



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**“LA ACCESIBILIDAD DEL DISCAPACITADO MOTRIZ EN LA
INFRAESTRUCTURA PARA EL TURISMO ACCESIBLE EN EL
PUERTO LACUSTRE DE LA CIUDAD DE PUNO – 2019”**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. CARLOS REYNALDO MENDOZA FLORES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN TURISMO

PUNO – PERÚ

2021



DEDICATORIA

A mi querida madre difunta madre Manuela Flores, quien con su ejemplo y apoyo me dio fortaleza y las fuerzas necesarias para poder salir adelante, a mi padre, Flavio Mendoza quien siempre me supo apoyar y enseñándome a perseverar dándome un gran ejemplo de trabajo y superación. Ambos me supieron inculcar que nunca es tarde para lograr nuestros sueños y que siempre trabaje para superarme, gracias por siempre confiar en mí y brindarme grandes enseñanzas.

A mis hermanos Jaime y Rodrigo, por su confianza y motivación de seguir adelante y enseñándome a persistir siempre hasta lograr tus objetivos.

A mis hermanas Yovana y Maritza, porque siempre estuvieron apoyándome en todo momento con confianza.

Agradezco a mi difunto cuñado Marcial Huanacuni, que en vida supo inculcarme grandes enseñanzas y a no rendirme nunca, convirtiéndose en un hermano más para mí, gracias por enseñarme lo que es el valor de siempre seguir adelante.

A mi sobrina Oriana Huanacuni. Que siempre me motiva a salir adelante y realice todos mis sueños.

Mendoza Flores Carlos



AGRADECIMIENTOS

Especial reconocimiento con gratitud

- *El agradecimiento a mi centro de formación, la Universidad Nacional del Altiplano-Puno por haberme acogido y encaminado en mi futuro. A la Facultad de Ciencias Sociales, a la Escuela Profesional de Turismo, por ser mi centro de formación académica y a los docentes por su colaboración y dedicación para mi formación profesional.*
- *A compañeros de trabajo de las diferentes Agencias de Viajes*
- *A las diferentes Agencias de Viajes operadoras*

Quienes facilitaron información para concluir este trabajo



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 11

ABSTRACT 13

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA17

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN19

1.2.1. Problemas específicos19

1.2.2. Problemas específicos19

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN20

1.3.1. Hipótesis general20

1.3.2. Hipótesis específicas20

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN20

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN22

1.5.1. Objetivo General.....22

1.5.2. Objetivos específicos.....23

CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION24

2.1.1. A Nivel Internacional24

2.1.2. A nivel Nacional28



2.2. MARCO TEÓRICO	29
2.2.1. Turismo accesible: El destino y su posicionamiento.....	29
2.2.2. Clasificación de discapacidad.....	30
2.2.3. Accesibilidad.	32
2.2.4. Accesibilidad y diseño Universal en el Patrimonio Cultural	35
2.2.5. Diseño Universal	38
2.2.6. Ventajas del turismo accesible.....	43
2.2.7. Beneficios del turismo accesible	44
2.2.8. Accesibilidad Arquitectónica, Barreras y su Clasificación.....	47
2.2.9. Exigencias legales.	47
2.2.10. Condiciones Generales de Accesibilidad.....	49
2.2.11. Tipos de usuarios.....	54
2.2.12. Señalización	62

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. DISEÑO Y MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	64
3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	65
3.3. UBICACIÓN TEMPORAL Y ESPACIAL	65
3.4. INSTRUMENTACIÓN.....	68
3.5. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO	69
3.6. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	70
3.7. ANALISIS DE RESULTADOS.....	71

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. CARACTERIZACIÓN GEOGRÁFICO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE PUNO	74
---	----



4.2. ANALISIS E NTERPRETACION DE LA ENCUESTA JECUTADA PARA LAS AURIDADES COMPETENTES E INTERESADOS -INVOLUCRADOS.	78
.....	78
4.2.1. Diseño del trabajo empírico de la investigación.....	78
4.3. ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN (lista de cotejo).....	79
4.4. ANALISIS E INTERPETACION DE LA ENCUESTA EFECUTADA A LAS AUTORIDADES COMPETENTES E INVOLUCRADOS SOBRE LA ACCESIBILIDAD EN EL PRINCIPAL PUERTO LACUSTRE DE LA CIUDAD DE PUNO.....	85
4.5. TERCER ANALISIS E INTERPETACION DE LA ENCUESTA EJECUTADA A LOS GUIAS Y AGENCIAS TOUR OPERADORAS SOBRE LA ACCESIBILIDAD EN EL PRINCIPAL PUERTO LACUSTRE DE LA CIUDAD DE PUNO.....	92
4.6. PROPUESTA DE CAPACITACION EN TECNICAS Y ATENCION AL TURISTA CON DISCAPACIDAD MOTRIZ Y CREACION DE CONCIENCIA	106
V. CONCLUSIONES.....	110
VI. RECOMENDACIONES.....	112
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	113
ANEXOS.....	117

Área: Ciencias Sociales

Tema: Accesibilidad en el Puerto Lacustre

FECHA DE SUSTENTACION: 11 de junio 2021



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Personas Discapacitadas.....	43
Figura 2. Tipos de Dificultades y Parámetros.....	57
Figura 3. Tipos de Dificultades y Parámetros.....	59
Figura 4. Dificultades de Alcance	60
Figura 5. Dificultad de Control.....	61
Figura 6. SIA y señalización para personas con discapacidad motriz.....	63
Figura 7. Ubicación del Puerto	77
Figura 8. Organigrama Funcional Administrativo del Puerto de Puno.....	77
Figura 9. Rampas con las medidas adecuadas - Puerto.....	82
Figura 10. Desplazamiento en las Gradass - Puerto.....	82
Figura 11. Desplazamiento con el ancho mínimo - Puerto	83
Figura 12. Adecuadas condiciones del piso - Puerto.....	83
Figura 13. Señalización adecuada - Puerto	84
Figura 14. Genero de los Encuestados	85
Figura 15. Grado de conocimiento	86
Figura 16. Debería ser un turismo inclusivo	87
Figura 17. La accesibilidad es importante para el turismo y la sociedad.....	88
Figura 18. Ha escuchado sobre el turismo accesible	88
Figura 19. El destino más visitado es el lago Titicaca	89
Figura 20. Infraestructura adecuada para personas con discapacidad motriz - Puerto..	89
Figura 21. El Puerto está preparado para el servicio accesible.....	90
Figura 22. Cuenta con las medidas reglamentarias	90
Figura 23. Puno está facultada para convertirse en un destino accesible.....	91
Figura 24. Integrar a las personas con discapacidad motriz a las actividades turísticas	91



Figura 25. Empresa en la que labora	92
Figura 26. Genero de los guías encuestados	93
Figura 27. Tiempo laborando de los encuestados.....	94
Figura 28. Guías capacitados en atención a turistas con discapacidad.....	94
Figura 29. Encuestados que atendieron a una persona con discapacidad motriz	95
Figura 30. Tipo de discapacitado motriz que se atendió	95
Figura 31. Condición de accesibilidad en el Puerto lacustre	97
Figura 32. Existencia de ayudas técnicas en las Agencias Tour Operadoras	97
Figura 33. Adecuada accesibilidad para el desplazamiento en el Puerto	98
Figura 34. Calificación de la infraestructura para el desplazamiento en el Puerto.....	98
Figura 35. Motivos por los que un discapacitado motriz no visita el Lago Titicaca	99



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Ficha de Accesibilidad del desplazamiento en el Principal Puerto de Puno..	79
Tabla 2	Rampas (medidas adecuadas).....	100
Tabla 3	Pasamanos Adecuados.....	100
Tabla 4	Gradas adecuadas.....	101
Tabla 5	Barras de apoyo.....	101
Tabla 6	Piso adecuado.....	102
Tabla 7	Señalización adecuada.....	102
Tabla 8	Señalizaciones en braille	103
Tabla 9	Infraestructura adecuada.....	103
Tabla 10	Agencia en la que labora cuenta con tecnología asistida para turistas con discapacidad motriz	104



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- CONADIS** : consejo Nacional de discapacitados
- DICAPI** : Dirección de Capitanía
- DIRCETUR** : Dirección regional de Turismo
- MPP** : Municipalidad Provincial de Puno
- OMT** : Organización Mundial del Turismo
- OMS** : Organización Mundial de la Salud
- PROMPERU** : Promoción del Perú para la Exportación y Turismo
- NTE** : Norma Técnica de Edificaciones
- LISMI** : Ley de Integración Social de los Minusválidos
- SIA** : Símbolo Internacional de Accesibilidad
- CONFIEP** : La Confederación Nacional de Instituciones Empresariales
- EDDES** : Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud.



RESUMEN

Hablar sobre turismo accesible en un ámbito mundial, hoy en día ya no es novedad, los principales países emisores como Estados Unidos, Japón, Italia, Alemania, Reino Unido, entre otros. Ya han tomado ventaja de ello y han acondicionado su infraestructura para un turismo accesible, cuyo segmento de mercado al que pertenece crece progresivamente. La presente investigación tiene como **objetivo: Analizar la accesibilidad del discapacitado motriz en el puerto lacustre de la provincia de Puno 2019**, para esta investigación se presenta una recopilación de datos para poder realizar la investigación desde un punto de vista más óptimo y así poder entender más sobre el tema a investigar. El trabajo de investigación tiene ámbito en el principal acceso a nuestros atractivos turísticos del Lago Titicaca de la ciudad de Puno, enfocando el objeto de estudio hacia el puerto lacustre de Puno, cuya ubicación es en la bahía del lago Titicaca en la ciudad de Puno, planteando la problemática hacia la accesibilidad para una persona con discapacidad motriz cuando toman la decisión de visitar atractivos turísticos como la Isla de los Uros, isla Taquile, isla Amantani, entre otros. Básicamente esta investigación es un análisis descriptivo transeccional de la realidad o conclusiones en las que se halla actualmente el Puerto Lacustre de Puno, para la metodología se aplicó los siguientes instrumentos de recolección de datos, como la ficha de observación y la encuesta, utilizando el Método Analítico y Descriptivo. permitiéndonos conocer las barreras arquitectónicas que existe en este recinto, además de las facilidades de acceso a los transportes que son las lanchas turísticas que laboran en las excursiones en el Lago Titicaca, hacia las personas con discapacidad motriz, así como los medios necesarios para poder dar una atención más completa, integral y acorde a las necesidades de una persona con discapacidad motriz. Luego de haber investigado, organizado y analizado la información, se expone los resultados de la investigación, de uno de los principales



accesos que es el Puerto Lacustre de Puno a nuestro mayor atractivo turístico siendo el Lago Titicaca y las diferentes Islas que alberga el Lago, aún no se encuentra en condiciones de poder atender visitantes o turistas con discapacidad y más aun tratándose de un discapacitado motriz por el elevado número de barreras arquitectónicas que se encuentran en estos lugares; **por el cual la presente investigación propone opciones de mejoramiento en cuanto a la accesibilidad para un mejor uso de este espacio, acorde a las necesidades del mercado, siempre y cuando se protejan, cuiden y mantengan su originalidad.**

Palabras clave: Accesibilidad, barreras arquitectónicas, discapacidad motriz, Puerto de Puno



ABSTRACT

Talking about accessible tourism on a global level, nowadays it is no longer a novelty, the main emitting countries such as the United States, Japan, Italy, Germany, the United Kingdom, among others. They have already taken advantage of this and have conditioned their infrastructure for accessible tourism, whose market segment to which it belongs is growing progressively. The present research aims to analyze the accessibility of the motor disabled in the lake port of the province of Puno 2019, for this research a data collection is presented to be able to carry out the research from a more optimal point of view and thus be able to understand more about the topic to be investigated. The research work has scope in the main access to our tourist attractions of Lake Titicaca in the city of Puno, focusing the object of study towards the lake port of Puno, whose location is in the bay of Lake Titicaca in the city of Puno, raising the problem towards accessibility for a person with a motor disability when they make the decision to visit tourist attractions such as Uros Island, Taquile Island, Amantani Island, among others. Basically this research is a descriptive transectional analysis of the reality or conclusions in which the Puno Lake Port is currently found, for the methodology the following data collection instruments were applied, such as the observation sheet and the survey, the methodology that applied is analytical and descriptive. allowing us to know the architectural barriers that exist in this enclosure, in addition to the facilities of access to transport that are the tourist boats that work on excursions on Lake Titicaca, towards people with motor disabilities, as well as the necessary means to be able to give a more complete, comprehensive care according to the needs of a person with a motor disability. After having investigated, organized and analyzed the information, the results of the investigation are exposed, from one of the main accesses that is the Lacustrine Port of Puno to our greatest tourist attraction being Lake Titicaca and the different Islands that the Lake houses, It is not yet in a position to



attend to visitors or tourists with disabilities and even more so in the case of a disabled motor due to the high number of architectural barriers found in these places; For which this research proposes improvement options in terms of accessibility for a better use of this space, according to the needs of the market, as long as they are protected, cared for and maintained their originality.

Keywords: Accessibility, architectural barriers, motor disability, Puno Port.



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Puno es una ciudad que cuenta con gran diversidad de atractivos turísticos naturales y culturales que por su ubicación geográfica e historia hacen de él, un lugar atractivo para visitar, teniendo como atractivo principal el Lago Titicaca. no dejando de lado la cultura y costumbres que se viven, como es la festividad más grande en Puno que es la celebración en conmemoración a la Virgen de la Candelaria. Haciendo que gracias a esto Puno sea cada vez más visitado por turistas nacionales e internacionales que disfrutan de diversas actividades turísticas que se dan en Puno.

Es una de las ciudades de Perú que debe de empezar a innovarse, enfocarse y adaptarse a los recientes segmentos de mercado para ser un destino turístico competitivo e inclusivo. Entre estos segmentos de mercado está el de las personas con discapacidad. Que hoy en día tienen repercusión en diferentes aspectos como la economía, la política, laboral y ahora en el turismo. Creando un turismo inclusivo o para todos.

El presente trabajo de investigación, busca abrir la visión de los profesionales en turismo, haciendo profesionales más conscientes y activos, reconociendo que mediante nuestra profesión podemos contribuir a la mejora de las condiciones de vida de un sector que casi no se toma en cuenta y otra visión es encontrar nuevas formas de ampliar nuestra oferta turística y desarrollar mejor las oportunidades que se presentan en el mercado. En este estudio se planteó una investigación evaluada y analizada para descubrir en qué condiciones se encuentra la accesibilidad para discapacitados motrices en el Puerto Lacustre de la ciudad de Puno. Investigando el tema de accesibilidad para personas con discapacidad motriz se abre las puertas a un sector turístico que además de verse limitada físicamente, también está limitada socialmente, ya que las malas condiciones de



accesibilidad en los diferentes destinos de la ciudad de Puno son prácticamente nulas y más aún en el Puerto Lacustre de la Ciudad de Puno.

Así mismo el estudio se desarrolló en el año 2019 recurriendo al apoyo y orientación teórica, tomando como base conceptos y definiciones que ayuden a esclarecer términos y a su vez sirven como guía para proceder al levantamiento de información. Se planteo el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación para finalmente hacer una descripción de la situación actual en la que se encuentra el Puerto Lacustre de Puno según el campo de estudio. El trabajo de investigación se organizó de la siguiente forma, considerando cuatro capítulos en la que se detalla los datos pertinentes que corresponden al año 2007 y 2018, información que se obtuvo documentos bibliográficos, se utilizó la técnica de la observación INSITU y la aplicación de la entrevista y encuesta.

El primer capítulo: Considera el planeamiento del problema de investigación, los objetivos de la investigación y los propósitos que se siguieron para alcanzarlo, la justificación, el marco referencial y/o antecedente del estudio.

El segundo capítulo: Detalla el marco teórico en la que se considera la base teórica que le da el valor científico de la investigación y conceptos. Formulación de la hipótesis y la definición de variables que facilito determinar los indicadores respectivos para su análisis.

El tercer capítulo: Considera la metodología, el tipo y nivel de la investigación, diseño de la investigación, población y muestra, las respectivas técnicas e instrumentos de recolección de información, el procesamiento y análisis de datos que se aplicó para su ejecución.

El cuarto capítulo: se considera la caracterización del área de estudio priorizando datos generales de la ciudad de Puno como destino turístico, información del principal destino



turístico siendo el más importante el Lago Titicaca dando referencia a las Características generales de accesibilidad a este destino que viene a ser el Puerto Lacustre, la infraestructura del Lacustre de Puno para el mejor desplazamiento de un turista con discapacidad motora, como parte de del turismo accesible, se realiza el análisis y discusión de resultados de la información ejecutada a través de entrevistas y encuestas a: las agencias tour operadoras de la ciudad de Puno registradas hasta el 2018, las autoridades competentes e inmersos en el tema (presidente regional, alcalde y gerente del área de turismo de la municipalidad de Puno), guías que frecuentan el acceso del puerto lacustre de Puno. Datos que permitieron deducir las conclusiones.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante la última década en Perú se han tocado temas de inclusión social y la búsqueda de un ambiente o entorno accesible para las personas que sufren diferentes tipos de discapacidad o situaciones que limitan su desplazamiento en los lugares donde se desenvuelven, ya sean a nivel estructural, cognoscitivo o al interrelacionarse en actividades recreativas u otra índole.

La accesibilidad para discapacitados motrices vendría a ser la creación o adecuación de ambientes, productos y servicios específicos tomando en cuenta las necesidades e intereses de los visitantes, de esta forma se logrará la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Además se optimiza su desenvolvimiento dentro de los espacios en los que se desplacen sumado a la mejora en el desarrollo de actividades que les permita ampliar su círculo social y aprovechar actividades recreativas o de ocio, que les consienta acercarse más al entorno social que los rodea y disfrutar de las mismas actividades que una persona en sus condiciones físicas normales lo haría visitando ciertos



lugares turísticos que les permita ingresar, transitar y permanecer en el lugar de manera segura y comfortable.

