente al desarrollo del capital humano en la población discapacitada, pues si bien es cierto se considera su inclusión como

consumidores, son completamente invisibilizados como parte interesada (stakeholders) en el diseño y planificación de este nicho de mercado. De acuerdo a lo investigado, en el diseño de políticas tampoco hay participación de las instituciones tutelares de la promoción de las personas con discapacidad como el CONADIS y la OREDIS, ello se debe a la desarticulación y descoordinación interinstitucional, problema que se hace más álgido en los niveles de gobierno subnacionales y que pone en cuestión el carácter descentralizado de la gestión pública en el país.

Al considerar los procesos de diseño e implementación del PENTUR, los PERTUR Cajamarca, Lambayeque y San Martín y la Guía de Accesibilidad “Turismo para Todos” como políticas públicas de turismo vinculadas a la inclusión de las personas con discapacidad, resaltan dos aspectos. Primero, en el diseño se aprecia una tendencia hacia las buenas prácticas de gobernanza desde el MINCETUR y los gobiernos regionales, pues facilitan la disposición de espacios de participación plural donde “se cocinan” de manera representativa y dialogada las políticas inclusivas (Alza, 2012) que deben regir los servicios turísticos. Aunque sin la debida inclusión de las personas con discapacidad, tales prácticas no son del todo representativas y corren el riesgo de construir entornos de acción pública no tan eficaces si la perspectiva de los principales afectados.

Segundo, el diseño de las políticas públicas en turismo se concibe como parte de un ciclo que se “cierra” en un continuo proceso de retroalimentación. Así, en el PENTUR se puede identificar una etapa diagnóstica (identificación y definición del problema público), una etapa decisoria (matriz del plan estratégico) y una etapa

operativa (implantación) que tiene como parte de su despliegue la formulación de los PERTUR en las regiones de Cajamarca, Lambayeque y San Martín. En ambos casos, los planes estratégicos no ponen énfasis en los mecanismos de evaluación, lo que implica no garantizar la identificación de “cuellos de botella”, errores de formulación, buenas y “malas” decisiones, entre otros elementos pertinentes en todo proceso de diseño de la política pública (Aragón & Becerra, 2016).

Finalmente, se puede decir que la implementación de la política pública de turismo en el Perú está en camino de hacerse cada vez más inclusiva, como lo demuestra la publicación de la Guía de Accesibilidad “Turismo para Todos” (MINCETUR, 2021). Sin desmedro de ello, es preciso preguntarse hasta qué punto es inclusiva una política que no hace partícipe de sus decisiones a los principales afectados, teniendo en cuenta que las personas con discapacidad son, además de un nicho de mercado con gran potencial, ciudadanos plenos de derecho a la libertad de elección y decisión.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1. Conclusiones.

- 1) Los Planes Estratégicos Regionales de Turismo – PERTUR de Cajamarca, Lambayeque y San Martín se han elaborado dentro de los marcos normativos y de políticas inclusivas existentes en el Perú.
- 2) Los Planes Estratégicos Regionales de Turismo – PERTUR de Cajamarca, Lambayeque y San Martín se han elaborado siguiendo el proceso metodológico establecido en el Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR.
- 3) La participación de las personas con discapacidad y de sus organizaciones en el diseño e implementación de los Planes Estratégicos Regionales de Turismo – PERTUR de Cajamarca, Lambayeque y San Martín ha sido mínima. A las Oficinas Regionales de atención a las personas con Discapacidad - OREDIS y a las organizaciones sociales de discapacitados no se las tomó en cuenta en los procesos de planificación de los PERTUR.
- 4) La inclusión de las personas en discapacidad en los Planes Estratégicos Regionales de Turismo - PERTUR de Cajamarca, Lambayeque y San Martín sigue siendo una tarea pendiente a pesar de los marcos normativos y de política favorables, con algunas diferencias sustanciales en los niveles de inversión evidentes en el Gobierno Regional de San Martín.

## **5.2.Recomendaciones.**

1. A los gobiernos regionales de Cajamarca, Lambayeque y San Martín, previa evaluación, reformular sus planes estratégicos regionales de turismo, aplicando la Guía “Turismo para Todos” para fortalecer sus políticas inclusivas para personas con discapacidad.
2. Al CONADIS y a las OREDIS fortalecer las capacidades propositivas, de movilización y presión política de personas con discapacidad y de sus organizaciones representativas para fortalecer sus niveles de participación e incidencia en las políticas inclusivas de los planes estratégicos regionales de turismo de Cajamarca, Lambayeque y San Martín.
3. Al MINCETUR y MIMP mejorar la coordinación intersectorial de sus organismos descentralizados DIRCETUR y OREDIS, para mejorar la inclusión de las personas con discapacidad en el diseño e implementación de políticas públicas de turismo inclusivo.
4. A los gobiernos regionales de Cajamarca, Lambayeque y San Martín que incrementen sus niveles de inversión para mejorar la accesibilidad turística para personas con discapacidad.
5. Al sector privado para desarrollar un portafolio de inversiones (pública -privada) para potenciar los servicios y productos del turismo accesible, de tal manera que pueda responder adecuada y oportunamente a los retos y oportunidades del nuevo segmento de mercado compuesto por las personas con discapacidad.

## REFERENCIAS

- Aragón, J. y Becerra, M. (2016). El estudio de la política subnacional en el Perú: Posibilidades, avances y desafíos. *Revista de Ciencia Política y Gobierno*, 3(6), 11-17.
- Arce, J. y Jara A. (2020). *Planeamiento estratégico para la industria del turismo receptivo* (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/165949>
- Ausejo, F. (2009). *Análisis de política pública y gestión pública. Reflexiones teóricas y aplicadas al caso peruano*. Lima, Perú: Fondo Editorial PUCP.
- Acerenza, M. (2006). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. Ed. Trillas. España. <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/11/Conceptualizaci%C3%B3n-origen-y-evoluci%C3%B3n-del-turismo-de-Miguel-Acerenza-PDF.pdf>
- Bravo, P. (2016). *Turismo para discapacitados en el Perú*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2654833>
- Bifulco, G. y Leone, S. (2014). *Exploiting the accessibility concept for touristic mobility. Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 111, 432439. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.076>.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2020). *Turismo y crecimiento Económico*. <https://www.bcrp.gob.pe/estadisticas.html>
- Banco Interamericano de Desarrollo – BID. (2020). *Evolución del Turismo en el Perú 2010 – 2020*. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Evolucion-del-turismo-en-Peru-2010-2020-la-influencia-del-COVID-19-y-recomendaciones-pos-COVID-19-nota-sectorial-de-turismo.pdf>
- Cornejo, C. (2017). Respuesta educativa en la atención a la diversidad desde la perspectiva de profesionales de apoyo. *Revista Colombiana de Educación*, 73, 75-94. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=413651843005>
- CONADIS, (2021). Estadísticas al día. <https://www.conadisperu.gob.pe/>
- Castillo, M. (2017). El papel de la participación ciudadana en las políticas públicas, bajo el actual escenario de la gobernanza: reflexiones teóricas. *Revista CS*, 23, pp. 157-180.
- Chaterjee, P. (2008). <http://www.scielo.org.co/pdf/recs/n23/2011-0324-recs-23-0015>
- Cuper, C. (2007). El turismo: Teoría y Práctica. <https://www.sintesis.com/data/indices/9788497565103.pdf>
- Chan, N. (2005). *Circuitos turísticos: programación y cotización*. Ediciones Turísticas. Buenos