En cuanto al acceso turístico del Lago Titicaca siendo el Puerto Lacustre de Puno. En su mayor parte se ha observado **limitaciones y falta de planificación por parte del sector público** en lograr que sea una zona accesible para los visitantes que sufren de discapacidad motriz; ya que falta la implementación y uso de rampas, zonas de descanso, creando un mejor acceso entre otros, sobre los caminos de acceso acortándolas barreras arquitectónicas que antes limitaban el desplazamiento hacia los espacios de recreación y turismo, situación que se debe tomar como algo relevante ya que hoy en día se habla mucho de la inclusión y en la parte turística no se evidencia esto con mucha claridad.

Dicho escenario debe mejorar y optimizarse ya que no existen las facilidades adecuadas sobre accesibilidad en el Puerto Lacustre de Puno - el Puerto más importantes y con mayor interés turístico que brida el acceso a las embarcaciones que diariamente salen a excursiones o visitas turísticas en el Lago Titicaca. para que sea considerado como accesible a nivel nacional.

Al tener atractivos turísticos accesibles, se logrará captar e incentivar el interés de las personas con discapacidad motriz, mejorando la afluencia de visitas a nuestro principal atractivo turístico que es la Lago Titicaca, ofreciendo facilidades, mejores alternativas y oportunidades para conocer y disfrutar más sobre nuestra riqueza natural, histórica y cultura. al mismo tiempo que generará oportunidades con un nuevo mercado turístico.

La presente investigación, enfocara el problema de estudio en base a tres pilares básicos que permitirán un buen desempeño de la aplicación de accesibilidad para los discapacitados motrices, tomando en cuenta las condiciones arquitectónicas en la que se encuentra el Puerto Lacustre de Puno – Puerto Principal del lago Titicaca de Puno, con



respecto a la accesibilidad en los desplazamientos y la facilidad de accesos a las embarcaciones.

Igualmente, si las instalaciones y el entorno no disponen o muestran las facilidades y requerimientos mínimos para que el discapacitado motriz se desenvuelva con comodidad y seguridad, tanto a nivel funcional como del personal que este en contacto con este, no se podría considerar como un lugar accesible para el turista con esas especiales características.

Por otra parte, la intención de analizar la accesibilidad en el puerto Lacustre de Puno – Puerto Principal de la Bahía del Lago Titicaca de Puno hacia los discapacitados motrices es comprobar y corroborar si el puerto, caminos, espacios y accesos están aptos para poder brindar un servicio adecuado como alternativa de recreación, distracción y enriquecimiento cultural para este sector. Al plantear estas inquietudes deducimos las siguientes preguntas:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1. Problemas específicos

- ¿Cómo es la infraestructura de la accesibilidad para el discapacitado motriz en el Puerto Lacustre para el fomento del turismo accesible en la Ciudad de Puno 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la infraestructura respecto a la accesibilidad del discapacitado motriz en el Puerto Lacustre de la Ciudad de Puno 2019?



- ¿Cuáles son las condiciones para el fomento el turismo accesible para el discapacitado motriz en el Puerto Lacustre de la ciudad de Puno 2019?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

- La evaluación de accesibilidad de la infraestructura permitirá identificar las necesidades para el fomento de turismo accesible en el puerto lacustre de la ciudad de Puno.

1.3.2. Hipótesis específicas

- Al definirse el nivel de accesibilidad de la infraestructura para el discapacitado motriz en el Puerto Lacustre de la Ciudad de Puno 2019 facilitará el servicio que se brinda al discapacitado motriz.
- Al conocer cuáles son las condiciones para el fomento del turismo accesible para el discapacitado motriz en el Puerto Lacustre de la Ciudad de Puno, favorecerá a las empresas que realizan excursiones al Lago Titicaca satisfactoriamente.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Durante la última década en Perú se han tocado temas de inclusión social y la búsqueda de un ambiente o entorno accesible para las personas que sufren diferentes tipos de discapacidad o situaciones que limitan su desplazamiento en los lugares donde se desenvuelven, ya sean a nivel estructural, cognoscitivo o al interrelacionarse en actividades recreativas u otra índole.



La accesibilidad para discapacitados motrices vendría a ser la creación o adecuación de ambientes, productos y servicios específicos tomando en cuenta las necesidades e intereses de los visitantes, de esta forma se logrará la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Además se optimiza su desenvolvimiento dentro de los espacios en los que se desplacen sumado a la mejora en el desarrollo de actividades que les permita ampliar su círculo social y aprovechar actividades recreativas o de ocio, que les consienta acercarse más al entorno social que los rodea y disfrutar de las mismas actividades que una persona en sus condiciones físicas normales lo haría visitando ciertos lugares turísticos que les permita ingresar, transitar y permanecer en el lugar de manera segura y comfortable.

En cuanto al acceso turístico se debe prestar mayor importancia y preocupación en lograr que el puerto principal que da ingreso al embarcadero sea una zona accesible para los visitantes que sufren de discapacidad motriz; ya que falta la implementación y uso de rampas, zonas de descanso, creando un mejor acceso entre otros, sobre los caminos de acceso acortando las barreras arquitectónicas que limitan el desplazamiento.

Dicho escenario debe mejorar y optimizarse ya que no existen las facilidades adecuadas sobre accesibilidad en el Puerto Lacustre de Puno - el Puerto más importantes y con mayor interés turístico que brida el acceso a las embarcaciones que diariamente salen a excursiones o visitas turísticas en el Lago Titicaca. para que sea considerado como accesible a nivel nacional.

Al tener atractivos turísticos accesibles, se logrará captar e incentivar el interés de las personas con discapacidad motriz, mejorando la afluencia de visitas a nuestro principal atractivo turístico que es la Lago Titicaca, ofreciendo facilidades, mejores alternativas y



oportunidades para conocer y disfrutar más sobre nuestra riqueza natural, histórica y cultura. al mismo tiempo qué generará oportunidades con un nuevo mercado turístico.

La presente investigación, enfocara el problema de estudio en base a tres pilares básicos que permitirán un buen desempeño de la aplicación de accesibilidad para los discapacitados motrices, tomando en cuenta las condiciones arquitectónicas en la que se encuentra el Puerto Lacustre de Puno – Puerto Principal del lago Titicaca de Puno, con respecto a la accesibilidad en los desplazamientos y la facilidad de accesos a las embarcaciones.

Igualmente, si las instalaciones y el entorno no disponen o muestran las facilidades y requerimientos mínimos para que el discapacitado motriz se desenvuelva con comodidad y seguridad, tanto a nivel funcional como del personal que este en contacto con este, no se podría considerar como un lugar accesible para el turista con esas especiales características.

Por otra parte, la intención de analizar la accesibilidad en el puerto Lacustre de Puno – Puerto Principal de la Bahía del Lago Titicaca de Puno hacia los discapacitados motrices es comprobar y corroborar si el puerto, caminos, espacios y accesos están aptos para poder brindar un servicio adecuado como alternativa de recreación, distracción y enriquecimiento cultural para este sector.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General

Identificar la accesibilidad de la infraestructura para el discapacitado motriz en el Puerto Lacustre de la ciudad de Puno, para el fomento del turismo accesible.



1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar como es la accesibilidad de la infraestructura para el discapacitado motriz en el puerto lacustre del lago Titicaca de la ciudad de Puno.
- Determinar las condiciones para el fomento del turismo accesible para el discapacitado motriz en el Puerto Lacustre en el Lago Titicaca de la ciudad de Puno.



CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Se realizaron investigaciones acerca de Trismo accesible a nivel local, nacional e internacional. En lo referente se ubicó en bibliotecas y bibliotecas virtuales (internet), estudios e investigaciones que dieron gran importancia al Turismo accesible en distintos sitios turísticos.

2.1.1. A Nivel Internacional

Según, Fernández (2014) Artículo Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el sector turismo. En su resumen menciona: segmento de mercado que integran las personas que padecen algún tipo de discapacidad está cobrando relevancia cada vez mayor para el turismo. El elevado número de efectivos que integran este segmento de mercado. Así como su potencial de crecimiento, unido a su creciente participación en el mercado turístico, nos ha llevado a su consideración como oportunidad de negocio para el sector turístico. Por ello, es importante conocer las necesidades y deseos de las personas discapacitadas en su comportamiento como turistas, tratando de perfilar una oferta turística cuyo contenido este adaptado a las mismas, a su vez que contribuya a dar una mayor satisfacción a los turistas discapacitados y una mayor competitividad a las empresas turísticas.

El plan de gestión sobre accesibilidad, diseño universal y turismo accesible apunta a favorecer al desarrollo sostenible del turismo en el municipio de San Miguel del Monte planteando las políticas, estrategias y programas de acción que contribuirán



a la mejora de la competitividad del destino. El mismo tiene como eje principal de trabajo el programa “monte para todos”. En una acción interinstitucional el programa “monte para todos” apunta a la inclusión, la integración y la igualdad de oportunidades para todos los visitantes (turistas y excursionistas) durante su estadía en el municipio de Monte. La propuesta metodológica del programa, tiene por finalidad la determinación de un modelo conceptual, operativo que sirva como herramienta para poder determinar políticas turísticas en base al conocimiento de la demanda con capacidades restringidas. Plan de accesibilidad, diseño universal y turismo accesible en la Ciudad de Monte. En el Municipio de Monte se pudo observar que carecía de una estrategia local sobre la temática de la accesibilidad y el turismo. La propuesta tiene por finalidad la determinación de un modelo que sirva de herramienta para determinar el desarrollo local en conjunto es decir a nivel público y privado, estableciendo estrategias de marketing con el fin de reposicionar el territorio y conseguir accesibilidad plena. Las variables establecidas y de mayor significación serán: accesibilidad al medio físico, Diseño Universal y Turismo Accesible, conceptos que desarrollaremos en forma sintética a continuación. Accesibilidad al medio físico “se entiende por accesibilidad la característica del urbanismo, la edificación, el transporte o los medios de comunicación que permite a cualquier persona su utilización y la máxima autonomía personal. Una buena accesibilidad es aquella que existe pero que pasa desapercibida para la mayoría de usuarios, excepto evidentemente para las personas con graves problemas en su movilidad y/o con limitaciones censúales, visuales y/o auditiva. Al realizar el diseño de los espacios, elementos, transportes y productos que nos envuelven tendremos siempre presente estas características para mejorar la calidad de vida de todos. Si las actuaciones de mejora de la



accesibilidad se realizan en entornos, edificios, transportes y medios de comunicación existentes, es cuándo tendremos que suprimir las barreras arquitectónicas existentes en ellos”. (Grünewald et al. 2011 – Santa Fe – Argentina)

Turismo accesible en México. Este artículo pretende hacer un análisis sobre el desarrollo del turismo accesible, y su implementación en el caso mexicano. No se trata de realzar un profundo estudio de caso, sino más bien, una descripción de algunas de las acciones más significativas que se han implementado en México en el tema de la accesibilidad, y una reflexión sobre lo que implica la gestión de un sitio de turismo accesible. (Martínez, 2015)

Según, Jurado (2012) Tesis Universidad de Huelva: *“El turismo accesible, un pujante y poco conocido modelo turístico, experiencias en Andalucía y Portugal”* explica en su resumen: es relevante y creciente el número de personas con alguna discapacidad sensorial y motriz en Portugal, España (dentro de la misma Andalucía) o la Unión Europea y que desea gozar de ocio, y así como adquirir servicios turísticos. Por tanto, a la imposición legislativa hay que añadir la oportunidad económica del modelo de turismo accesible y que justifica también la adopción de medidas en materia de accesibilidad y formación de empresas y organismos ligados al turismo, los variados modelos turísticos existentes (sol, playa, rural, turismo cultural, turismo activo, etc.) pueden y deben llevar también la etiqueta de “accesible”. Pero la realidad, a pesar del avance experimentado en materia de accesibilidad, todavía está lejos de ello, no obstante, surgen interesantes experiencias públicas y privadas de destinos y equipamientos de su público y vocación turística que especialmente se vuelcan con este colectivo y que



es interesante resalta por sus tendencias empresariales y sociales. Dicha investigación tuvo por objetivo: conocer mejor el segmento de turismo accesible y su inter relación con el empleo, tanto a nivel de formación como nuevos yacimientos de empleo. La metodología usada fue: un análisis del fenómeno del T.A. en el ámbito territorial de Anda Lucia, Portugal y España, haciendo una descripción conceptual del T.A. analizar el marco institucional y legal de la accesibilidad, la discapacidad y la formación y conocer experiencias tanto públicas como privadas en T.A. La recolección de datos se realizó a través de encuestas turísticas a vacacionistas mayores o con alguna discapacidad física, así también como a trabajadores de turismo. Finalmente, el autor concluye que el turismo accesible es un factor de suma importancia para la plena integración de un *emergente y creciente segmento de mercado turístico*, el de las personas con discapacidad.

Diseño universal el principal propósito de este tipo de diseño es el de contribuir todo tipo de productos y de servicios de calidad sencilla para que pueda ser adquirido por todas las personas, beneficiando así a todos los consumidores no importando raza, edad ni preferencia. Algunos de los ejemplos de diseño universal son las Puertas interiores espaciosas, línea de visión clara, rampas que permiten el acceso en las piscinas públicas, suelo de superficies lisas, iluminación adecuada en los puestos de trabajo, botones que a simple vista se puedan distinguir por el tacto, ente otros accesos, los principios del Diseño universal fueron posteriormente fueron establecidos por personas que tenían conocimientos del área, entre ellos podemos mencionar arquitectos, ingenieros diseñadores de productos e investigadores del diseño Industrial y ambiental. Dentro de los principios establecidos como propios del diseño industrial encontramos la



tolerancia a errores, es aquí donde se indica que el diseño debe de presentar un margen mínimo de errores a fin de evitar consecuencias fatales, la información fácil de percibir, esto se refiere a la facilidad de interpretación que deben de ser mostrados por los productos con el propósito de que se establezca una comunicación entre el usuario y el vendedor sin importar las capacidades sensoriales del consumidor (Revista ARQHYS, 2012).

2.1.2. A nivel Nacional

Según, Bravo (2000). Tesis PUCP “Turismo para discapacitados en el Perú” menciona en su resumen: por lo mencionado, el presente trabajo tiene como objetivo principal el de evaluar las condiciones existentes del Turismo para Discapacitados en el Perú, estableciendo la importancia de su desarrollo y formulando una propuesta cuya aplicación se oriente a mejorar las condiciones de los servicios demandados por este segmento de mercado, mostrando que el Perú tiene posibilidades de acogerlos eficientemente. Deseo mencionar finalmente, que los resultados de esta investigación indican que las condiciones existentes son factibles de ser acondicionadas para la eficiente atención de este segmento, mostrando que mientras mejor preparados estemos ofreciendo servicios de nivel internacional, nuestra imagen como potencial país turístico será más apreciada y podían crearse nuevas alternativas de negocios en este sector.

Turismo accesible en el Perú. el turismo accesible en el Perú fe impulsado desde el año 1998 aproximadamente, de acuerdo a fuentes documentarias, el cual se inicia con el proyecto Perú: hacia un turismo accesible con la finalidad de captar turistas con discapacidad de los principales países emisores, como son: los Estados Unidos, Canadá, España, Francia, Alemania, Inglaterra, Italia, Japón y otros. El



proyecto se inició con un viaje de estudios, realizado en el mes de abril de 1998, que incluyó a la ciudad de Lima, la reserva Nacional de Paracas, la Ciudad de Cusco y las Ruinas de Machupicchu, PROMPERU publicó en octubre de 1999 el documento “Turismo para personas con discapacidad: un segmento en desarrollo”, el mismo que fue presentado en ciudades de Lima y Cusco, este estudio estima que 61 millones de personas con discapacidad provenientes de los Estados Unidos, Canadá y Europa Occidental tiene la capacidad de viajar, tanto en términos económicos como de desplazamientos.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Turismo accesible: El destino y su posicionamiento

Para el caso de San Miguel del Monte fue necesario seleccionar un marco de acción adecuado donde el destino se pueda posicionar firmemente en el turismo para todos. En principio se observó que el eslogan del municipio es “Monte para Todos” de manera que, es aquí donde el marketing y la comercialización del destino debe perseguir la consolidación y crecimiento, construyendo de forma sostenida, equilibrada y creciente a su desarrollo y de este modo lograr posicionarse. Para ello, se encontraron e implementaron mecanismos y herramientas como la comunicación, promoción y la forma de distribución del destino, con el objetivo de crecer en el destino turístico. (Grünwald, et al. 2011- Santa Fe – Argentina).

Según, OMT (2006), el turismo sostenible puede ser definido como: “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas. “4 el turismo para todos



integra, por tanto, otros sub tipos de turismo como el turismo accesible, el turismo social y el turismo sostenible. Al hilo de la preocupación por conseguir un turismo de calidad, la Organización Mundial del Turismo recoge en el Artículo 7 del Código Ético Mundial para el Turismo que “es un derecho por igual a todos los habitantes de nuestro planeta y no se pondrá obstáculo alguno” esto Incluye el Diseño para Todos, la integración socio-cultural y la accesibilidad económica como un reto para alcanzar el derecho al turismo para todas las personas. (Taleb, et al. 2014).