Aires. 3era edición. Disponible en:

[https://asesorenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/110-circuitos-turc3adsticos-\\_programac3b3n-y-cotizac3b3n.pdf](https://asesorenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/110-circuitos-turc3adsticos-_programac3b3n-y-cotizac3b3n.pdf)

De Asís, R. (2007). Derechos humanos y discapacidad. Algunas reflexiones derivadas del análisis de la discapacidad desde la teoría de los derechos, en la obra titulada: Igualdad, no discriminación y discapacidad. CAMPOY CERVERA, I. y PALACIOS, A. (Ed.), Dykinson, Madrid, 2007.

De Asís, R. (2004) La incursión de la discapacidad en la teoría de los derechos: posibilidades, elección, derecho y poder. En CAMPOY, I (Ed). Los derechos de las personas con discapacidad, perspectivas sociales, jurídicas y filosóficas, Madrid. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4331/3.pdf>

Fernández, M. (2007). Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz. España ((Tesis doctoral, Universidad de Cádiz). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=52057>

Fernández, J. (2017). Educación inclusiva. Construyendo caminos para avanzar. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 11(1), 1-3. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v11n1/a01v11n1.pdf>

Fernández, M. (2009). Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico. [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Fern%C3%A1ndez+Alles+\(2009\),&hl=en&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholar](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Fern%C3%A1ndez+Alles+(2009),&hl=en&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar)

Fraiz, J., Gonzales, E. y Domínguez, T. (2008). La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos. Revista de Análisis Turístico, 5, 30-45. <https://doi.org/10.1234/RAT2011n11>

Fontaine, G. y Susan, V. (2011). La conceptualización de la gobernanza: De lo descriptivo a lo analítico. En Gobernanza en tres dimensiones: De los recursos naturales, conservación de áreas protegidas y los pueblos indígenas (pp. 25-39). Quito: Flacso Ecuador, UICN & UKAID.

FONTUR, (2022). Glosario de terminología de turismo. <https://fontur.com.co/en/node/230?q=es/glosario>

Gómez, N., Restrepo, D., Grañan, J., & Cardona, D. (2018). La discapacidad desde los enfoques de derechos y capacidades y su relación con la salud pública. Revista Gerencia y Políticas de la Salud, 17(35). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-35.dedc>

GORE Cajamarca, (2021). Plan Regional de Turismo Cajamarca. [https://www.mincetur.gob.pe/turismo/lineas-de-intervencion/plan-estrategico-regional-de-turismo-pertur/pertur\\_cajamarca/#:~:text=El%20Plan%20Estrat%C3%A9gico%20Regional%20de,establecidos%20en%20el%20PENTUR%202025.](https://www.mincetur.gob.pe/turismo/lineas-de-intervencion/plan-estrategico-regional-de-turismo-pertur/pertur_cajamarca/#:~:text=El%20Plan%20Estrat%C3%A9gico%20Regional%20de,establecidos%20en%20el%20PENTUR%202025.)

- GORE Lambayeque, (2021). Plan Regional de Turismo Lambayeque. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/321482-pertur-lambayeque>
- GORE San Martín, (2021). Plan regional de Turismo San Martín. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/1082064-pertur-la-libertad>
- Grünewald, L. (1996). Calidad turística: Pautas para un turismo accesible. Turismo para todos. Buenos Aires, Argentina: Fundación Delia Lascano de Napp/Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos.
- Harvey, D. (2013). Ciudades rebeldes. Del derecho a la ciudad a la revolución urbana (Madrid: Akal).
- Hernández, M. (2015). El concepto de discapacidad: De la enfermedad al enfoque de derechos. Revista CES Derecho, 6(2), 46-59. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v6n2/v6n2a04.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación (Quinta). México: McGraw-Hill.
- Kastenholz, E. y Galán-Ladero, M. (2009). Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos. El caso de Lousa (*Portugal*). ROTUR: Revista de Ocio y Turismo, 2, 175-194.
- Leidner, R. (2006). Design for All in the Economy: The Example of Tourism Accesible for All in Europe, Newsletter Design For All, Institute of India,1 (4).
- Lefebvre, H. (1968) El derecho a la ciudad (Barcelona: Ediciones Península).
- Lefebvre, H. (1972) Espacio y política: El derecho a la ciudad II (Barcelona: Ediciones Península).
- Moliner, N. (2017). Haciendo camino en el Turismo Cultural. Methaodos Revista de Ciencias Sociales, 5(1), 4-8.
- Mejía, K. (2020). Análisis de la cadena de accesibilidad turística para personas con discapacidad visual a los atractivos turísticos del Damero de Pizarro, Lima 2020, (Tesis de Licenciada en Turismo. Universidad César Vallejo) <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2952182>
- Mendoza, E. (2006). Teoría y Ciclo de las Políticas Públicas. <http://cpps.dyndns.info/cpps-docs-web/secgen/2015/pol-oceanica-regional/Doc%2010.Teoria%20y%20ciclo%20de%20las%20Politic%20Publicas.pdf>

- Merchán, (2013). Aspectos convergentes del pensamiento crítico y las cuestiones sociocientíficas. <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/GDLA/article/view/731>
- Michael, H., Scott, D. & Gössling, S. (2020) Pandemics, transformations and tourism: be careful what you wish for, *Tourism Geographies*, 22:3, 577-598, DOI:10.1080/14616688.2020.175913 <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1131>
- MINCETUR, (2021). Plan Estratégico Nacional de Turismo. <https://www.mincetur.gob.pe/turismo/lineas-de-intervencion/plan-estrategico-nacional-de-turismo/>
- MINDES, (2021). Política nacional en discapacidad para el desarrollo al 2030. [https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/InclusionSocialDiscapacidad/files/presentacion\\_congreso.pdf](https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/InclusionSocialDiscapacidad/files/presentacion_congreso.pdf)
- Molinero, N. (2017). Haciendo camino en el Turismo Cultural. *Methaodos Revista de Ciencias Sociales*, 5(1), 4-8.
- Padilla-Muñoz, A. (2010). Discapacidad: contexto, concepto y modelos. *International Law, Revista Colombiana de Derecho Internacional*, 381 - 414.
- Ostrom, E. (2000). El gobierno de los bienes comunes. La evolución de las instituciones de acción colectiva. México: UNAM & FCE.
- Organización Mundial del Turismo, (2021). El turismo: un fenómeno económico y social. <https://www.unwto.org/es/turismo>
- Palacios, (2015). El modelo social de discapacidad Nueve conceptos claves para entender la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Lima; Año: 2015; p. 9 – 34. [https://www.conicet.gov.ar/new\\_scp/detalle.php?keywords=&id=42558&capitulos=yes](https://www.conicet.gov.ar/new_scp/detalle.php?keywords=&id=42558&capitulos=yes)
- Pérez, R. (2018). Turismo y crecimiento económico: un análisis empírico del impacto del turismo receptivo en la economía peruana en el periodo 2004-2015. (Tesis Universidad de Lima). <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/6054?show=full>
- Pérez, M.; Aquino S. y Cruz, V. (2020). Turismo inclusivo y accesible en Cancún Quintana Roo, México. *Perspectivas Docentes* Vol.31 Núm. 72.
- Pérez, D. y González, D. (2003). Turismo Accesible: Hacia un Turismo para Todos. Madrid, España: Mazar.
- Pérez, E. (2016). Bolivia: Las teorías del crecimiento económico: notas críticas para incursionar en un debate inconcluso. *Revista Latinoamericana de desarrollo económico*. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2074-](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2074-)

- PNUD, (2015). Los objetivos del milenio. La Agenda 2030. <https://www.undp.org/sustainable-development>
- Quiroz, T. (2018), Tesis: Conocimiento de los guías de turismo de la ciudad de Cajamarca en relación al turismo accesible. (Tesis para optar el título de Licenciado en Turismo y Hotelería. Universidad Nacional de Cajamarca) <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3711/Tesis.pdf?sequence=1>
- Rodríguez, S. (2018), Causas del limitado desarrollo del turismo accesible en el destino Trujillo. (Tesis para obtener el título de Licenciado en Turismo. Universidad Nacional de Trujillo) <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10747/RODR%C3%8DGUEZ%20SILUP%C3%9A%20SONIA%20MAR%C3%8DA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1>
- Rodríguez, P. (2014). La atención integral y centrada en la persona. Madrid, España: Fundación Pilares.
- Salgado, S. (2009). Turismo socialmente responsable. Trafalgar, núm. 34. <http://www.polibea.com> acceso: abril 2009.
- Ripollés, M. (2008). La Discapacidad Dentro del Enfoque de Capacidad y Funcionamientos de Amartya Sen. Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades, 64 - 9a. <https://www.redalyc.org/pdf/282/28212043004.pdf>
- Small, J., Darcy, S. y Packer, T. (2012). The embodied tourist experiences of people with vision impairment: Management implications beyond the visual gaze. *Tourism Management*, 33(4), 941-950: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.09.015>.
- Seoane, J. A. (2011). ¿Qué es una Persona con Discapacidad? ÁGORA. [https://minerva.usc.es/xmlui/bitstream/handle/10347/7386/pg144\\_163\\_agora30\\_1.pdf?jsessionid=861B89F0C0F0F038A5A9D00E29B4DA14?sequence=1](https://minerva.usc.es/xmlui/bitstream/handle/10347/7386/pg144_163_agora30_1.pdf?jsessionid=861B89F0C0F0F038A5A9D00E29B4DA14?sequence=1)
- Suriá, R. y Escalona, J. (2014). Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física? En PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 12(1), 209-218. <https://doi.org/10.25145Zj.pasos.2014.12.016>.
- Tanaka, M. (2004). El Estado está de vuelta. Esta vez en serio. *Revista Mexicana de Sociología*, 66 (Número Especial), 119-135.
- Theobald, W. (1994). *Global Tourism: The Next Decade*. Oxford. <https://studfile.net/preview/4327040/>
- Tite, G., Ochoa-Ávila, M. y Tustón-Landa, V. (2021). Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador. <https://www.semanticscholar.org/paper/Dimensiones-para-la-gesti%C3%B3n-del->

turismo-accesible-Cunalata-Ochoa-  
%C3%81vila/43b52d3a4e7cae5b42385e72679a0d4aac5a2a60

Victoria, J. (2013). El modelo social de la discapacidad: Una cuestión de derechos humanos. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 46(138), 1093-1109.

Young, I. (2000). *La justicia y la política de la diferencia*. Universidad de valencia. Madrid: Cátedra. <https://1library.co/document/yr0wo6oy-young-la-justicia-y-la-politica-d-ela-diferencia-pdf.html>

## LISTA DE ABREVIATURAS

<b>CONADES</b>	:	Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad
<b>COREDES</b>	;	Consejo Regional para la Integración de la Persona con Discapacidad
<b>DIRCETUR</b>	:	Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo
<b>ENAT</b>	:	Red Europea para el Turismo Accesible <b>MINCETUR</b>
	:	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
<b>OMS</b>	:	Organización Mundial de la Salud
<b>OMT</b>	:	Organización Mundial del Turismo
<b>ONU</b>	:	Organización de las Naciones Unidas
<b>PROMPERU</b>	:	Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo
<b>PENTUR</b>	;	Plan Estratégico Nacional de Turismo
<b>PERTUR</b>	;	Plan Estratégico Regional de Turismo