2.2.2. Clasificación de discapacidad.

La discapacidad como ya se mencionó anteriormente reúne un gran número de limitaciones diferentes, pudiendo hacer referencia a “una deficiencia física, intelectual o sensorial, una dolencia que reuniera atención metódica o una enfermedad mental” (INSERSO, 2003)

La Comisión Europea ha identificado cinco tipos de discapacidades con implicación en las Infraestructuras y los equipamientos turísticos. Trata de implicaciones que las distintas discapacidades ocasionen a los turistas (D.G, 1996)

- Discapacidad física, que incluye movilidad deficiente, por lo que la persona disminuida suele utilizar silla de ruedas, bastones, muletas, u otro objeto que le permita o sirva de ayuda para desplazarse. Para ayudar a personas con movilidad reducida es fundamental determinar el alcance de la restricción de movimiento que causa su discapacidad.
- Discapacidad sensorial, deficiencias visuales o personas ciegas, hipo acústicas o sordas. Por lo que será necesario explicar al detalle de los servicios turísticos de los servicios turísticos verbalmente para personas con limitaciones en su



visión y en el caso de personas sordas según sus niveles cuidar las proporciones de luz o textos para su lectura, así como el lenguaje de señas.

- Discapacidad para aprender, el grado de comprensión es menos que lo esperado en una persona según la edad que representa. En este caso lo más importante es saber manejar o tener un grado de paciencia o tiempo para explicar las cosas.
- Personas con problemas mentales, depresión, ansiedad, temores irracionales, fobias y demencia. Para tratar a las personas con este tipo de discapacidad, lo aconsejable es ofrecer un ambiente tranquilo y positivo, así como cierto grado de tacto para determinar la naturaleza y efectos de la afección del cliente.
- Otras discapacidades comunes no detectables, como enfermedades del pecho y problemas respiratorios, diabetes, epilepsia, insuficiencia renal, alergias.

De todas estas clasificaciones, nos encontramos en la primera, es decir, la discapacidad física o motriz, en relación a ello, la (OMS, 2003) define a una deficiencia como “la pérdida o alteración de una estructura o una función psicológica, fisiológica o anatómica”.

La deficiencia motriz se caracteriza por una restricción más o menos importante de la movilidad voluntaria, resultante de una afectación nerviosa, muscular u ósea. Conlleva reducciones parciales o totales de la capacidad de llevar a cabo una actividad motora convencional. Las personas con discapacidad física pueden presentar diferentes patologías, pudiendo estar afectados sus miembros superiores e inferiores, en su totalidad o solo en determinados movimientos, afectando muchas veces su desplazamiento de forma autónoma.

Generalmente presentan problemas de movilidad directamente relacionadas con la accesibilidad física al entorno, una imposibilidad de ejecución de determinados



recorridos o una lentitud en los movimientos y/o desplazamientos que han de llevar a cabo utilizando ayudas técnicas como ser prótesis, bastones, muletas o andadores, teniendo en algunos casos movimientos incontrolados, dificultades de coordinación, alcance limitado, fuerza reducida, habla no inteligente, entre otras. (Secretaría de Turismo Buenos Aires, 2014)

No obstante, también existen personas con problemas de destreza manual o con deficiencias musculoesqueléticas que cuyos principales obstáculos se encuentran en la manipulación de objetos. La mayor dificultad se le presenta barreras arquitectónicas/físicas, las cuales impiden u obstaculizan su desplazamiento, como las escaleras, puertas angostas, rampas con mucha pendiente, veredas cortas, alfombras, baños no accesibles en un primer piso, transporte público sin rampa, falta de ascensores, entre otras.

Así mismo se puede distinguir los siguientes colectivos:

- Incapacidades motrices derivados de accidentes traumáticos
- Personas con problemas espásticos o espasmódicos
- Poliomiélicos
- Enfermos de esclerosis múltiple
- Ancianos
- Gestantes

2.2.3. Accesibilidad.

Según el Concepto Europeo de accesibilidad (D.G, 1996) nos dice “es una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar las viviendas, tiendas, teatros, parques y



administraciones públicas, los lugares de trabajo, en definitiva, todo el entorno.

La accesibilidad permite a las personas participa en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido en entorno construido”.

“El término Accesibilidad, proviene de acceso, acción de llegar, o bien entrada o paso. La incapacidad de la sociedad para eliminar barreras de movilidad, de comunicación y de comprensión s un síntoma de la atención desigual que merecen las personas con discapacidad” (Peralta, 2006).

Si analizamos los conceptos anteriores, estos se refieren a la accesibilidad, y su relación para eliminar barreras físicas y de comunicación.

Con el correr del tiempo se ha ido produciendo un cambio conceptual y la accesibilidad ha ido adquiriendo un significado más amplio en términos de universalidad (Gonzales, 2003), entre lo que cabe destacar que “la accesibilidad es el conjunto de características que debe dispones un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad”. (IMSERSO, 2003).

Por otra parte, la Ley N°27050, Ley General de la Persona con Discapacidad, 18 dic. 1998, en su Artículo 15, menciona sobre el derecho a la accesibilidad lo siguiente: “la persona con discapacidad tiene derecho a acceder, en igualdad de condiciones que las demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible. El estado, a través de los distintos noveles de gobierno, establece las condiciones necesarias para garantizar este derecho sobre la base del principio



de diseño universal. Asimismo, tiene derecho a gozar de ambiente sin ruidos y de entornos adecuados”.

Según, Fernández, (2007) “La primera necesidad de un turista discapacitado motriz cuando acude a un destino turístico es la de poder acceder al mismo y no encontrar barreras a su paso, para poder satisfacer esta necesidad es preciso que las condiciones de accesibilidad física y de comunicación del entorno turístico permitan al turista discapacitado físico, moverse de manera autónoma, cómoda y segura”.

Un aspecto a resaltar es que las personas que padecen de alguna discapacidad y acceden a productos o servicios turísticos, abarcan aspectos relevantes como trato personalizado, descanso, atención, confort, seguridad, pero principalmente accesibilidad.

En consecuencia, si las personas con discapacidad no se animan o deciden a viajar, o hacer visitas turísticas dentro de sus localidades con mucha frecuencia, es porque consideran que las ofertas turísticas que existen en la actualidad no se adaptan a sus necesidades, convirtiéndose en un reto de integración tomando una connotación social.

Pero como se mencionó anteriormente dada la evolución del concepto de accesibilidad, esta situación se ve reflejada según se explica “que no solamente hay problemas con la falta de accesos adecuados (rampas, etc.), de servicios higiénicos adaptados y la absoluta carencia de transportes con acceso para personas en sillas de ruedas y espacio suficiente para adaptarlas; sino también existe una actitud de indiferencia ante quien no puede valerse o tiene grandes



dificultades, por tener mermada su capacidad de movimiento o su capacidad sensorial.

Estas barreras se transforman entonces en muros para la convivencia, por lo que además de un obstáculo físico, terminan convirtiéndose en un obstáculo social”.
(Huerta, 2004)

Las barreras y adversidades arquitectónicas, son fruto de la indiferencia hacia esa enorme minoría de ciudadanos que tienen dificultades para valerse, por parte de quienes no tienen una conducta solidaria con ellos, y quienes, desde su autoridad, no legislan o no hacen cumplir las leyes.

2.2.4. Accesibilidad y diseño Universal en el Patrimonio Cultural

Se entiende por patrimonio Cultural como los bienes materiales e inmateriales heredados del pasado, cuyos valores culturales los hacen para la sociedad merecedores de conservarse para el futuro y disfrutarlos en el presente.

Para poder hablar de accesibilidad en relación al patrimonio cultural y todo lo que encierra dentro del sector turístico, se debe tomar en cuenta que un viaje no es solamente una cadena de servicios que inicia con la información de los programas, actividades, destinos, y los modos de llegar a ellos. Sino también que esta cadena de servicios debe ser accesible a todo público.

Al sector turístico se le presenta entonces dos posibles acercamientos a la accesibilidad y un diseño universal (Unión Europea, s.f.)



- a) El primero es un acercamiento proactivo, es decir, que el empresario y la administración responsable del destino turístico promuevan cambios en pro de la Accesibilidad y el Diseño para Todos voluntariamente; por ejemplo:
- Tener la visión de la Accesibilidad y el Diseño para Todos como un factor de calidad y valor añadido del servicio o producto turístico y en definitiva una ventaja comparativa frente a los competidores.
 - Pensar en el mercado potencial que existe considerando a las personas con discapacidad como multicitientes.
 - Pensar en la responsabilidad social de la empresa y en los beneficios y valor que sus actuaciones supondrán para la sociedad.
 - Pensar que las actuaciones que se hagan serán sostenibles en el tiempo, sabiendo que la Accesibilidad y el Diseño para Todos tienen en cuenta todas las etapas de la vida de un individuo y que las inversiones que realice servirán para muchos y a lo largo del tiempo.
- b) El otro es un acercamiento reactivo, es decir, que el empresario y las administraciones responsables del destino turístico que se vean en la obligación de eliminar o modificar sus productos, instalaciones y servicios por que estos no son accesibles a todas las personas.

Si nos ceñimos a las leyes y su aplicación, y estas son efectivas a corto plazo sobre la implementación de medidas en pro de la accesibilidad, pero para lograr productos y servicios turísticos más accesibles y que sean sostenibles a largo plazo, solo será posible con el convencimiento por parte de las autoridades, responsables e involucrados en brindar el servicio, tomando conciencia o estando debidamente sensibilizados para que sigan presentes o



perduren en el tiempo dichos productos, además d que abriría un mercado o alternativa en la mejora de ingresos (Unión Europea, s.f.).

Considerando que en la ciudad de Puno como parte del patrimonio natural y cultural que posee se encuentra principalmente el lago Titicaca y sus respectivas islas y penínsulas, y que estas mismas han abierto sus puertas para ofrecer sus servicios como destinos turísticos, permitiendo visitas guiadas en las islas y penínsulas. Demostrando la diversidad de paisajes con la que se cuenta, cultura y costumbres. Podemos observar que los recursos del patrimonio natural y cultural son variados.

En líneas generales, las islas, penínsulas que se localizan en el Lago Titicaca en este caso de estudio, son lugares fundamentalmente atractivos por los paisajes, cultura y costumbres que se tienen. El Puerto Lacustre de Puno es el acceso principal para llegar a estos atractivos, las mayores dificultades entorno al acceso fundamentalmente es para las personas con discapacidad motora, pero también hay que estar atentos a las dificultades de otros colectivos como los ciegos, sordos entre otros.

La total autonomía no es un objetivo prioritario, porque la mayoría necesita normalmente alguna ayuda humana. Una formula aceptable seria que existieran recursos al alcance físico e intelectual para un tiempo de visita equivalente al tiempo medio de una persona no discapacitada.

De esta forma se cumple con factores normativos en cuanto a la eliminación de barreras arquitectónicas, socioculturales respondiendo a una sociedad en continuo cambio que reclama ese patrimonio cultural como recursos de ocio y económicos. Llevar a cabo proyectos con soluciones accesibles no resulta



caro si se hace desde el principio y supone una clara rentabilidad a largo plazo, con el aumento de la calidad de la visita para todos los públicos. (Espinoza y Guijaro, 2005).

2.2.5. Diseño Universal

Como se mencionó anteriormente la accesibilidad es el conjunto de características que dispone o debe disponer un entorno, producto servicio para que puedas utilizarlo con seguridad, confort e igualdad para todos y sobre todo para quienes poseen alguna discapacidad.

Así mismo señalo que el concepto de accesibilidad propiamente dicha, hace referencia solo a la disminución o eliminación de barreras pero que este ha evolucionado y en consecuencia se fueron generando otros conceptos y definiciones como el de “Diseño Universal”.

El concepto de Diseño Universal nació en EE.UU. en 1985, creado por el arquitecto, diseñador y usuario de silla de ruedas Ronald L. Mace, quien a su vez fundo en 1989 el Centro de Diseño Universal, Supón: “el diseño de productos y entornos de manera que puedan ser utilizados por el mayor número de personas sin necesidad de adaptación o diseño especializado” su objetivo es simplificar la vida de todos, haciendo que entornos, productos y comunicaciones sean más útiles para un mayor número de personas con un coste adicional bajo o nulo (Espinoza y Guijarro, 2005).

Los colaboradores del Centro para el Diseño Universal de la NorthColumbia State University de Estados Unidos han definido siete principios básicos en los que se debe basar el desarrollo de los productos bajo el concepto de Diseño Universal,



de tal forma que sirvan como guía (N.C. State University, 1997), los cuales se detallan:

1. Uso equitativo: diseño útil y vendible a personas con diversas capacidades.
2. Uso flexible: el diseño se acomoda a un amplio rango de preferencias y habilidades especiales.
3. Uso simple e intuitivo: fácil de entender, sin importar la experiencia, conocimientos, habilidades del lenguaje o nivel de concentración del usuario. Elimina la complejidad.
4. Información perceptible: el diseño transmite la información necesaria de forma efectiva al usuario, sin importar las condiciones del ambiente o las capacidades sensoriales del usuario.
5. Tolerancia al error: minimiza riesgos y consecuencias adversas de acciones involuntarias o accidentales.
6. Mínimo esfuerzo físico: el diseño puede ser usado cómoda y eficientemente minimizando la fatiga.
7. Adecuado tamaño de aproximación y uso: proporciona un tamaño y espacio adecuado para el acercamiento, alcance, manipulación, u so, independiente del tamaño corporal, postura o movilidad del usuario.

Definición de turismo accesible “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 negocios. Por encima d todo, debemos darnos cuenta que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos (Taleb, et al. 2014)



El certificado de discapacidad: es un documento oficial, destinado a personas con discapacidad Psíquica, física, o sensorial, que acredita la condición de persona con discapacidad. Es necesario tener reconocido un grado mínimo del 33% para que el certificado permita el acceso a ayudas sociales, para la contratación de la persona a través de empleo protegido (Centros Especiales de Empleo) y para el computo de estos trabajadores a efecto de cumplimiento de la LISMI. La finalidad de este certificado es compensar las desventajas sociales que la discapacidad implica, proporcionando el acceso a derechos y prestaciones, con vistas a equiparar oportunidades (Comunidad de Madrid -M, 2004)

La incidencia de la accesibilidad en el mercado turístico la mejora de la accesibilidad permite ampliar el mercado potencial del servicio turístico de forma considerable; en la UE las personas con algún tipo de discapacidad suponen alrededor de 37 millones de personas, aparte de todos aquellos que por una u otra causa tienen movilidad reducida en un momento dado, de la creciente Tercera Edad, en este contexto es de esperar que todas aquellas medidas destinadas a mejorar la accesibilidad en un destino o equipamiento turístico contribuirán al mantenimiento del flujo de viajeros en mayor medida **-ceteris paribus-** que otros destinos menos adaptados. La accesibilidad a los alojamientos turísticos no solo se traduce a la consecución de un derecho fundamental, como es la igualdad a la hora de acceder a los recursos turísticos. Si no que se plantea como un factor esencial para la plena integración de un nuevo segmento de mercado en la industria turística. (López y Dinares, 2006).

El turismo como medio de integración, salir y viajar como todo el mundo es un placer esencial. El turismo es también un medio de integración. El turista



discapacitado como yo, utiliza los medios de transporte, come en el restaurante, visita los museos o asiste a un espectáculo y después trata de reponerse de la diferencia horaria, mediante una buena noche de sueño en el hotel. Los turistas discapacitados participan también en la vida económica y cultural del país que visitan. En un estudio que hemos realizado hace unos años, pudimos demostrar que las personas que sufren de algún tipo de discapacidad, representan un 15% d la población. (PROMPERU-CONADIS-CONFIEP-KEROUL-SATH, 2000)

Incremento de las facilidades y servicios, existe una mayor conciencia a nivel mundial de integrar a las personas con discapacidad, en respecto a sus derechos, al quehacer y las actividades de la población en general esto se traduce, precisamente, en el aumento del flujo de viajeros con discapacidad. De acuerdo a información proporcionada por el London's Heathow Airport en septiembre de 1997, las solicitudes para traslados de personas en silla de ruedas aumentaron 70% respecto a 1996. Igualmente, información brindada por el Delta y American Airlines indica que alrededor de un millón de personas baja anualmente en estas aerolíneas llevando su propia silla de ruedas y adicionalmente, 30 millones requieren traslado en silla de ruedas en los aeropuertos. Países como Estados Unidos han promulgado leyes que amparan el derecho de la persona con discapacidad d tener acceso a cualquier medio de transporte aéreo (ver The Air Carrier Act of 1986 – Non Discrimination on the Basis of Handicapped in Air Travel). La existencia de programas y servicios públicos y privados de rehabilitación integral dotan a la persona con discapacidad de independencia en el control de sus desplazamientos en el ambiente físico, psíquico y en la adquisición de conocimientos, haciéndolos adquirir independencia en su vida diaria y elevando sus índices de calidad de vida que, entre otras actividades recreativas y



de esparcimiento, también desembocan en el trismo, alcanzando su inclusión social positiva.

Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico, El segmento de mercado que integran las personas que padecen algún tipo de discapacidad está cobrando relevancia cada vez mayor para el turismo. El elevado número de efectivos que integran este segmento de mercado, así como su potencial de crecimiento, unido a su creciente participación en el mercado turístico, nos ha llevado a su consideración como oportunidad de negocio para el sector turístico. Por ello, es importante conocer las necesidades y deseos de las personas discapacitadas en su comportamiento como turistas, tratando de perfilar una oferta turística cuyo contenido este adaptado a las mismas a su vez que contribuya a dar una mayor satisfacción a los turistas discapacitados y una mayor competitividad a las empresas turísticas. (Fernández, 2009).

El segmento de los discapacitados y el turismo. Uno de los segmentos de mercado que mayor protagonismo ha cobrado en los últimos años en el ámbito turístico es el de las personas discapacitadas. La demanda de este segmento de mercado para el mismo viene justificada por dos razones fundamentales: el número de efectivos que lo integran, así como su participación cada vez mayor en el mercado turístico. La Organización Mundial de la Salud (O.M.S, 2006) afirma que hay más de 500 millones de personas en todo el mundo con deficiencias o discapacidades. Concretamente, según estimaciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2006). El número de personas discapacitadas en todo el mundo asciende a 600 millones. (Fernández, 2009)

Según la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud (EDDES-1999), dentro del segmento de los discapacitados podemos distinguir varios grupos poblacionales, concretamente (Figura 1):

1. los discapacitados permanentes (motrices, sensoriales y mentales).
2. las personas mayores de 60 años sin discapacidades.
3. los discapacitados temporales, ente los que se incluyen mujeres embarazadas y personas enyesadas, entre otros.