## **APÉNDICES**

## **Apéndice 1: Guía de entrevista para funcionarios**

### **Guía de entrevista para funcionarios públicos de la DIRCETUR de las regiones Cajamarca, Lambayeque y San Martín**

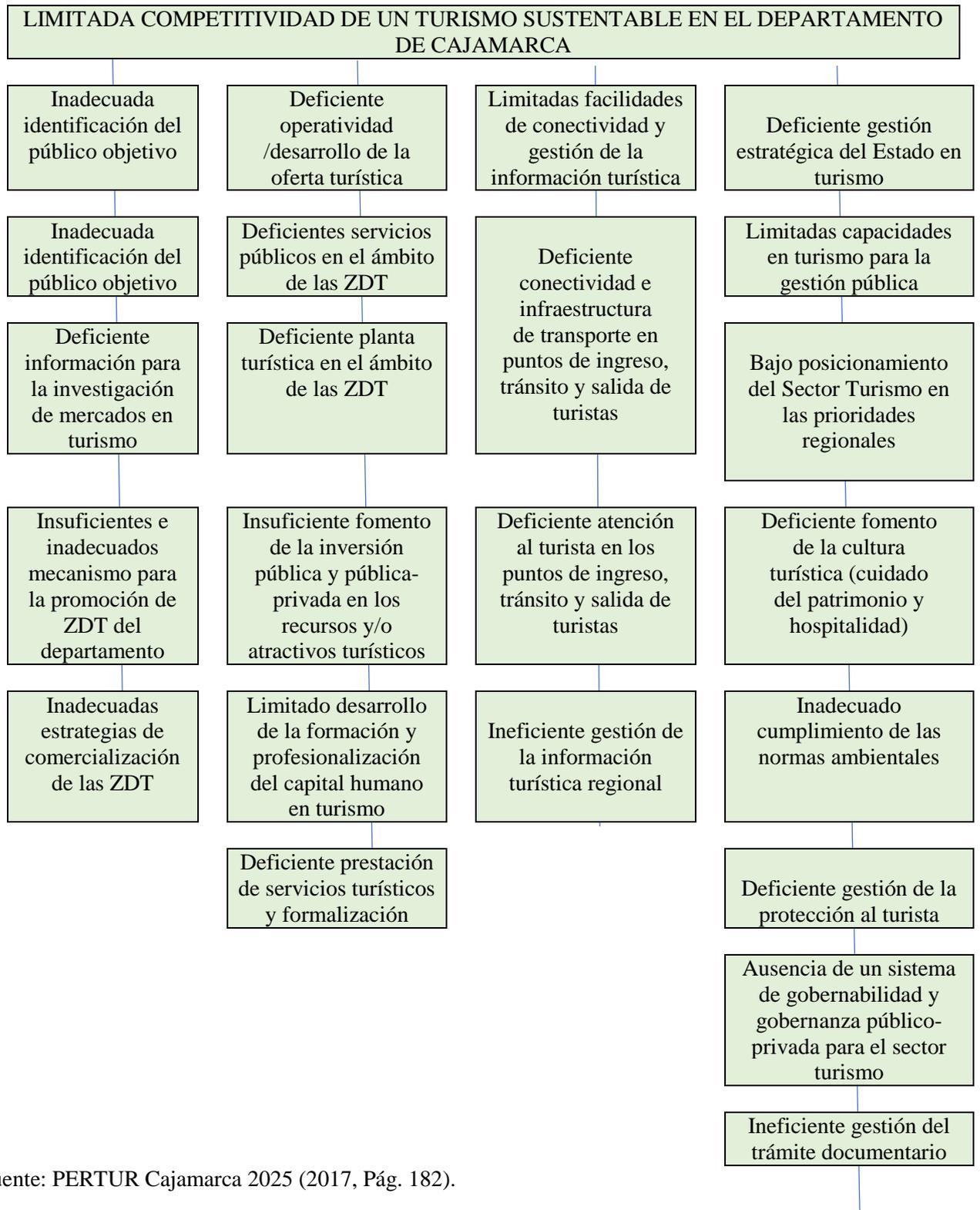
1. Nombre completo:
2. Gobierno Regional en el que labora y antigüedad en el puesto:
3. ¿Considera que en la elaboración del PERTUR de su región fue participativa e inclusiva? ¿Porqué?
4. ¿Cuál considera que es el reto de la gestión turística para la inclusión de las personas con discapacidad en la región?
5. ¿Considera que en la actualización del PERTUR de su región pueden participar organizaciones representativas de las personas con discapacidad? ¿De qué manera?
6. ¿Luego de la aprobación del PERTUR se ha coordinado con la OREDIS para la implementación de acciones dirigidas al acceso de las personas con discapacidad a los sitios y servicios turísticos?
7. ¿En la DIRCETUR se realizan coordinaciones con alguna institución representativa o relacionada a las personas con discapacidad de la región? ¿Sobre qué temas?
8. Como parte de las actividades de su dirección, ¿se ha planificado y/o ejecutado algún programa o proyecto para promover el acceso de las personas con discapacidad a los sitios y servicios turísticos en su región?
9. ¿Qué actividades considera como necesarias para promover el turismo accesible en su región? ¿Cuál cree que sería el rol de su institución?

## **Apéndice 2: Guía de entrevista para representantes de organizaciones**

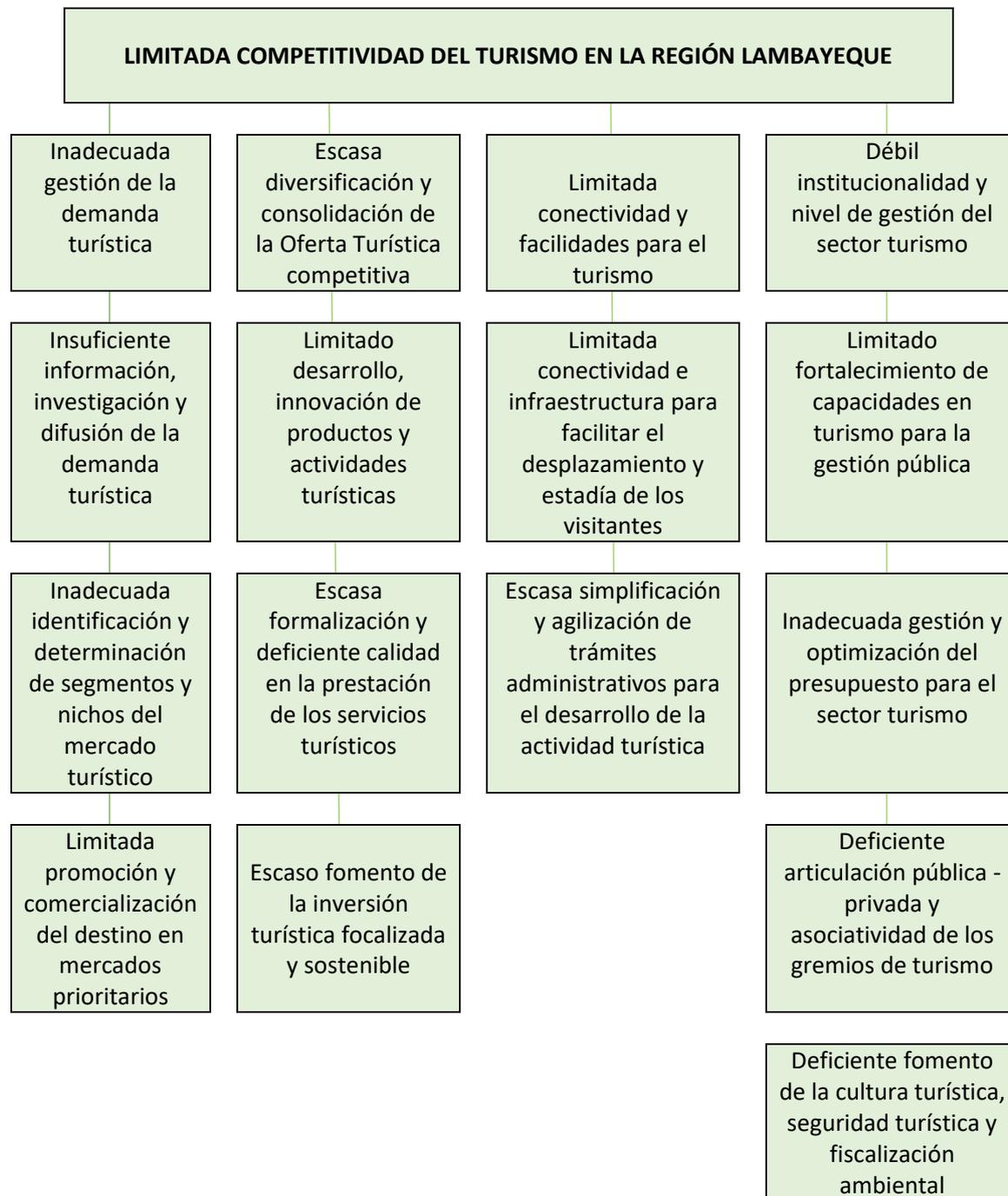
### **Guía de entrevista para representantes de las organizaciones de personas con discapacidad de las regiones Cajamarca, Lambayeque y San Martín**

1. Nombre completo:
2. Nombre de la organización y cargo que desempeña:
3. ¿Cuán importante considera que es para las personas con discapacidad realizar actividades de turismo, recreación y ocio?
4. Si usted ha tenido alguna experiencia turística, o alguna persona con discapacidad le ha compartido la suya, por favor mencione tres aspectos positivos y tres aspectos negativos de esa experiencia.
5. ¿Usted o sus asociados han recibido información sobre las normas y/o disposiciones técnicas referidas al acceso universal en sitios y servicios turísticos? Por favor, describa algunas.
6. ¿Cuál considera que es el principal problema de acceso para las personas con discapacidad en los sitios y servicios turísticos de la región?
7. ¿Ha participado alguna vez de reuniones o coordinaciones sobre turismo para personas con discapacidad con algún funcionario público de cualquier nivel?
8. ¿Cómo considera que las personas con discapacidad pueden aportar en el diseño de políticas y planes de turismo?
9. ¿Sabe de alguna organización que haya planteado o desarrollado alguna iniciativa de turismo para personas con discapacidad en la región?
10. ¿Cómo describiría una buena experiencia de turismo accesible para personas con discapacidad?

**Apéndice 3: Árbol de Problemas del diagnóstico - PERTUR 2025 Cajamarca, Lambayeque y San Martín.**

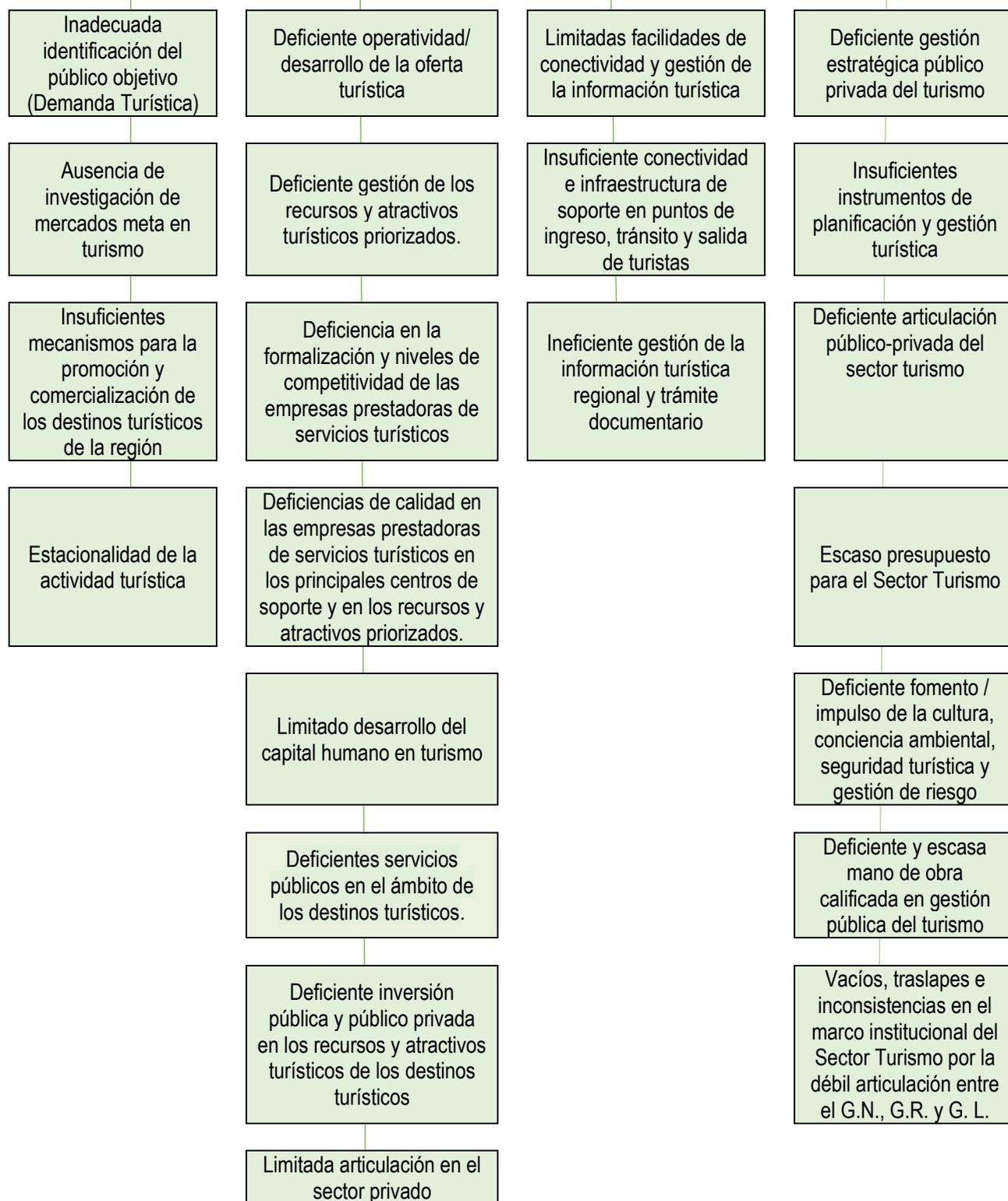


Fuente: PERTUR Cajamarca 2025 (2017, Pág. 182).