Figura 1. Personas Discapacitadas

Fuente: Organización Mundial de la Salud.

2.2.6. Ventajas del turismo accesible

En su vertiente (empresas turísticas) o amplia (destinos turísticos), el turismo accesible ofrece una serie de ventajas respecto al convencional. No obstante, son las empresas y servicios turísticos, libremente, quienes tienen la potestad de apostar por cumplir solo con las exigencias que obliga la legislación en materia de accesibilidad o por volcarse en la potencial clientela de personas con discapacidades y sus familiares. En cualquier caso, el turismo accesible tiene una serie de ventajas generales a tener en cuenta (Consejería de Turismo, Comercio y Deportes, 2006)



2.2.7. Beneficios del turismo accesible

las cifras antes comentadas, dan una idea de la magnitud de este colectivo, pero la relevancia de este segmento se debe a su cada vez mayor participación en el mercado turístico. Esto se debe principalmente al cambio en dos variables muy importantes para la actividad turística, el tiempo y el dinero, las mejoras En los ingresos de este colectivo, tanto por la mayor tasa de personas discapacitadas que acceden al mundo laboral, como por las pensiones que reciben de los Poderes Públicos, y el aumento de tiempo libre de este colectivo que le permite viajar a lo largo de todo el año. Según Domínguez y Fraiz (2009), las previsiones indican que el incremento tanto de la demanda como la de la oferta crecerá en el futuro debido a una serie de oportunidad generadas por el turismo accesible: -La oportunidad de negocio. Con el turismo accesible se genera una ventaja competitiva. No se habla de nichos de mercado, sino d ampliación de segmento del segmento turístico en función de la calidad por el aumento de la oferta de bienes y servicios. -el segmento de mercado que crece por cambios sociodemográficos y en el estilo de vida (Linux et al, 1994). El segmento de personas discapacitadas o con capacidades restringidas es cada vez mayor y los cambios sociodemográficos y en los estilos de vida hacen prever un crecimiento continuo, que vendrá motivado principalmente por accidentes (tráfico y laborales), envejecimiento de la población, causas bélicas (soldados de Afganistán o Irak) y personas afectadas por enfermedades con secuelas que disminuyen las capacidades. El aumento de mercado. Los turistas discapacitados son considerados multi clientes, ya que cuando acuden a un destino suelen ir acompañados por otros clientes. Según publica la Comisión Europea (1997) en el



documento “Accesibilidad a Turistas con Discapacidad”, en los viajes realizados por discapacitados estos suelen ir acompañados por 0,5 personas.

Para definir que es turismo accesible. Primero tenemos que definir que es turismo. Hay distintas acepciones de turismo, dado que puede ser definido desde distintos lugares. Así, la conceptualización que lo mira desde la economía, lo define como una “industria” o un “sector”, un “producto” o un “servicio”. Si lo tomamos desde el punto de vista sociológico, se piensa en términos de fenómeno o conjunto de relaciones. Eso, sin perjuicio de que la idea del Turismo lleva implícitas nociones subjetivas tales como calidad de vida, ocio, tiempo libre o recreación. Por es, podemos definir como Turismo Accesible al “complejo de actividades originadas durante el tipo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de las personas con movilidad y/o comunicaciones reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida” (Méndez, 2010).

Turismo accesible. Esta labor ha quedado plasmada en numerosas normativas, documentos y estudios, producto de jornadas y congresos, lo que ha contribuido a establecer una importante plataforma a partir de la cual se ha comenzado a trabajar hacia el objetivo del “turismo para todos”. El 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), a través de la Declaración de Manila, realizada por la Organización Mundial de Turismo (OMT), se asocia por primera vez el término Turismo al de Accesibilidad. Esta declaración reconocía al turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano, así como recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos apuntando los



detalles más importantes sobre accesibilidad turística. Estas recomendaciones quedaron reflejadas en su documento “para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”, aprobado en su Asamblea General de Buenos Aires en el año 1990. (Pérez y Gonzales, 2003).

El pasado 27 de septiembre de 2016 la Organización Mundial del turismo (OMT) dedicaba su día Internacional del Turismo Accesible – turismo para todos. La OMT es el organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Aboga por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental y ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas. De forma Global en todo el mundo, **se estima que el 10% de la población tiene algún tipo de discapacidad**, para estas personas, contar con un espacio accesible resulta imprescindible para poder realizar actividades cotidianas, como disfrutar de su tiempo de ocio. Además, debemos pensar en aquellas personas que de forma temporal tienen alguna dificultad, las personas mayores, embarazadas, niños, etc. Garantizar la igualdad de oportunidades para todos es una obligación moral (SAFE CITY, s.f).

Turismo accesible y turismo social. El turismo accesible se ha concebido desde sus inicios como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo a las personas que padecen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial. Sin embargo, el turismo social parte de una concepción más amplia de sus potenciales beneficiarios al tener por objeto la lucha contra las desigualdades e inclusión de todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen menos medios económicos o habitan en regiones menos favorecidas. En definitiva, la conjunción de estos dos conceptos,



turismo accesible y turismo social, hacen posible la consecución de un verdadero turismo para todos. (Pérez y Gonzales, 2003).

2.2.8. Accesibilidad Arquitectónica, Barreras y su Clasificación.

Según, OMS (2003) barrera la define como “todas aquellas trabas u obstáculos, físicos o censúrales, que limitan o impiden el normal desenvolvimiento o uso de bienes y servicios por las personas con discapacidad, así mismo se establece que debe entenderse como barreras arquitectónicas, urbanísticas y el transporte. Aquellos obstáculos y trabas que dificulten o impidan la accesibilidad de las personas con discapacidad física o sensorial”.

Por lo tanto, las barreras se clasifican en tres tipos:

- a) Arquitectónicas_ son las que se encuentran en los edificios, establecimientos e instalaciones públicas y privadas. Asimismo, la Norma A.120 emitida por el ministerio de vivienda, construcción y saneamiento indica que “las barreras Arquitectónicas son aquellos impedimentos trabas u obstáculos físicos que limitan o impiden la libertad de movimiento de personas con discapacidad. (Norma A.120).
- b) Urbanísticas: son las que se encuentran en las vías y espacios públicos.
- c) En el transporte: las que se encuentran en los sistemas de transporte e instalaciones complementarias.

2.2.9. Exigencias legales.

Para conocer los parámetros que determinan si un establecimiento es accesible o no, así como su grado de accesibilidad, es necesario estudiar la normativa



aplicable en materia de accesibilidad en el ámbito territorial en el que se circunscribe la investigación.

Siendo necesario posibilitar a discapacitados físicos el uso de áreas urbanas y las edificaciones, debe atenderse la eliminación de barreras arquitectónicas (Ministerio de vivienda, 1978), por lo que se establece la adecuación progresiva del diseño urbano. Según establece la Resolución Ministerial N° 1379-78-VC-3500, del 21 de diciembre de 1978. Aprobándose distintas Normas Técnicas de Edificación, las mismas que son de aplicación obligatoria, y que deben garantizar la accesibilidad a personas a todo nivel.

MTC y CONADIS (2003) señala la Norma Técnica NTE A.060 sobre adecuación arquitectónica para personas con discapacidad, establece las condiciones y especificaciones técnicas mínimas de diseño para la elaboración de proyectos arquitectónicos y ejecución de cualquier tipo de obra de edificación, y para la adecuación d las existentes, con el fin de hacerlos accesibles a las personas con discapacidad, evitando y eliminando toda barrera que impida su uso.

Según, CONADIS (2009). La Norma A.120 de Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores, elaborada por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento establece las condiciones y especificaciones técnicas de diseño para la elaboración de obras de edificación y para la adecuación de las existentes donde sea posible, con el fin de hacerlas accesibles para las personas con discapacidad y/o adultas mayores.

La Ley N° 27050 Ley General de la Personas con Discapacidad, en su artículo 44°, inciso 44.4 señala que “en el caso de los monumentos históricos considerados patrimonio nacional, se deberá contar con la autorización precia del Instituto



Nacional de Cultura, para habilitar y/o acondicionar accesos, ambientes y señalizaciones para el desplazamiento y uso de personas con discapacidad”

2.2.10. Condiciones Generales de Accesibilidad

En este sentido las normas técnicas sobre accesibilidad, se constituyen en un instrumento que pretende iniciar el proceso de cambio en la percepción de las personas con relación a la temática de la discapacidad a través de la incorporación de la variable “normalización”. Normaliza significa no discriminar, no excluir e implica acepta diferencias y diversidades.

Las normas técnicas sobre accesibilidad establecen las condiciones mínimas de accesibilidad que deben contar tanto el diseño urbano de las ciudades como las edificaciones. Se persigue, por su intermedio, la sensibilización de los estudiantes, profesionales y operadores del campo de la proyección, diseño y construcción sobre la existencia de las normas y el trato adecuado y preferente que se les debe brindar a las personas con discapacidad.

La Norma Técnica de Edificaciones NTE A.060, señala las siguientes especificaciones y/o lineamientos en relación a la accesibilidad:

- a) **Superficie del suelo en ambientes y rutas accesibles:** Los pisos, en general, deberán ser estables y anti deslizables en su superficie. El grosor máximo de las alfombras será de 13mm, y sus bordes expuestos deberán fijarse a la superficie del suelo a todo lo largo mediante perfiles metálicos o de otro material que cubran la diferencia del nivel.
- b) **Ingresos y pasajes:** El ingreso principal de la edificación u otro complementario, deberá ser accesible desde la acera correspondiente,



salvando la eventual diferencia de nivel, mediante una rampa por lo menos en uno de los ingresos.

Los pasajes de ancho inferior a 1.50m y longitud entre 12. Y 25m, desde su acceso, deberán contar, en su extremo, con un espacio para el giro o volteo de una silla de ruedas.

Los pasajes de profundidad mayor de 25m tendrán un espacio para el giro o volteo en su extremo y espacios adicionales intermedios, distanciados 25m como máximo.

- c) **Dimensiones de espacios accesibles:** El espacio que ocupa una persona en una silla de ruedas es de 75cm x 1.20m.

El ancho libre mínimo será: para el paso de una silla de ruedas 90cm. Para el paso de dos sillas de ruedas 1.50m. el espacio necesario para el giro de 180° de una silla de ruedas ocupada es de 1.50m. de diámetro. El espacio en “T” necesario para el volteo de una persona en silla de ruedas ocupada.

- d) **Puertas:** El ancho mínimo de las puertas será de 1.20m para las principales y de 90cm para las interiores. En las puertas de dos hojas, una de ellas tendrá un ancho mínimo de 90cm.

La altura mínima de las puertas y mamparas será de 2.10m de utilizarse puertas giratorias o similares, deberá proveerse otra que permita el acceso de las personas en sillas de ruedas.

El vidrio de las mamparas, puertas y parámetros, será inastillable, las manijas serán de palanca con una protuberancia final o de otra forma que evite que la mano se deslice hacia abajo. La cerradura de una puerta accesible estará a 1.20m de altura desde el suelo, como máximo.



- e) **Rampas:** El ancho libre mínimo de una rampa será de 90cm. Se permitirán las pendientes máximas que se indican: para tramos cortos de hasta 1m. de longitud 14% Tramos de 1.01 a 2m. de longitud 12% Tramos de 2.01 a 7.50m de longitud máxima 10%. Tramos 7.51 a 15m. de longitud máxima 8%. Tramos d 15.1m a 30m. de longitud máxima 6%. Tramos d 30.1 a 50m. de longitud máxima 4%. Tramos de longitud mayores de 50m. o vías continuas 2%.

Los descansos entre tramos de rampa consecutivos, y los espacios horizontales de llegada, tendrán la longitud mínima de 1.20m medida sobre el eje de la rampa. En el caso de tramos paralelos, el largo de los descansos y espacios mencionados será igual a la suma de los anchos de los tramos más el muro intermedio, y su ancho mínimo será de 1.20m.

- f) **Parapetos, Barandas de seguridad y pasamanos en rampas y escaleras:**

Las rampas de longitud mayor de 3m, así como las escaleras, deberán tener parapetos o barandas en los lados libres y pasamanos en los lados confinados por paredes. Los pasamanos de las rampas y escaleras, ya sean sobre parapetos o barandas, o adosados a paredes, estarán a una altura de 80cm, medida verticalmente desde la rampa o el borde de los pasos, según sea el caso.

Su sección será uniforme y permitirá una fácil y segura sujeción; debiendo mantener, los adosados a paredes, una separación de 3.5cm a 4cm con la superficie de las mismas. Los pasamanos serán continuos, incluyendo los descansos intermedios, interrumpidos en caso de accesos o puertas. Se prolongarán horizontalmente por lo menos 45cm sobre los planos horizontales de arranque y entrega, y sobre los descansos, salvo el caso de los

tramos de pasamanos adyacentes al ojo de la escalera que podrán mantener continuidad.

Los bordes de un piso transitable, abiertos o vidriados hacia un plano inferior con una diferencia de nivel mayor d 30cm, deberán estar provistos de parapetos o barandas de seguridad con una altura no menor de 80cm. Las barandas llevaran un elemento corrido horizontal de protección a 16cm sobre el nivel del piso, o un sardinel de la misma dimensión.

- g) Mobiliario:** El tablero de atención al público al que se aproxime a una persona en silla de ruedas, deberá tener un espacio libre de obstáculos, con una altura mínima de 75cm y un ancho mínimo de 80cm. La altura máxima del tablero será de 80cm. Las bancas, en general, tendrán una altura entre 45cm y 50cm y una profundidad de 65cm.

El 3% del número total de elementos fijos de almacenaje de uso público, tales como casilleros, gabinetes, armarios, etc. O, por lo menos, uno de cada tipo, debe de ser accesible. para la colocación de interruptores eléctricos, automáticos, timbres y cualquier otro elemento necesario de accionar, se tendrá en cuenta lo señalado en el artículo 14° de la presente norma, referente al alcance manual d objetos. Se deberán incorporar señales visuales luminosas al sistema de alarma de la edificación.

- h) Alcance manual de objetos:**

Frontal: Los objetos que deba alcanzar frontalmente una persona en silla de ruedas, estarán a una altura no menor de 40cm ni mayor de 1.20cm.

Lateral: Los objetos que deba alcanzar lateralmente una persona en silla de ruedas, estará a una altura no menor de 25cm ni mayor de 1.35m.



- i) **Servicios higiénicos:** Los lavatorios deben instalarse adosados a la pared o empotrados a un tablero individualmente y soportar una carga vertical de 100k.

El distanciamiento entre laboratorios ser de 90cm entre ejes. Deberá existir un espacio libre de 75cm x 1.20m al frente del lavatorio para permitir la aproximación de una persona en silla de ruedas.

Se instalará con el borde externo superior o, de ser empotrado, con la superficie superior del tablero a 85cm del suelo. El espacio inferior quedará libre de obstáculos, con excepción del desagüe, y tendrá una altura de 75cm desde el piso hasta el borde inferior del mandil o fondo del tablero de ser el caso.

La trampa del desagüe se instalará lo más cerca al fondo del lavatorio que permita su instalación, y el tubo de bajada será empotrada. no deberá existir ninguna superficie abrasiva ni aristas filosas debajo del lavatorio. Preferentemente, se instalará grifería con comando electrónico o mecánica botón, con mecanismo de cierre automático que permita que el caño permanezca abierto, por lo menos, 10 segundos. En su defecto, la grifería podrá ser manija o aleta.

Inodoros, el cubículo para inodoro tendrá dimensiones mínimas de 1.50m x 2m, con una puerta de ancho no menor de 90cm y barras de apoyo tubulares adecuadamente instaladas.

Los inodoros se instalarán con la tapa del asiento ente 45 y 50cm sobre el nivel del piso. La papelera deberá ubicarse de modo que permita su fácil uso. No deberá utilizarse dispensadores que controlen el suministro.



Urinaríos – serán del tipo pesebre o colgados de la pared. Estarán provistos de un borde proyectado hacia el frente a no más de 40cm de altura sobre el piso. Deberá existir un espacio libre de 75cm x 1.20m al frente del urinario para permitir la aproximación de una persona en silla de ruedas. Deberán instalarse barras de apoyo tubular vertical, en ambos lados del urinario y a 30cm de su eje, fijados en la pared posterior, se podrán instalar separadores, siempre que el espacio libre entre ellos sea mayor de 75cm.

2.2.11. Tipos de usuarios

La heterogeneidad de limitaciones entre las diversas personas es una de las principales dificultades para proponer soluciones arquitectónicas accesibles para toda la población (García, 2005).

Podríamos decir que el entorno accesible universal sería la suma de los entornos accesibles para cada uno de los individuos, y si bien esta universalidad es prácticamente imposible de conseguir, así que resulta viable aproximarse al objetivo. Existe un mínimo de características comunes que permiten llegar a definir tres grandes grupos de población con necesidades de accesibilidad parecidas:

- **Ambulantes:** Aquellos que ejecutan determinados movimientos con dificultad, sea con la ayuda no de aparatos ortopédicos (ayudas técnicas).

Los principales problemas que afectan a este colectivo son:

Dificultades de desplazamiento



- Dificultad de salvar pendientes pronunciadas, desniveles aislados y escaleras, tanto por problemas de fuerza como de equilibrio.
- Dificultad en pasar por espacios estrechos.
- Dificultad en recorrer trayectos largos sin descansar.
- Mayor peligro de caídas por resbalones o tropiezos de los pies o los bastones.