Fuente: PERTUR Lambayeque 2025 (2017, Pág. 128).

## LIMITADA COMPETITIVIDAD DEL TURISMO EN LA REGIÓN SAN MARTÍN



Fuente: PERTUR San Martín 2025 (2017, Pág. 122).

#### **Apéndice 4: Análisis de la gestión del turismo – PERTUR Cajamarca.**

Organizaciones del sector público vinculadas la gestión del turismo.

##### **Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR**

Es responsable de la implementación y la ejecución de políticas nacionales y regionales en materia de comercio exterior, turismo y artesanía en el departamento de Cajamarca. Cuenta con 2 Direcciones zonales en las provincias de Chota y San Ignacio y una oficina de coordinación en Jaén. Es una Dirección Regional Sectorial, órgano de línea de la Gerencia Regional de Desarrollo Económico, guardando relación técnico- normativa con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y administrativamente con el Gobierno Regional de Cajamarca.

##### **Dirección Desconcentrada de Cultura Cajamarca – DDC**

Es responsable de la defensa y conservación del patrimonio histórico cultural, de la investigación, registro y puesta en valor del patrimonio cultural, de promover la difusión y promoción de actividades culturales, así como los museos, bibliotecas, librerías, etc. Es una entidad clave en el desarrollo de la actividad turística sostenible en Cajamarca. La administración de los principales atractivos turísticos arqueológicos de Cajamarca está bajo la responsabilidad de la DDC.

##### **Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado – SERNANP**

Es un Organismo Público Técnico Especializado adscrito al Ministerio de Ambiente, que tiene a finalidad de gestionar sosteniblemente su diversidad biológica y mantener los servicios ecosistémicos que brindan beneficios a la sociedad. Las ANP brindan beneficios ambientales, culturales, sociales y económicos a la sociedad a través del turismo, contribuyendo a su conservación.

##### **Policía Nacional de Turismo de Cajamarca – POLTUR**

Es el cuerpo especializado de la Policía Nacional del Perú que tiene como misión la seguridad y protección del turista y la orientación del turista. La ubicación de la policía son los centros arqueológicos, museos, etc. que son frecuentemente visitados por turistas. La oficina de la Policía Nacional de Turismo de Cajamarca se ubica en el pasaje la Cultura, en el centro de la ciudad.

Fuente: PERTUR Cajamarca 2025 (2017, Pág. 70).

## Organizaciones del sector privado vinculadas la gestión del turismo.

### Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca

Es una institución que tiene como fin el crecimiento y la prosperidad del comercio, agricultura, artesanía, turismo e industria láctea de Cajamarca. Promueve la cultura empresarial innovadora y competitiva en la región, para generar un entorno favorable a la inversión privada y la diversificación productiva.

### La Cámara Regional De Turismo De Cajamarca – CARETUR

Impulsa el desarrollo económico de la región Cajamarca por medio de la representación de los intereses gremiales del sector turístico, fomentando la participación y fortalecimiento en la competitividad y calidad de servicios de las empresas asociadas, incidiendo en las políticas de sostenibilidad de la actividad turística y el apoyo al posicionamiento de Cajamarca como destino turístico.

### Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines – AHORA Cajamarca

Gremio que representa a sus asociados ante entidades públicas y privadas. Capacita constantemente a través de talleres, cursos, seminarios y todo tipo de eventos culturales y empresariales. Realiza intercambios culturales y técnicos con instituciones similares. Efectúa alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas a nivel nacional e internacional para la promoción del turismo y fortalecer las relaciones entre autoridades, representantes gremiales y empresarios del sector, a fin de aunar esfuerzos que se traduzcan en trabajos concretos en beneficio del desarrollo turístico sostenido en la región.

### Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo – APAVIT Cajamarca

Es una persona jurídica de derecho privado sin fines de lucro, que tiene como propósito fundamental el hacer crecer sus empresas con metas que cumplan objetivos y procedimientos éticos que todo profesional vinculado al turismo debe tener. Sus asociados gozan de servicios como el sello de garantía, escuela empresarial, participación en congresos, entre otros, y busca solucionar los problemas que afecten directamente al asociado, actuando como mediante ante entidades privadas o públicas.

### Asociación de Guías Oficiales Profesionales de Turismo – AGUIPTUR

Asociación que organiza a los Guías Profesionales de Turismo de Cajamarca. Capacita y actualiza permanentemente a sus asociados. Promueve el ejercicio de su labor de acuerdo a sus principios éticos profesionales. Participa activamente en la formulación y desarrollo de la política turística en el departamento de Cajamarca. Coordina con entidades del sector público y privado actividades que contribuyan al desarrollo turístico del destino.

Fuente: PERTUR Cajamarca 2025 (2017, Pág. 71).

## Apéndice 5: Análisis de la gestión del turismo – PERTUR Lambayeque.

Organizaciones del sector público vinculadas a la gestión del turismo.

Entidad	Red / Función
CADETUR	Representación, capacitación, promoción y asistencia a asociados.
Gremio de Turismo de la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque	Representación, capacitación, promoción y asistencia a asociados.
AHORA	Representación, capacitación, promoción y asistencia a asociados.
APAVIT	Representación, capacitación, promoción y asistencia a asociados.
AGOTUR	Representación, capacitación, promoción y asistencia a asociados.
AROTUR	Representación, capacitación, promoción y asistencia a asociados.
Universidad Señor de Sipán	Formar profesionales en la carrera de turismo.
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo	Formar profesionales en la carrera de turismo.
CENFOTUR	Formar técnicos en la carrera de turismo.

Fuente: PERTUR Lambayeque 2025 (2017, Pág. 102)

Organizaciones del sector privado vinculadas la gestión del turismo.

Denominación	Función	Fecha de creación	Documento de aprobación
Consejo Regional de Turismo - CRT Lambayeque	Comité consultivo de la región.	16/09/2003	Resolución Ejecutiva Regional N° 513-2003-GR. LAMB/PR
Conformación del Equipo Técnico	Elaboración del PERTUR	29/08/2016	Resolución Ejecutiva Regional N° 297-2016-GR. LAMB/PR
Comisión Multidisciplinaria PERTUR - CM	Encargada de orientar, revisar y validar los avances en la formulación del PERTUR Lambayeque.	27/06/2017	Resolución Ejecutiva Regional N° 209-2017-GR. LAMB/PR
Equipo Técnico Especializado - ETE	Encargado de conducir el proceso de formulación del PERTUR Lambayeque, así como de la sistematización de la información, elaboración de propuestas y del documento final para su validación y difusión.	27/06/2017	Resolución Ejecutiva Regional N° 209-2017-GR. LAMB/PR

Fuente: PERTUR Lambayeque 2025 (2017, Pág. 103).