Dificultades de uso

- Dificultad en abrir y cerrar puertas, especialmente si tienen mecanismos de retorno.
- Dificultad para mantener el equilibrio.
- Dificultad para sentarse y levantarse.
- Dificultad para accionar mecanismos que precisen de ambas manos a la vez.

Usuarios de silla de ruedas: Aquellos que precisan de una silla de ruedas para llevar a cabo sus actividades, bien de forma autónoma o con ayuda de terceras personas.

Los principales problemas que encuentran en la utilización del entorno construido son:

Dificultad de desplazamiento

- Imposibilidad de superar desniveles aislados, escaleras y pendientes pronunciadas.
- Peligro de volcar (en escaleras, travesaños, etc.).
- Imposibilidad de pasar por lugares estrechos.
- Necesidad de espacios amplios para girar, abrir puertas, etc.

Dificultades de uso

- Limitación de sus posibilidades de alcanzar objetos.
- Limitación de sus áreas de visión.
- Dificultades por el obstáculo que representan sus propias piernas.
- Problemas de compatibilidad entre su silla de ruedas y otros elementos de mobiliario.

Sensoriales: aquellos que tienen dificultades de percepción, debido a limitaciones en sus capacidades sensitivas, principalmente las auditivas y las visuales.

Para los grupos definidos la aplicación de cada parámetro concreto es:

- Los ambulantes se designan con 
- Los usuarios de sillas de ruedas con 

Tipos de Dificultades: En relación a lo mencionado anteriormente, aquí expondremos los cuatro tipos de dificultades básicas que una persona puede encontrar para llevar a cabo sus actividades en forma autónoma (García, 2005).

a) Dificultades de maniobra: Son las que limitan la capacidad de acceder a los espacios y de moverse dentro de ellos. Afectan de forma especial a los usuarios de silla de ruedas, tanto por las dimensiones de la silla que obligan a prever espacios más amplios, como por las características de desplazamiento que tiene una silla de ruedas. Se definen cinco clases de maniobra fundamentales que se ejecutan con la silla de ruedas para desplazarse sobre el plan horizontal:

- Desplazamiento en línea recta, es decir, maniobra de avance o retroceso.

- Rotación o maniobra de cambio de dirección sin desplazamiento, es decir, sin mover prácticamente de sitio el centro de gravedad.
- Giro o maniobran de cambio de dirección en movimiento.
- Franquear una puerta. Maniobra especifica que incluye los movimientos necesarios para aproximarse a una puerta, abrirla, traspasa el ámbito y cerrarla.
- Transferencia o movimiento para instalas o abandona la silla de ruedas.

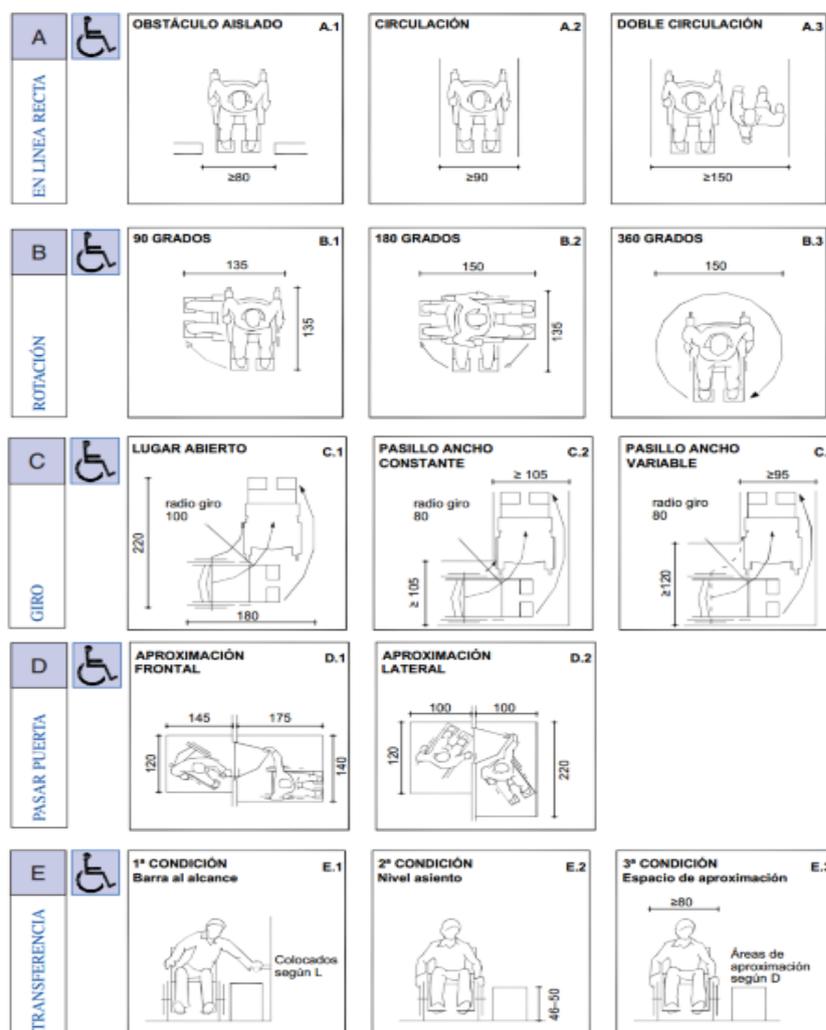
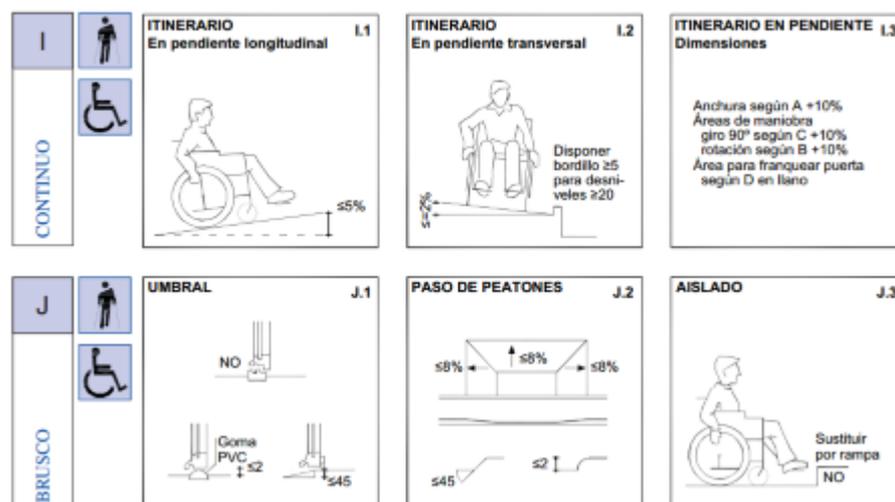


Figura 2. Tipos de Dificultades y Parámetros

Fuente: (García, 2005)

b) Dificultad para salvar desniveles: Se presentan en el momento en que se pretende cambiar de nivel (bien sea subiendo o bajando) o superar un obstáculo aislado dentro de un itinerario horizontal. Afectan tanto a usuarios de silla de rodas (imposibilitados de superar desniveles bruscos o con pendientes muy pronunciadas) como a los ambulantes (que tienen dificultades con los desniveles bruscos, los itinerarios de fuerte pendiente y los recorridos muy largos). Básicamente se distinguen tres clases de desniveles:

- Continuos o sin interrupción: se encuentran principalmente en las vías públicas y espacios abiertos.
- Bruscos y aislados, que responden generalmente a una clara intención proyectual: evitar la entrada de agua o aire (en los accesos desde el exterior a locales cubiertos), separar y proteger (aceras) o conseguir un determinado compositivo (escalinata, basamento, etc.).
- Grandes desniveles, que corresponden bien a condiciones topográficos o más asiduamente, a superposición de desniveles (edificios de más de una planta).



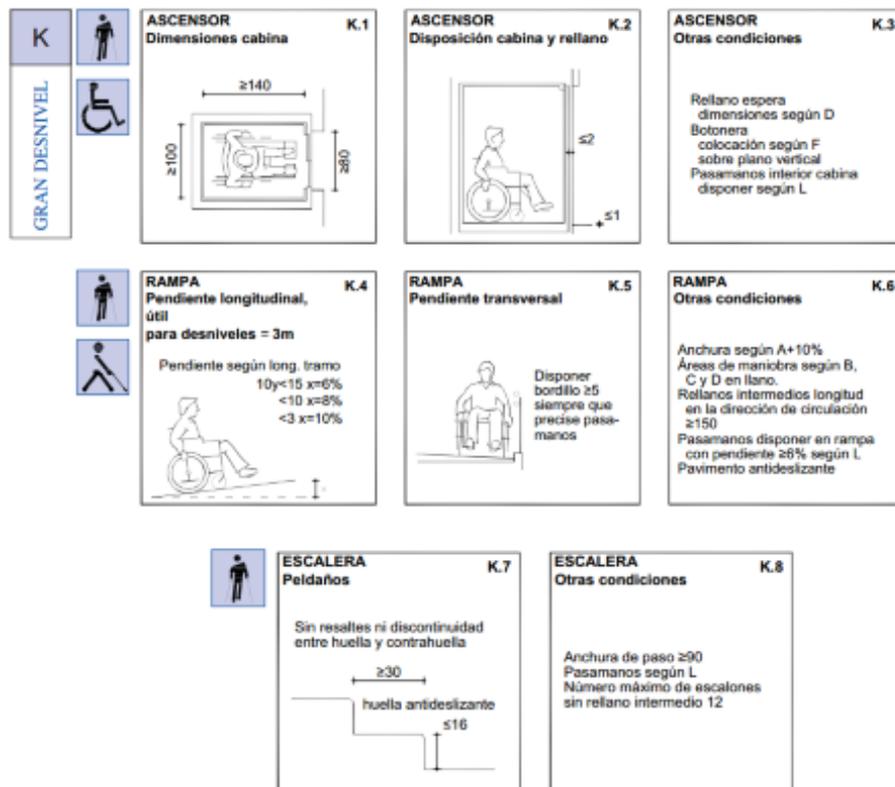


Figura 3. Tipos de Dificultades y Parámetros

Fuente: (García, 2005)

- c) **Dificultades de alcance:** Son aquellas que aparecen como consecuencia de una limitación en las posibilidades de llegar a objetos y percibir sensaciones. Afectan de forma especial a las personas con deficiencias sensoriales tanto visuales como auditivas y también a los usuarios de silla de ruedas (como consecuencia de su posición sedente). Se diferencian tres clases de dificultades de alcance:
- Manual que afecta de forma primordial a los usuarios de silla de ruedas, tanto por su posición sedente que disminuye las posibilidades de disponer de los elementos situados en lugares altos, como por el obstáculo que para la aproximación representan las propias piernas y la silla de ruedas.

- Visual, que incide principalmente en las personas con deficiencia en el sentido de la vista generando problemas de deambulaci3n, localizaci3n y comunicaci3n. En menor medida, en los usuarios de silla de ruedas, disminuyendo altura y 3ngulo de visi3n.
- Auditivo, que repercute de forma primordial en los individuos con disminuci3n o perdida de las capacidades auditivas limitando sus posibilidades de comunicarse con el entorno.

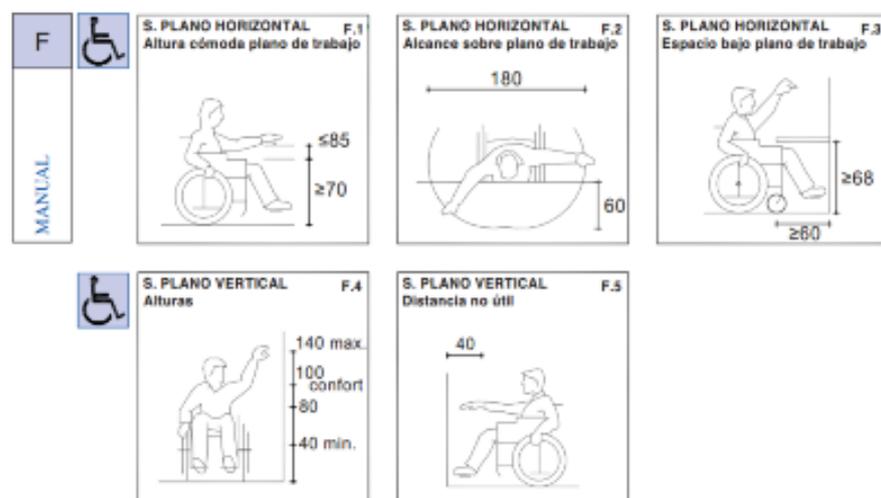


Figura 4. Dificultades de Alcance

Fuente: (Garc3a, 2005)

d) **Dificultad de control:** Son las que aparecen como consecuencia de la p3rdida de capacidad para realizar acciones o movimientos precisos con las extremidades. Inciden tanto en los ambulantes como en los usuarios de silla de ruedas. Se distinguen dos clases de dificultades de control:

- Del equilibrio, que se manifiesta tanto en la obtenci3n como en el mantenimiento de una determinada postura, e incide en los usuarios de

silla de ruedas y, más intensamente, en los ambulantes. Como consecuencia de la afectación de los miembros inferiores.

- De la manipulación, que se asocia más a las afectaciones de los miembros superiores y, por tanto, no se manifiesta por la condición de sedente o ambulante de la persona, sino por la limitación en las extremidades superiores.

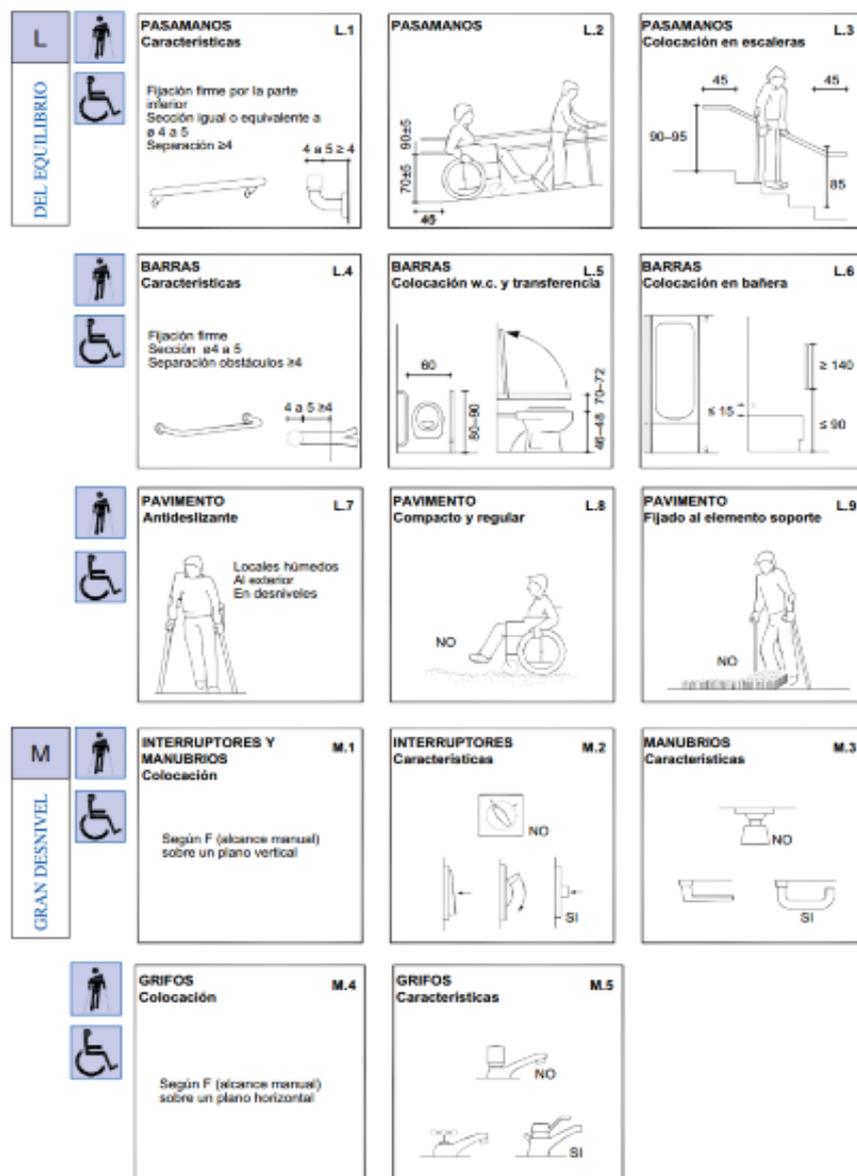


Figura 5. Dificultad de Control

Fuente: (García, 2005)



Las limitaciones no se asocian a cada una de las tipologías de edificios, sino a los individuos que actúan y desarrollan su vida en ellos. En definitiva, no cabe hacer accesible el entorno en base a las características de los elementos materiales, sino disponer los más adecuados y de la forma más idónea según el uso que se pretenda de ellos. (Benito, 2005).

2.2.12. Señalización

Según la Norma NTE A.060 sobre adecuación arquitectónica para personas con discapacidad, señala en el artículo N° 26 en cuanto a señales de acceso y avisos lo siguiente:

- Los avisos contendrán las señales de acceso y sus respectivas leyendas debajo de los mismo.
- Los caracteres de las leyendas serán de tipo Helvético.
- Tendrán un tamaño adecuado a la distancia desde la cual serán leídos, con un alto o bajo relieve mínimo de 0.8mm. las leyendas irán también en escritura Braille.
- Las señales de acceso y sus leyendas serán blancas sobre fondo azul oscuro.
- Las señales de acceso, en los avisos adosados a paredes, serán de 15cm x 15cm como mínimo. Estos avisos se instalarán a una altura de 1.40m medida a su borde superior.
- Los avisos soportados por postes o colgados tendrán, como mínimo, 40cm de ancho y 60cm de altura, y se instalarán a una altura de 2m medida a su borde inferior.
- Señales de acceso ubicadas al centro de los espacios de estacionamiento vehicular accesibles, serán de 1.60m x 1.60m.

Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA)

El símbolo de accesibilidad motriz deberá mirar a la derecha, a menos que existan razones direccionales para que deba mirar a la izquierda.

Sus características de diseño serán:

- Fondo: color azul (Pantone 294)
- Silueta: blanco
- Dimensión exterior: 15cm x 15cm mínimo.

Espacios a señalar permanentemente:

- Los itinerarios de peatones accesibles.
- Los espacios de estacionamientos accesibles.
- Los servicios higiénicos accesibles.
- Los elementos de mobiliario urbano accesibles que por su uso condición especial precisen señalización.



Figura 6. SIA y señalización para personas con discapacidad motriz



CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. DISEÑO Y MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Por medio del diseño de investigación se obtuvo toda la información necesaria y requerida para aceptar o rechazar la hipótesis.

La presente investigación es de tipo descriptiva de enfoque cuantitativo-cualitativo transeccional por que se recolectó datos o componentes sobre diferentes aspectos de la accesibilidad para discapacitados motrices en el Puerto Lacustre de Puno, y se realizó un análisis del mismo.

“la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández et al. 2003, p.119).

Así mismo la investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que es necesario para analizar los resultados de las encuestas que se aplicaran a las Agencias operadoras de turismo de Puno, y cualitativo para poder reconocer la situación en la que se encuentra el Puerto Lacustre de Puno con la recolección de datos en visitas de campo a través de fichas de observación.

Es no experimental, debido a que la variable de análisis carece de manipulación y control al momento del estudio, es decir no ha sido manipulada por el investigador, si no que ya está presente.

La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Hernández et al. 2003).



De tipo transeccional; porque el estudio del fenómeno es en momento determinado; es decir los datos para obtener la información ha sido recolectado en un momento único.

3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

la presente investigación se encuentra en el campo de ciencias sociales y pertenece al segmento de turismo.

Es una investigación de tipo cuantitativa – cualitativa de carácter descriptivo.

Método descriptivo: porque busca medir, especificar características, propiedades y rasgos importantes del fenómeno que se analiza.

Método analítico: porque se busca descubrir la naturaleza de un fenómeno o un objeto que se estudia con el fin de comprender su índole y de esa manera ofrecer una adecuada investigación.

3.3. UBICACIÓN TEMPORAL Y ESPACIAL

- a) **Espacial:** La presente investigación se realizó en el principal puerto lacustre de la ciudad de Puno que ofrece el acceso a los turistas y público en general para las excursiones diarias al lago Titicaca de la ciudad de Puno.
- b) **Temporal.** - La investigación se llevó a cabo en el año 2019, tiene una temporalidad sincrónica ya que pretende evaluar en un solo momento la variable a estudiar.
- c) **Temática.** - Sobre el contenido, la investigación se realizó en base a conceptos que conllevan a una investigación científica ordenada y diseñada lo que permitió recolectar la información necesaria. Además, como la investigación se centra en el turismo accesible para personas con discapacidad motriz y existiendo diversos tipos



de discapacidades, se ha elegido trabajar sobre la base de discapacitados motrices y sus variaciones.

Primer caso:

- **Unidad de análisis:** se analizó el principal puerto lacustre, en el que se evaluó los niveles de accesibilidad arquitectónica.
- **Población:** principal puerto lacustre ubicado en las orillas de la ciudad de Puno que ofrece el acceso a las embarcaciones que parten hacia las excursiones turísticas en el Lago Titicaca.
- **Alcance y unidades de muestreo:** El estudio a realizar fue al Principal Puerto Lacustre de la Ciudad de Puno. Al ser un universo pequeño no se requiere de cálculos aplicación de fórmulas para determinar la muestra, ya que el total de puertos lacustres que se encuentran en la ciudad de Puno ascienden a 02, siendo el más importante, frecuentado y apto para el acceso a las embarcaciones es el puerto a estudiar que se localiza en la Av. Titicaca en el malecón ecoturístico de Puno.

Segundo caso:

- **Unidad de análisis:** para este caso se indagó sobre el nivel de importancia por parte de los grupos de interés (agencias Tour Operadoras de Puno, autoridades en turismo, guías) sobre la accesibilidad en el Puerto Lacustre de Puno. para atender a la persona con discapacidad motriz durante su visita.
- **Población:** el universo de estudio son los grupos de interés (agencias Tour Operadoras de Puno, autoridades competentes involucrados, guías) que están inmersos en los servicios y excursiones al lago Titicaca.

Para esto estratificamos este universo entre los grupos de interés que son: agencias Tour Operadoras de Puno, autoridades competentes, involucrados y guías.

- **Muestra:** para identificar la población se utilizó el muestreo probabilístico simple, para esto se utilizó la fórmula de población finita cuantitativa.

N =	117
Z =	1.96
Z ² =	3.8416
S =	
S ² =	15
d =	1
d ² =	1
NZ ² S ² =	6742.008
Nd ² =	117
Z ² S ² =	57.624
Nd ² + Z ² S ² =	174.624
n =	38.6087136

$$n = \frac{N Z^2 S^2}{Nd^2 + Z^2 S^2}$$

Las agencias tour operadoras de la región de Puno registradas hasta el 2018 son 34 según (DIRCETUR Puno 2018)

Las autoridades competentes e inmersos en este tema serian (03) alcalde de la Municipalidad de Puno y gerente del área de turismo y Gerente de desarrollo Urbano de la municipalidad de Puno.

Los ingenieros civiles que laboran en el gobierno regional y municipal son (27) según recursos humanos de ambas oficinas

Los guías que frecuentan el acceso del puerto lacustre de Puno para las diversas excursiones al Lago Titicaca son en un promedio de (53 guías) en temporada alta. según (Travel & tour 2017).



Unificando el total de la estratificación entre las agencias tour operadoras, autoridades involucradas, ingenieros laborando en el gobierno regional y municipal, guías que frecuentan el acceso del puerto Lacustre del lago. Se tiene una muestra total de (117) (grupo de interés), aplicando la formula se tendrá que encuestar a (39) personas dentro del grupo de interés.

Al tener una muestra de (39) personas (grupo de interés) se realizó una estratificación según nivel de importancia entre “Agencias tour Operadoras inscritas en la DIRCETUR”, “Guías”, Ings. Civil que laboran para la Municipalidad y “Autoridades Competentes”.

3.4. INSTRUMENTACIÓN

- **Planteamiento operacional**

La recolección de información se basó en instrumentos estructurados, en este caso encuestas y fichas de observación, estos instrumentos fueron aplicados en el Principal Puerto Lacustre de Puno y a los guías que prestan servicio en las excursiones al lago.

- **Tipo de técnicas e instrumentos**

Durante el proceso de la investigación se empleó técnicas de recolección de datos, siendo las siguientes:

- ✓ **Encuesta:** técnica que pretende obtener información y se suministra a un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación a un tema en particular (Sabino, 2007).
- ✓ **Observación:** según, Sabino (2007) la observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad en función



de nos objetivos de investigación preestablecidos, bajo este contexto la observación puede ser:

- 1. Observación simple o no participante:** es la que se realiza cuando el investigador observa de manera neutral sin involucrarse en el medio o realidad en el que se realiza el estudio.
- 2. Observación participante:** en este caso el investigador pasa a formar parte de la comunidad o medio donde se desarrolla el estudio.

De igual manera la observación también se clasifica en:

- ✓ **Observación libre o no estructurada:** es la que se ejecuta en función de un objetivo, pero sin una guía prediseñada que especifique cada uno de los aspectos que deben ser observados.
- ✓ **Observación estructurada:** es aquella de que además de realizarse en correspondencia con unos objetivos, utiliza una guía diseñada previamente, en la que se especifican con unos objetivos, utilizan una guía diseñada previamente, en la que se especifican los elementos que serán observados.

3.5. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento correspondiente a la encuesta es el cuestionario considerando que puede ser de tres tipos:

- 1. Cuestionario de preguntas cerradas:** Son aquellos que establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado, estas se clasifican en: dicotómicas: cuando se ofrecen varias opciones y se escoge solo una.



2. **Cuestionario de preguntas abiertas:** Son las que no ofrecen alternativas de respuestas, sino que se da la libertad de responder al encuestado, quien desarrolla su respuesta de manera independiente.
3. **Cuestionario mixto:** Es aquel cuestionario que combina preguntas abiertas cerradas y mixtas.

El instrumento de procesamiento de datos correspondiente a la observación es la lista de cotejo (Sosa, 1996).

La lista de cotejo es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada. Se estructura en tres columnas.

- En la columna izquierda se mencionan los elementos o conductas que se pretenden observar.
- La columna central dispone de un espacio para marcar en el supuesto de que sea positiva la presencia del aspecto o conducta.
- En la columna derecha, se utiliza el espacio para indicar si el elemento o la conducta no está presente.

Para este trabajo de investigación, la observación no participante y estructurada representará una fuente de información importante, ya que permitió obtener un diagnóstico de la situación actual y en consecuencia utilizar dichos datos como referencia para la investigación.

3.6. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Según, Hernández et al. (2003) “la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (p. 346).



Así mismo señala que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”.

Procedimiento

Toda la información recolectada fue ordenada, clasificada y cuantificada mediante el uso de herramientas estadísticas como: cuadros gráficos, etc. Siendo cada uno de ellos interpretados.

La aplicación de los instrumentos en el presente trabajo de investigación es la siguiente:

1. Se determinó la muestra de estudio.
2. Se aplicó el instrumento de recolección de datos.
3. Los datos fueron convertidos en datos estadísticos.
4. Se hizo el análisis y discusión de resultados.
5. Elaboración del informe.

3.7. ANALISIS DE RESUTADOS

Diseño del trabajo empírico de la investigación

Cómo se mencionó anteriormente, la investigación se basa en dos puntos. Primero la accesibilidad arquitectónica en el Principal Puerto lacustre de Puno y el segundo en conocer cuan capacitados y sensibilizados se encuentran los guías de turismo que brindan servicio en el Lago Titicaca.

Primer caso: Principal Puerto Lacustre de Puno

El objeto del análisis en este caso el Principal puerto Lacustre de Puno.

- **Instrumento a emplear: ficha de observación (lista de cotejo)**



La información relevante para la investigación se obtuvo por medio de fichas de observación aplicada directamente al Principal puerto Lacustre de Puno.

En líneas generales este instrumento se estructura en 3 partes diferentes, la primera parte tocara aspectos de libre desplazamiento. Desde el ingreso al puerto en relación a la presencia y uso adecuado de los requerimientos de accesibilidad en el trayecto hacia su embarcación.

La segunda parte hace referencia a la señalización, fundamental para abordar, agregándole el hecho de que esta va orientada y dirigida según las necesidades de una persona con discapacidad motriz.

Para determinar el nivel de accesibilidad arquitectónica en el Puerto Lacustre para facilitar el abordaje a las embarcaciones y trayecto hacia estas mismas, se evaluarán los requisitos mínimos determinantes de accesibilidad, para ello nos basaremos en lineamientos y especificaciones de la norma que señala las características y requisitos básicos para un espacio arquitectónico sea accesible al público con estas especiales características.

- Ingreso principal
- Accesos (aceras, gradas) hasta el abordaje a la embarcación

Segundo caso: Autoridades e involucrados

El objeto de análisis en este caso son las autoridades, involucrados, Agencias de viaje y guías.

Instrumento a emplear: encuesta (cuestionario)



La información recolectada se obtuvo por medio de dos tipos de cuestionario, los cuales se dividió por el grado de incidencia y conocimiento, en este caso, se elaboró un cuestionario para autoridades e involucrados ya que muchos de los que son autoridades en el campo del turismo, no cuentan con estudios y/o especializaciones en el campo de turismo. en cuanto al segundo cuestionario fue elaborado para las agencias de viaje y los guías, quienes frecuentan y saben la realidad del turismo teniendo un conocimiento más claro del tema.

La información obtenida por las encuestas ha sido analizadas, clasificado y tabulado. Utilizando el paquete estadístico SPSS con la Finalidad de lograr un mejor entendimiento y visualización de los resultados a obtener se elaboraron cuadros y gráficos para plasmar los resultados



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. CARACTERIZACIÓN GEOGRÁFICO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE PUNO

Ubicación y geografía de la ciudad de Puno

La ciudad de Puno se encuentra a 1.324 kilómetros al sureste de la ciudad de Lima. Por vía terrestre se comunica con Arequipa, Tacna, Moquegua, Cusco y con La Paz – Bolivia. Desde la ciudad de Lima, el viaje terrestre dura 24 horas hasta la ciudad de Puno. También existe un servicio ferroviario en la ciudad de Cusco y Arequipa. Este servicio es especial, ya que es para turistas. Se cuenta con un Puerto Lacustre, que comunica la ciudad con las diferentes islas del Lago Titicaca, siendo estos los atractivos principales de la ciudad de Puno, aquí podemos ubicar a tres buques, que se encargaban de salvaguardar la soberanía Peruana del Lago Titicaca. Asimismo, se encuentra conectado por vía terrestre con la república de Bolivia, ya que se localiza uno de los puentes internacionales más importantes de la frontera viva entre Perú y Bolivia, el puente internacional de Desaguadero. Por esa localidad está planeada la carretera interoceánica que unirá las costas pacíficas y peruanas con las costas atlánticas brasileñas. La ciudad de Puno anteriormente se constituía entre los 3 mejores destinos, por estar dentro del círculo turístico receptivo más importante del país, que es Lima-Cusco-Bolivia, en ambos sentidos.

La mayor festividad del Perú y una de las más importantes en Puno es la fiesta de la Virgen Candelaria, que se desarrolla todos los años en el mes de febrero, llegando visitantes nacionales y extranjeros para participar de dicha festividad de la Virgen



Candelaria. Diversos motivos, bienes naturales y recursos naturales, el turismo en el departamento de Puno se ha convertido en uno de los principales destinos turísticos del Perú, porque cuenta con infraestructura hoteles d buen nivel, atractivos, servicios y medios de transporte. En Puno, el Lago Titicaca y las islas flotantes son el mayor atractivo. Creciendo también en número de visitas las islas naturales (Taquile, Amantani) y las penínsulas de la Bahía del Lago Titicaca. Lo esplendido de sus paisajes y fascinante vida de sus pobladores ameritan la visita a la región de Puno.

El Lago Titicaca es el lago navegable más alto del mundo, tiene una superficie de 8.560 kilómetros cuadrados y una profundidad máxima de 281 metros. Existen 36 islas, siendo las más importantes Taquile, Amantani, Soto, Anapia, y Uros. Las Chullpas de Sillustani, imponente y desolado paisaje a cuatro mil metros de altura. Alrededor de una laguna se aprecian torres circulares preincas e Incas que servían como tumbas de personajes de la nobleza.

Puerto Muelle

Puerto muelle enviado a construir en diciembre de 1864 por el ministro de hacienda Sr. Ignacio Zegarra, remitiéndose doce mil pesos para la construcción del puerto muelle y demás oficinas a orillas del lago Titicaca. (Documentos del Archivo Regional – Puno 1864).

No se encuentra más información al respecto de la construcción del puerto de Puno, por el incendio que consumió parte de la historia de puno el martes 29 de agosto de 1995 en la plaza de armas donde se ubicaba el archivo contenido de toda la historia documental de la región.



El puerto se encuentra a 1.4 km de la Plaza de armas de Puno aproximadamente, se inicia en la intersección de la Av. Costanera y la Av. Titicaca en la Ciudad de Puno.

Coordenadas Geográficas

Geográficamente se encuentra en las siguientes coordenadas UTM: 391349 E y 8249033 N a una altitud de 3810 m.s.n.m.

El Puerto Lacustre de Puno, motivo de investigación en general, están compuestos por los siguientes espacios en su desplazamiento:

- El puerto actualmente tiene una longitud de 106m y 8m; el área del muelle fijo es de 320m². Es un acceso primordial para las embarcaciones que cumplen el servicio de transporte lacustre a locales y turistas, hacia las islas y/o penínsulas.
- Ingreso principal
- Área de información turística
- Oficina de atención al público (boletería de ingreso a las islas, tienda, centro de interpretación)
- Accesos de concreto
- Rampa basculante de metal
- Embarcadero de metal y madera.
- Rampa descendiente de piedra artesanal.
- Escaleras

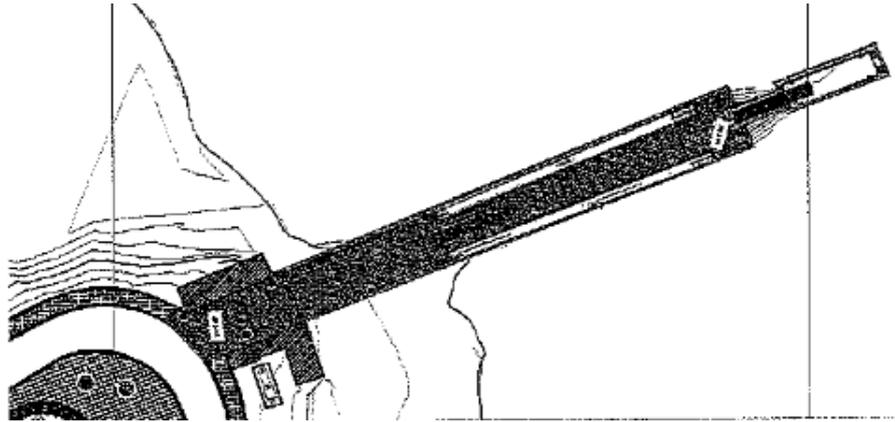


Figura 7. Ubicación del Puerto

Fuente: DICAPI

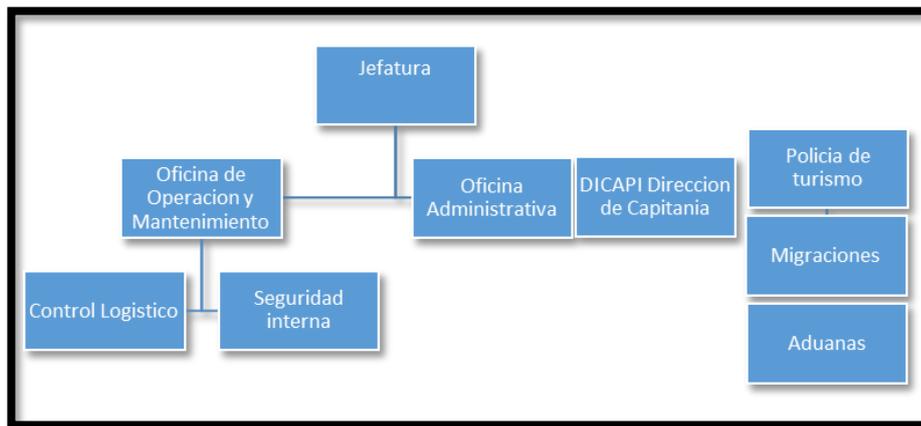


Figura 8. Organigrama Funcional Administrativo del Puerto de Puno

Fuente: DICAPI

Servicios que ofrece el puerto de Puno para el turismo accesible

El puerto lacustre de Puno no cuenta con servicios para el turismo accesible y/o discapacitados. Sin embargo, ofrece servicios básicos.