## Apéndice 6: Análisis de la gestión del turismo – PERTUR San Martín

Organizaciones del sector público vinculadas a la gestión del turismo.

<b>Organizaciones del sector público</b>
Adicionalmente, las principales organizaciones del sector público vinculadas al sector turismo en la Región San Martín son las siguientes:
<b>Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - DIRCETUR – SM</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Órgano de línea de la Gerencia Regional de Desarrollo Económico responsable de formular, adecuar, implementar, controlar y evaluar el cumplimiento de las políticas públicas en materia de comercio exterior, turismo y artesanía en el ámbito regional.</li><li>• Se encarga de dirigir, ejecutar, supervisar, coordinar, administrar, evaluar controlar los procesos técnicos vinculados con dichas materias en el ámbito regional, conforme a las competencias correspondientes al Gobierno Regional y las disposiciones establecidas por la Gerencia Regional de Desarrollo Económico.</li><li>• Cuenta con 03 direcciones Sub regionales en las provincias: San Martín, Mariscal Cáceres y Tocache.</li></ul>
<b>Dirección Desconcentrada de Cultura de San Martín - DDC SM</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Encargada de actuar en representación y por delegación del Ministerio de Cultura en la región, ejecuta lineamientos y directivas en concordancia con las políticas de Estado y con los planes sectoriales y regionales.</li><li>• Es responsable de la defensa y conservación del patrimonio histórico cultural, de la investigación, registro y puesta en valor del patrimonio cultural, de promover la difusión y promoción de actividades culturales, así como los museos, bibliotecas y librerías, etc.</li><li>• Convirtiéndose en un actor clave en el desarrollo de la actividad turística sostenible en la región</li></ul>
<b>Dirección Desconcentrada de Cultura de San Martín - DDC SM</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Es un Organismo Público Técnico Especializado adscrito al Ministerio de Ambiente, que tiene la finalidad de gestionar sosteniblemente su diversidad biológica y mantener los servicios ecosistémicos que brindan beneficios a la sociedad.</li><li>• Asegurar la coordinación interinstitucional entre las entidades del gobierno nacional, los gobiernos regionales y los gobiernos locales que actúan, intervienen o participan, directa o indirectamente, en la gestión de las ANP.</li><li>• Las ANP brindan beneficios ambientales, culturales, sociales y económicos a la sociedad a través del turismo, contribuyendo a su conservación.</li></ul>
<b>Policía Nacional de Turismo de San Martín – POLTUR</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Es el cuerpo especializado de la Policía Nacional del Perú que tiene como misión la seguridad y protección del turista y la orientación del turista.</li><li>• La ubicación de la policía son los principales centros comerciales, centros arqueológicos, museos, etc. que son frecuentemente visitados por turistas.</li><li>• La oficina de la Policía Nacional de Turismo de San Martín se encuentra ubicada en la Plaza de Armas de la Ciudad de Tarapoto.</li></ul>

Fuente: PERTUR San Martín 2025 (2017, Pág. 84).

## Organización del Sector Privado

Las principales organizaciones del sector privado vinculadas al sector turismo en la Región San Martín son las siguientes:

<b>Asociación de Agencias de Viajes y Turismo del Alto Mayo – AVITUR</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Asociación civil sin fines de lucro, de carácter privado que agrupa a agencias de viaje y tour operadores en el ámbito del destino turístico Alto Mayo.</li></ul>
<b>Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Escuela Académico Profesional dedicada a formar profesionales en Administración en Turismo y Hotelería. Se ubica en la Carretera Marginal Norte, Fernando Belaunde Terry Km 8.5 Cacatachi, San Martín.</li></ul>
<b>Cámara de Comercio, Producción y Turismo de San Martín</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Es una institución que tiene como fin el crecimiento y la prosperidad del comercio, agricultura, artesanía y turismo de San Martín.</li><li>• Promueve la cultura empresarial innovadora y competitiva en la región, para generar un entorno favorable a la inversión privada y la diversificación productiva.</li></ul>
<b>La Cámara Regional de Turismo de San Martín – CARETUR</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Es una asociación civil sin fines de lucro, de carácter privado que agrupa a personas naturales y jurídicas que realizan actividades vinculadas al turismo en el ámbito de la región.</li><li>• Fomentar el turismo interno y receptivo a esta zona de la selva, reforzando la identidad nacional.</li><li>• Contribuir al desarrollo económico y social de la región</li></ul>
<b>Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines – AHORA San Martín</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gremio que representa a sus asociados ante entidades públicas y privadas, con el objetivo de propiciar, mantener y desarrollar la unión de las empresas que agrupa.</li><li>• Capacita constantemente a través de talleres, cursos, seminarios y todo el tipo de eventos culturales y empresariales.</li><li>• Realiza intercambios culturales y técnicos con instituciones similares.</li><li>• Efectúa alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas a nivel local, regional, nacional e internacional para la promoción del turismo y fortalecer las relaciones entre autoridades, representantes gremiales y empresarios del sector, a fin de aunar esfuerzos que se traduzcan en trabajos concretos en beneficio del desarrollo turístico sostenido en la región.</li></ul>
<b>Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo – APAVIT San Martín</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Asociación sin fines de lucro de tour operadores de la región San Martín.</li><li>• Sus asociados gozan de servicios como el sello de garantía en servicios de calidad, escuela empresarial, participación en congresos, y busca solucionar los problemas que afecten directamente al asociado, actuando como mediante ante privados o el Estado.</li><li>• Asesoría empresarial a todos sus agremiados.</li></ul>
<b>Asociación de Empresarios de Servicios Turísticos de Rioja - AESTUR</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Asociación de empresas turísticas de la ciudad de Rioja.</li><li>• Mejora de la competitividad y calidad de los servicios brindados por sus asociados.</li></ul>
<b>Cámara de Comercio, Producción y Turismo de Moyobamba - CCPTM</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Institución que agrupa a los empresarios de la provincia de Moyobamba: importadores, exportadores, empresas grandes, medianas, pequeñas, mayoristas de los rubros de comercio, agricultura y turismo; con el objeto de proteger sus intereses, mejorar sus actividades comerciales sobre la base de la mutua cooperación y promover su prosperidad, así como también de la comunidad de la ciudad de Moyobamba.</li></ul>

Fuente: PERTUR San Martín 2025 (2017, Pág. 85).