- Estacionamiento cercano, pero el acceso al estacionamiento solo es por las mañanas (07am – 8:30 aprox.) posterior a este horario, los vehículos no pueden ingresar hasta el estacionamiento. A consecuencia de esto. Los otros usuarios tienen a caminar



desde la Av. Costanera e igual para su retorno lo que es un gran problema para las personas que tienen dificultades motoras.

- Zona de espera inadecuada. Ya que es un espacio relativamente reducido en horarios de alto tráfico existe mucho desorden en el puerto y dificultades para usuarios con dificultades motoras.
- Accesibilidad en el embarcadero sin rampas.
- No cuenta con rampas para una debida accesibilidad.
- Señalización inexistente

4.2. ANALISIS E NTERPRETACION DE LA ENCUESTA JECUTADA PARA LAS AURIDADES COMPETENTES E INTERESADOS - INVOLUCRADOS.

4.2.1. Diseño del trabajo empírico de la investigación

Como se mencionó anteriormente, la investigación se basa en dos puntos, el primero la accesibilidad arquitectónica en el Principal Puerto Lacustre de la ciudad de Puno y el segundo es conocer cuan capacitados y sensibilizados se encuentran las Autoridades involucradas y grupo de interés (ingenieros civiles que laboran en la municipalidad). Y los guías de turismo que prestan servicio en los diferentes tours en el Lago Titicaca.

4.3. ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN (lista de cotejo)

Tabla 1

Ficha de Accesibilidad del Desplazamiento en el Principal Puerto de Puno.

CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD												
DESPLAZAMIENTO	DESPLAZAMIENTO EN EL PUERTO - PUNO ACCESIBILIDAD											
ÍTEMS	Rampas con las medidas adecuadas	Gradas de Fácil Acceso	Pasamanos adecuados y en buen estado	Ancho mínimo para el giro de una silla de ruedas	Con obstáculo a nivel	Piso adecuado y en buen estado	Zona de descanso	Antideslizante	Irregular	Señalizadas	En mal estado	
Acceso principal al puerto	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	
Acceso al embarcadero del puerto principal de las embarcaciones	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	No	SI	
Sala de espera	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	No	SI	
Sanitarios	--	--	--	--	--	--	--	--	--	No	--	



Desplazamiento

- a. Acceso Principal al Puerto:** al ingresar pasamos por un área plana con un ligero desnivel cuyo piso dificulta el fácil desplazamiento para una persona con discapacidad motriz, ya avanzando en los lados derecha e izquierda de los bordes del ingreso al puerto se encuentran gradas que dan acceso a algunas embarcaciones, estas gradas cuentan con desniveles de hasta 35cm de altura y no cuentan con pasamanos, siendo la primera barrera por superar. Ya que solo en el lado derecho se puede encontrar una rampa de descenso, el cual es muy pronunciada para una persona en silla de ruedas. Existen pasamanos los cuales se encuentran en mal estado, algunas dobladas y otras partes son inexistentes.
- b. Acceso al Embarcadero del Puerto:** Avanzando directamente se encuentra el acceso al terminal del puerto lacustre, el ingreso tiene cuatro gradas de 17cm cada una, pero no cuenta con ningún tipo de rampa que facilite el acceso al terminal del puerto para las personas que se apoyan con algún tipo de artefacto, y para empeorar ese factor, esas gradas no cuentan con algún pasamanos.

Al poder superar estas barreras, se encuentra una rampa en descenso de acero que de por sí en temporadas de lluvia y heladas en horas de la mañana (donde existe mayor afluencia para el inicio de los tours), puede encontrarse con el piso de la rama cristalizada por el frío o mojada, factores por los cuales siempre se dan casos de accidentes (resbalón, caídas). Al poder superar las distintas barreras de inicio, se llega al terminal del puerto el cual no cuenta con una sala y/o zona de espera. Porque de por sí la zona del abordaje es muy pequeña donde no existe un aforo limitado que se respete. frecuentemente la aglomeración de personas es común, ya en el terminal del puerto en ninguna parte cuenta con rampas de acceso a las embarcaciones haciendo



- que para cualquier persona que cuenta con ayuda de algún objeto para transitar realice maniobras peligrosas para llegar a su embarcación.
- c. **Sala de espera:** es inexistente, por el tamaño reducido del puerto por lo que la aglomeración es normal, en temporada alta.
 - d. **Sanitarios:** los servicios higiénicos más cercanos se encuentran en la zona las tiendas de los artesanos, por lo que se tiene que caminar una distancia de unos 120 metros aproximadamente. Estos SSHH no están adecuados para facilitar el servicio a personas con discapacidad motriz en cuanto al espacio, y adecuación, como son las barras de apoyo.
 - e. **Señalización:** es mínima, ya que esta misma solo podemos encontrar al ingreso del puerto, avanzando al terminal del puerto no existe señalización de zonas y las señalizaciones en Braille son inexistentes. Por lo que para una persona con dificultad visual no podría ayudarse así mismo, ya que no se cuenta con señalización adecuada (accesible). Las leyendas del lugar no cuentan con las medidas establecidas de 15 x 15cm como mínimo, no cuenta con señales por la arquitectura del lugar.

Análisis de los resultados

Una vez descrita la información obtenida por medio de la ficha de observación al Principal Puerto en relación al nivel de accesibilidad arquitectónica para el discapacitado motriz, se puede mencionar lo siguiente.

■ No

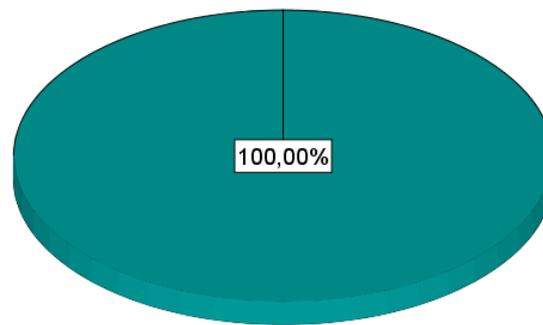


Figura 9. Rampas con las medidas adecuadas - Puerto

En la figura 9, lo que nos muestra un contundente NO al 100%. Muchas veces se ponen rampas sin criterio. Rampas que no son accesibles y por lo tanto no aportan comodidad y seguridad para el usuario, y mucho menos autonomía. Rampas que al final no son más que un peligro y un mal aprovechamiento de los recursos (SAFE CITY, s.f)

■ Si
■ No

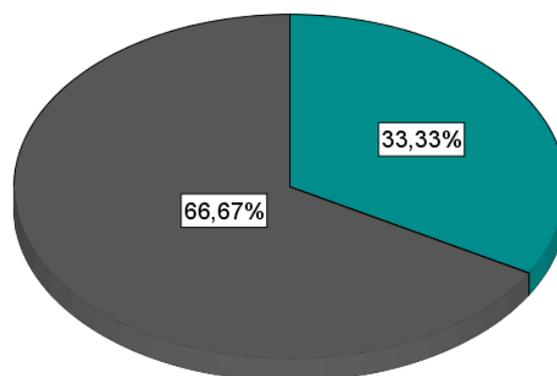


Figura 10. Desplazamiento en las Gradas - Puerto

En relación al desplazamiento en las gradas, y según muestra la figura 10, solo el 33.33% de las gradas tienen fácil acceso brindando un desplazamiento adecuado sin mucha dificultad. Mientras que el 66.67% demuestra que el desplazamiento limita su movilización e incluso la hace casi inaccesible, por las gradas desproporcionadas con desniveles que varían de 24cm hasta 35cm de altura.

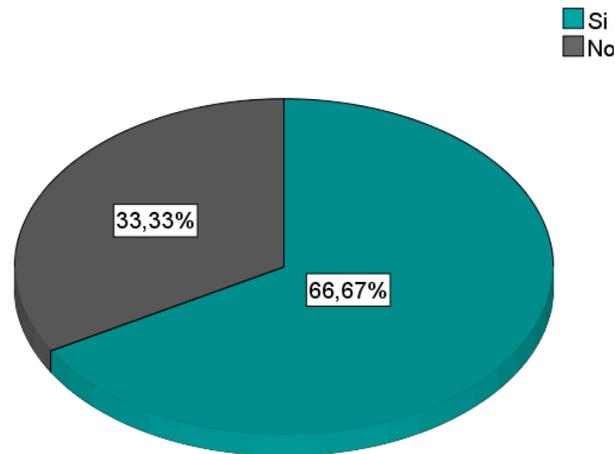


Figura 11. Desplazamiento con el ancho mínimo - Puerto

En la Figura 11, vemos un 66.67% a favor en un buen desplazamiento en cuanto al ancho mínimo, demostrando que tendría un buen tamaño en su dimensión, que está la parte del ingreso al puerto. Demostrando que en esta primera parte una persona puede desplazarse y poder realizar maniobras o giros sin ninguna dificultad del espacio con una silla de ruedas, y otros aparatos (ayudas técnicas) como muletas, bastones, andadores, etc., Mientras que el 33.33% de estos espacios limitan su movilización e incluso la hace inaccesible.

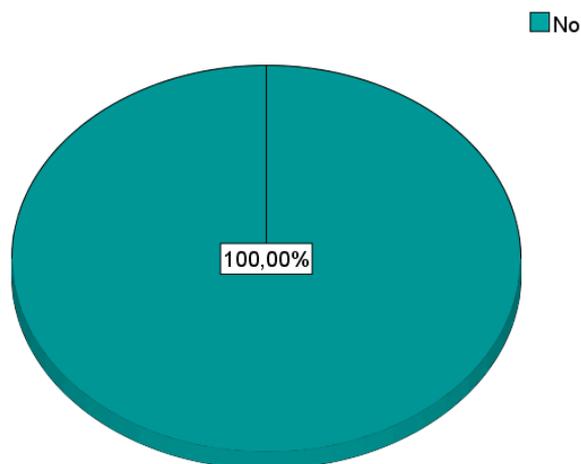


Figura 12. Adecuadas condiciones del piso - Puerto

Según, SAFE CITY (s.f). El piso tiene que ser antideslizante. Esto es muy importante y muchas normas no lo mencionan. En La Figura 12, nos muestra algo interesante y

preocupante en cuanto a la accesibilidad en el principal puerto Lacustre, pues el 100% del piso no se encuentra en buen estado e adecuado para el desplazamiento libre de una persona con dificultad motriz que se apoye en una silla de ruedas u otro objeto (muletas, bastón, etc.)

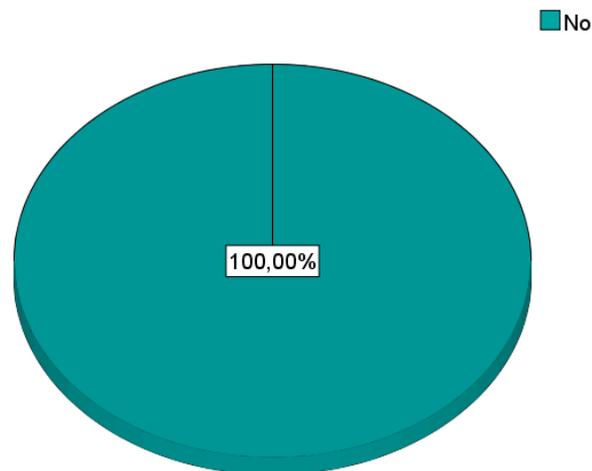


Figura 13. Señalización adecuada - Puerto

La figura 13 hace referencia a la señalización en el Puerto Lacustre, esta debe orientar a los visitantes en el recorrido hacia el embarcadero del puerto, dándole información importante durante su acceso y salida del sitio, así como información precisa y anticipada, ya sea en un sentido gráfico, informativo o direccional. En ese sentido lamentablemente el 100% no cumple con brindar una adecuada orientación, dificultando la información al visitante.

Comentarios:

Según lo expresado en los gráficos anteriores, se puede concluir que el Principal Puerto Lacustre de la ciudad de Puno, no cumple con todas las condiciones de accesibilidad mínimas requeridas, el Puerto carece de infraestructura adecuada que permita realizar su principal uso, que es la ayuda y/o facilidad de acceso al abordaje de las embarcaciones

que realizan las diferentes visitas continuas a las islas y penínsulas del Lago Titicaca, tienen alto grado de barreras arquitectónicas.

Tener en cuenta estos aspectos, es importante. Porque las características de la arquitectura del lugar y al ser el principal acceso para los distintos tours que ofrecen las Agencias de Viaje, teniendo una gran afluencia de distintos visitantes Nacionales y en su mayoría Extranjeros en diferentes temporadas, crea barreras de accesibilidad.

En muchos casos el principal Puerto lacustre actualmente no cuenta con las condiciones de accesibilidad. Estas se pueden eliminar haciendo una remodelación, trabajando junto a las instituciones competentes. Para construirlo de un tamaño adecuado, mejorando y adaptándola a la accesibilidad. Para el desplazamiento de un visitante con discapacidad motriz.

4.4. ANALISIS E INTERPETACION DE LA ENCUESTA EFECUTADA A LAS AUTORIDADES COMPETENTES E INVOLUCRADOS SOBRE LA ACCESIBILIDAD EN EL PRINCIPAL PUERTO LACUSTRE DE LA CIUDAD DE PUNO

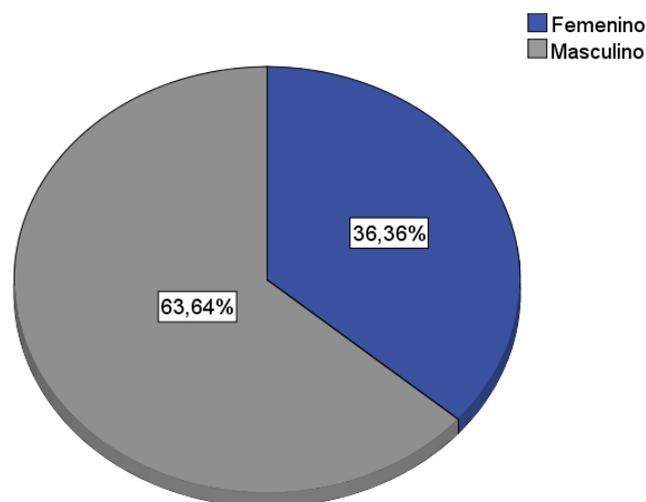


Figura 14. Genero de los Encuestados

Según la figura 14, deduce que de los 11 encuestados entre autoridades e involucrados en la accesibilidad en el Principal Puerto lacustre de la ciudad de Puno, el 36.3% son del sexo femenino, y el 63.6% del sexo masculino, que son autoridades e involucrados en la importancia de la accesibilidad en el Puerto.

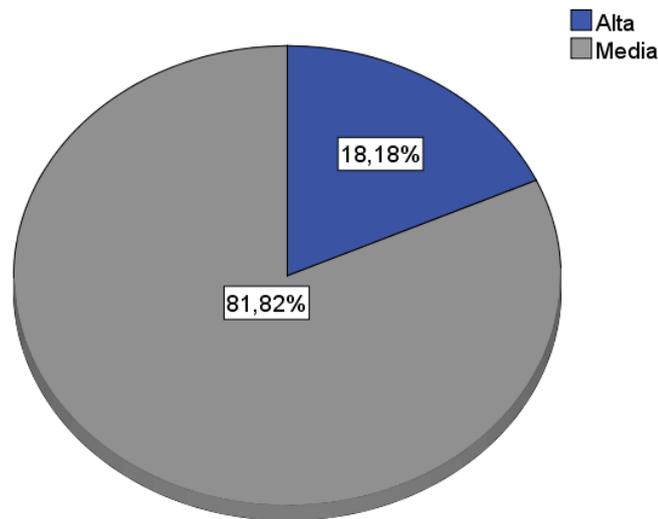


Figura 15. Grado de conocimiento

De los 11 encuestados expresaron. “ALTA” al 18.2% de ellos cuenta con un grado alto de conocimiento en turismo, “MEDIA” al 81.8% de ellos que cuenta con un nivel de conocimiento medio hacia el turismo. Por lo que se deduce que las autoridades e involucrados en su mayoría no cuentan con un alto conocimiento en el tema turístico.

Pregunta N° 3: La importancia del turismo en la Ciudad de Puno.

En relación a la pregunta, las autoridades involucradas e interesados, respondieron de la siguiente manera.

- La importancia está estrechamente vinculado al desarrollo del sector turismo, desde el transporte, estadía, artesanía, el turista que viene siempre está motivado por la publicidad u otro medio de difusión.