## Apéndice 7: Principios del diseño universal de la guía de accesibilidad “Turismo para Todos”.

Tabla 2: Los Principios del Desarrollo Universal		
PRINCIPIOS	DEFINICIÓN	PAUTAS
<b>1 Igualdad de Uso</b>	El diseño debe ser fácil de usar y adecuado para todas las personas, independientemente de sus capacidades y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporciona las mismas formas de uso para todos: idénticas cuando sea posible, equivalentes cuando no.</li> <li>• Evita segregar o estigmatizar a cualquier usuario.</li> <li>• Todos los usuarios deben contar con las mismas garantías de privacidad y seguridad.</li> <li>• Que el diseño sea agradable para todos.</li> </ul>
<b>2 Estabilidad</b>	El diseño se acomoda a una amplia gama y variedad de capacidades individuales. Acomoda alternativas de uso para diestros y zurdos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite escoger el método de uso. El acceso y uso se adapta a la mano derecha o izquierda</li> <li>• Se adapta a la precisión y exactitud de los usuarios.</li> <li>• Se adapta al ritmo de los usuarios.</li> </ul>
<b>3 Uso simple funcional</b>	El diseño debe ser fácil de entender independiente de la experiencia, conocimientos, habilidades o nivel de concentración del usuario. Elimina Complejidad innecesaria. El diseño es simple en instrucciones e intuitivo en el uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elimina la complejidad necesaria.</li> <li>• Cumple las expectativas y la intuición del usuario.</li> <li>• Se adapta a un amplio rango de habilidades culturales y de lenguaje</li> <li>• La información está ordenada en función de su importancia.</li> <li>• Genera avisos de información útil durante y después de finalizar la tarea.</li> </ul>
<b>4 Información Comprometida</b>	El diseño debe ser capaz de intercambiar información con el usuario, independiente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo. Utiliza distintas formas de información (gráfica, verbal, táctil). Proporciona el contraste adecuado entre la información y sus alrededores (uso de color) y dispositivos o ayudas técnicas para personas con limitaciones sensoriales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza diferentes modos (táctil, sonoro, escrito, pictográfico) para presentar la información esencial.</li> <li>• Dota de suficiente contraste en la información esencial y el entorno.</li> <li>• Permite la compatibilidad entre los diferentes dispositivos y adaptaciones utilizados por las personas con problemas sensoriales.</li> </ul>
<b>5 Tolerancia al error</b>	El diseño reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias. Dispone los elementos de manera tal que se reduzcan las posibilidades de riesgos y errores (proteger, aislar, o eliminar aquello que sea posible riesgo). Minimiza las posibilidades de realizar actos inconscientes que impliquen riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordena y distribuye los elementos de modo que se minimice el riesgo y los errores.</li> <li>• Los elementos más usados se dispondrán de forma más accesible, los elementos peligrosos serán eliminados, aislados o protegidos.</li> <li>• Facilita avisos de peligro o error.</li> <li>• Facilita elementos de seguridad ante fallos</li> <li>• Disuade de la realización de acciones inconscientes en tareas que requieren atención</li> </ul>
<b>6 Bajo esfuerzo físico</b>	El diseño debe poder ser usado eficazmente y con el mínimo esfuerzo posible. Permite al usuario mantener una posición neutral del cuerpo mientras utiliza el elemento. Minimiza las acciones repetitivas y el esfuerzo físico sostenido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe permitir al usuario mantener una posición natural del cuerpo.</li> <li>• Minimiza las acciones repetitivas.</li> <li>• Minimiza los esfuerzos físicos continuados.</li> </ul>
<b>7 Dimensiones apropiadas</b>	Los tamaños y espacios deben ser apropiados para el alcance manipulación y uso por parte del usuario, independientemente de su tamaño, posición o movilidad. Otorga una línea clara de visión y alcance hacia los elementos, para quienes están de pie o sentados. Adapta opciones para el uso de elementos con manos de mayor o menor fuerza y tamaño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilita un amplio campo de visión de los elementos importantes para cualquier usuario, independientemente de que esté asentado o de pie.</li> <li>• Permite el alcance de todos los componen de forma cómoda independientemente de la posición.</li> <li>• Facilita el espacio adecuado para el de ayudas técnicas o de asistente personal</li> </ul>

1997. Universidad Estatal de carolina del Norte. Citado por Fundación ONCE 2011. Adaptado por el PNA

Fuente: Guía de Accesibilidad “Turismo para Todos” (MINCETUR, 2017, Pág. 26).

## Apéndice 8: Matriz de consistencia metodológica.

Políticas públicas inclusivas para personas con discapacidad en los planes regionales de turismo de Cajamarca, Lambayeque y San Martín						
Problema	Objetivo General	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cómo fue el proceso de diseño e implementación de políticas públicas inclusivas para personas con discapacidad en los planes estratégicos regionales de turismo de las regiones de Cajamarca, Lambayeque y San Martín?	Explicar el proceso de diseño e implementación de políticas inclusivas para personas con discapacidad en los planes estratégicos regionales de turismo de las regiones de Cajamarca, Lambayeque y San Martín.	El diseño e implementación de políticas públicas inclusivas para personas con discapacidad, en las regiones Cajamarca, Lambayeque y San Martín, se realiza en el proceso de elaboración de sus planes estratégicos regionales de turismo y de la ejecución de normas, programas, proyectos e intervenciones que, dependiendo de la coherencia, factibilidad y representatividad, mejoran la inclusión y accesibilidad turística.	<p><b>Variable 1:</b> Diseño e implementación de políticas públicas inclusivas en los PERTUR de Cajamarca, Lambayeque y San Martín</p> <p><b>Variable 2:</b> Mejora de la inclusividad para personas con discapacidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marcos normativos.</li> <li>• Procesos participativos para el diseño de políticas en turismo.</li> <li>• Compromiso de los tomadores (gerencias, subgerencias, direcciones).</li> <li>• Agendas políticas en materia de turismo inclusivo</li> <li>• Programas y proyectos para promover el turismo inclusivo</li> <li>• Organizaciones de personas con discapacidad participan de programas y proyectos de turismo inclusivo.</li> <li>• Actividades de monitoreo y seguimiento de los programas y proyectos de turismo inclusivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas aplicadas: ordenanzas, propuestas de política.</li> <li>• Efectiva implementación de proyectos y programas</li> <li>• Número organizaciones de discapacitados que participan en el proceso de elaboración de políticas</li> <li>• Programas y proyectos ejecutados (nivel de inversión presupuesto)</li> <li>• Número de organizaciones de discapacitados que participan en el proceso de evaluación de políticas.</li> </ul>	<p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Tipo:</b> Descriptivo (2018-2020).</p> <p><b>Alcance:</b> Exploratorio.</p> <p><b>Métodos:</b> Etnográfico, comparativo analítico.</p> <p><b>Técnicas:</b> Observación no participante Análisis de políticas Revisión documental.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Guía de observación, Matriz de análisis de información Cuestionarios.</p>