- Es muy importante, por ser una actividad económica que trabaja un gran sector de la población.
- Es un sector muy importante por lo que debe ser considerado dentro del plan de desarrollo económico local, como la actividad prioritaria. Debido a que Puno cuenta con las exigencias y características de competitividad nacional e internacional.
- Es una de las principales actividades económicas d la provincia de Puno como generador de divisas y empleo.

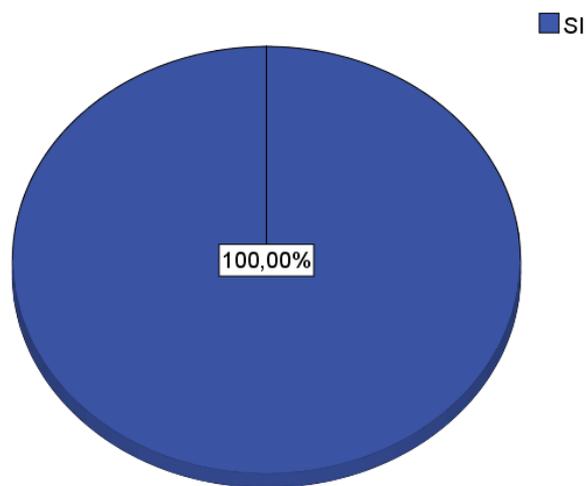


Figura 16. Debería ser un turismo inclusivo

La versión de los 11 encuestados expresaron “SI” al 100%. Que el turismo debería ser accesible e inclusivo, porque todos tenemos derecho a disfrutar de los viajes y que estos destinos nos ayuden a romper las barreras que aun hoy en día tenemos.

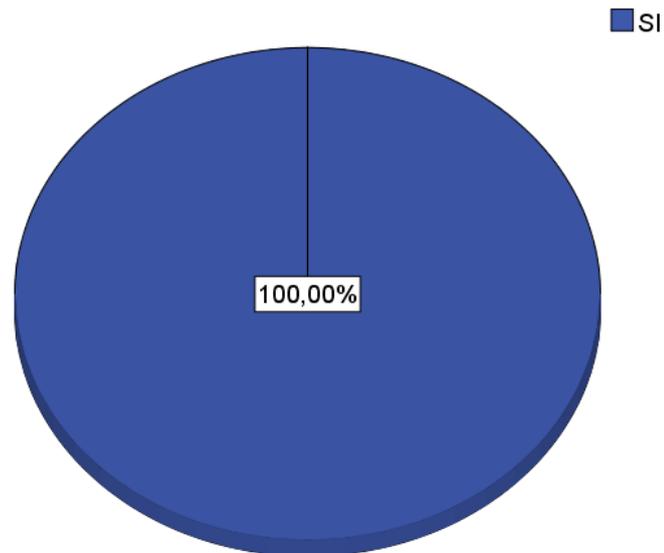


Figura 17. La accesibilidad es importante para el turismo y la sociedad

Según la figura 17. Del total de los encuestados sobre si creen que la accesibilidad es importante para el turismo y la sociedad expresaron que “SI” al 100% donde aseguran que la accesibilidad no solo es un tema de turismo. Si no, de un tema social. Ya que todos tenemos el derecho a poder desplazarnos sin ningún tipo de barreras, ya sea transitando por la calle o visitando un atractivo turístico. Sin limitarnos a disfrutar de estos como cualquier persona.

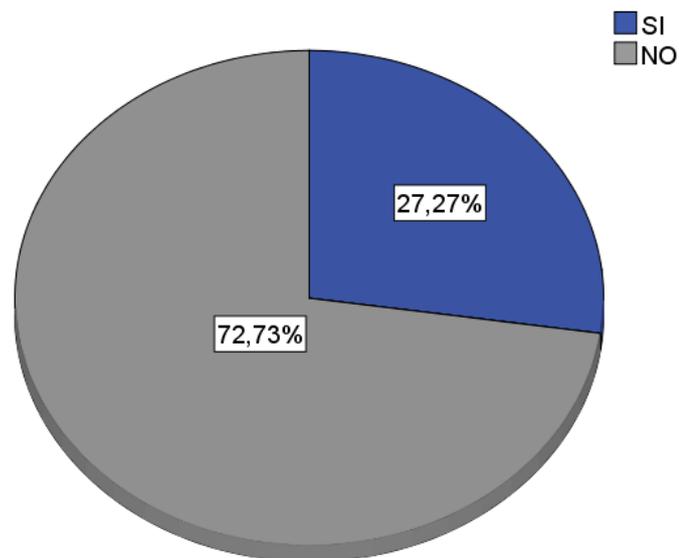


Figura 18. Ha escuchado sobre el turismo accesible

En la figura 18, si ha escuchado acerca del turismo accesible, expresaron que “SI” al 23.3% están al tanto de las nuevas tendencias como es el Turismo Accesible y el 72.7% manifestaron que “NO”. Solo tienen conocimiento de un turismo empírico básico.

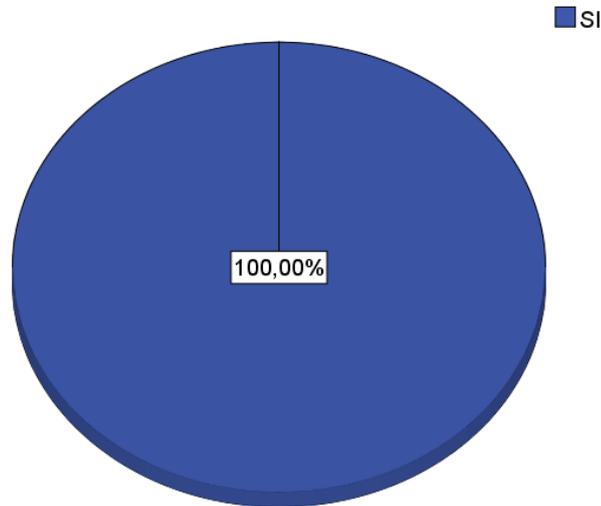


Figura 19. El destino más visitado es el lago Titicaca

Según la figura 19. Del total de encuestados manifestación que “SI” al 100% consideran que el Lago Titicaca es el destino más visitado en la ciudad de Puno a comparación de los diferentes atractivos con los que cuenta la Puno, resaltando la importancia que tiene el Lago Titicaca para el Turismo.

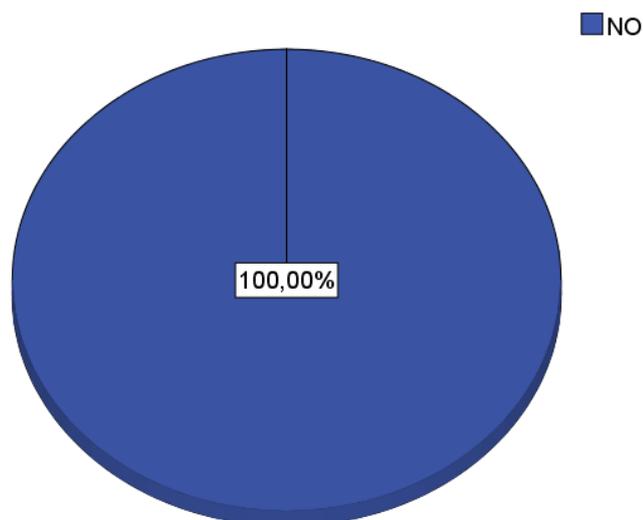


Figura 20. Infraestructura adecuada para personas con discapacidad motriz - Puerto

En la figura 20. el total de encuestados manifestaron que “NO” cree que la infraestructura del puerto principal es la Adecuada para personas con discapacidad motriz, representando el 100% del total de encuestados aseguran que la infraestructura no ofrece la accesibilidad adecuada para el desplazamiento de una persona con discapacidad motriz.

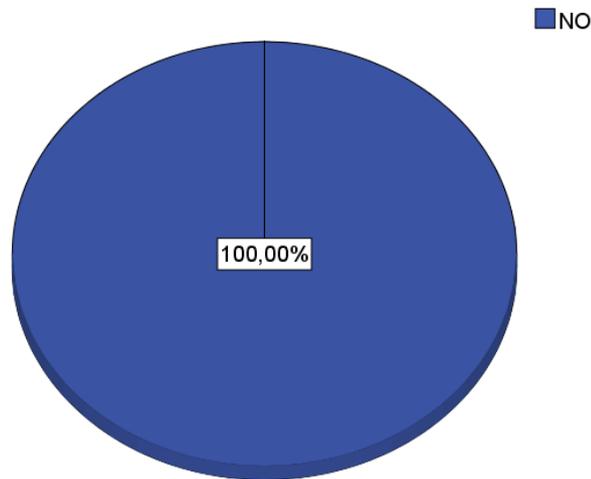


Figura 21. El Puerto está preparado para el servicio accesible

Según la figura 21. El 100% de los 11 encuestados considera al puerto principal de Puno que no está preparado para brindar servicios de Turismo accesible, resaltando que Puno no podría entrar fácilmente a convertirse en un destino accesible para todos. Teniendo un punto en contra muy grande para ofrecer servicios turísticos a personas con discapacidad, teniendo en cuenta las barreras de accesibilidad que tenemos en el Puerto.

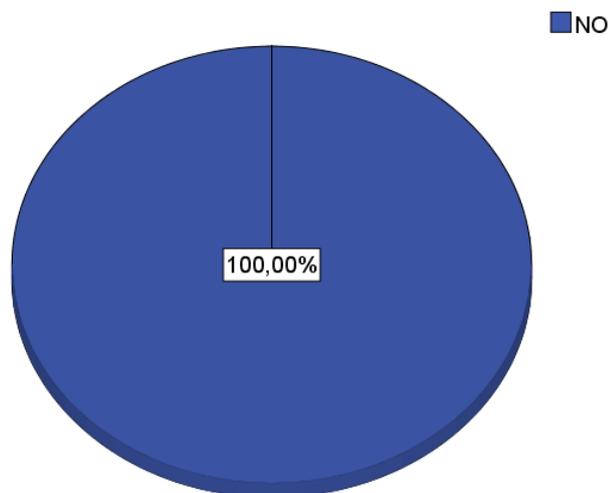


Figura 22. Cuenta con las medidas reglamentarias

En la figura 22. Nos muestra que el 100% de encuestados manifiesta que el puerto Principal de Puno, no cuenta con las medidas reglamentarias mínimas que debería de tener, para brindar un servicio de calidad y seguridad. Para todos los visitantes que lo frecuenten.

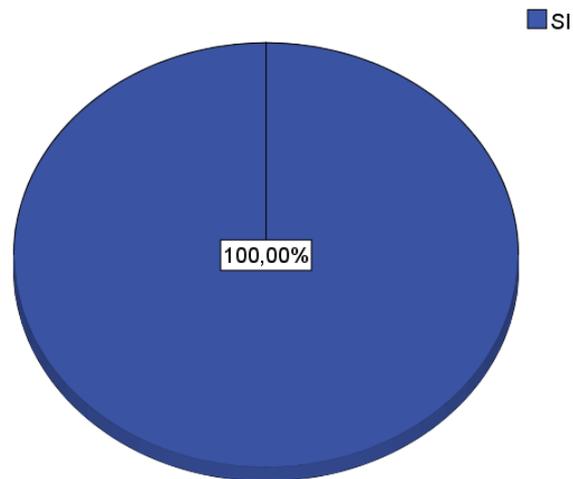


Figura 23. Puno está facultada para convertirse en un destino accesible

Según la figura 23. El 100% de los encuestados considera que Puno está facultada y tiene potencial para convertirse en un destino accesible, trabajando conjuntamente con las autoridades y sectores de turismo. Considerando que Puno sería uno de los primeros destinos accesibles en el Perú

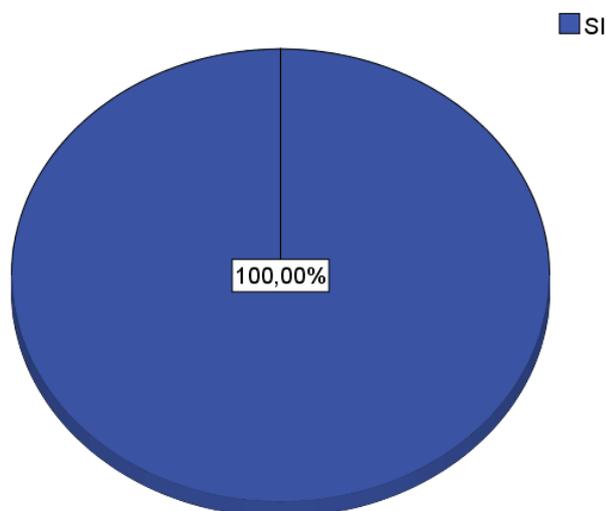


Figura 24. Integrar a las personas con discapacidad motriz a las actividades turísticas

El total de los encuestados está de acuerdo en realizar cambios oportunos para integrar a las personas con discapacidad motriz a las actividades turísticas, dándoles la importancia que se merecen y haciéndoles saber que a pesar de la discapacidad que una persona puede tener, también puede disfrutar del turismo, teniendo en cuenta que se le puede brindar desplazamiento y acceso sin dificultades. Haciendo que disfruten sin ninguna barrera de por medio.

4.5. TERCER ANALISIS E INTERPETACION DE LA ENCUESTA EJECUTADA A LOS GUIAS Y AGENCIAS TOUR OPERADORAS SOBRE LA ACCESIBILIDAD EN EL PRINCIPAL PUERTO LACUSTRE DE LA CIUDAD DE PUNO

Como tercera parte del desarrollo de este capítulo, pasare a interpretar la información recolectada por medio de la encuesta aplicada a los guías de turismo y Agencias tour operadoras, en función a determinar la existencia de guías y agencias operadoras que brindan servicios en los diferentes tours en el Lago Titicaca si están capacitados para la atención hacia el discapacitado motriz en el Desplazamiento en el Puerto Principal de Puno

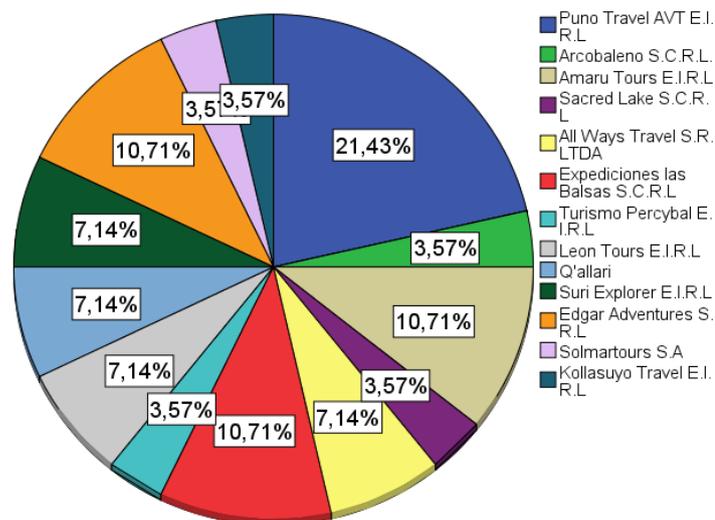


Figura 25. Empresa en la que labora

Podemos entender del gráfico que el 21.43% Guías y colaboradores de la Agencia Tour Operadora Puno Travel, el 3.57% guías y colaboradores de la AVT Arcobaleno, el 10.71% guías y colaboradores de Amaru Tours, el 3.57% guías y colaboradores de la AVT Sacret Lake, el 7.14% los guías de la AVT Allways Travel, con el 10.71% de guías y colaboradores de la AVT Expediciones las Balsas, el 3.57% de guías de la AVT Turismo Percybal, el 7.14 de guías de la AVT León Tours, el 7.14 de Guías que laboran en la AVT Q'allari, con otro 7.14% guías que laboran en la AVT Suri Explorer, con el 10.71% de guías y colaboradores de la AVT Edgar Adventures, con el 3.57% de guías que pertenecen a la AVT Solmar Tours, y con otro 3.57% de guías encuestados de la AVT kollasuyo travel. Haciendo un total de 28 encuestados al 100% pertenecientes de 13 agencias Tour Operadoras que trabajan con carteras nacionales e internacionales.

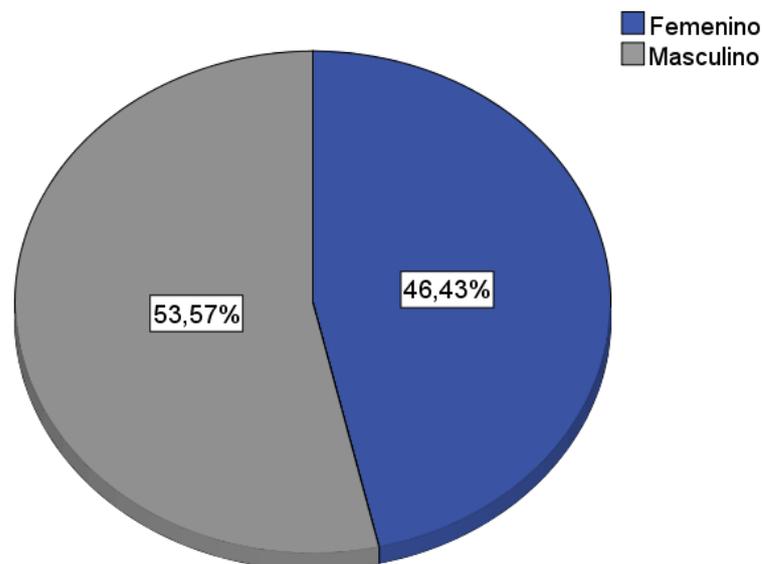


Figura 26. Genero de los guías encuestados

Aquí podemos observar en la figura 26, que el 53.57% de encuestados son de género masculino y el 46.43% de encuestados son de género femenino.

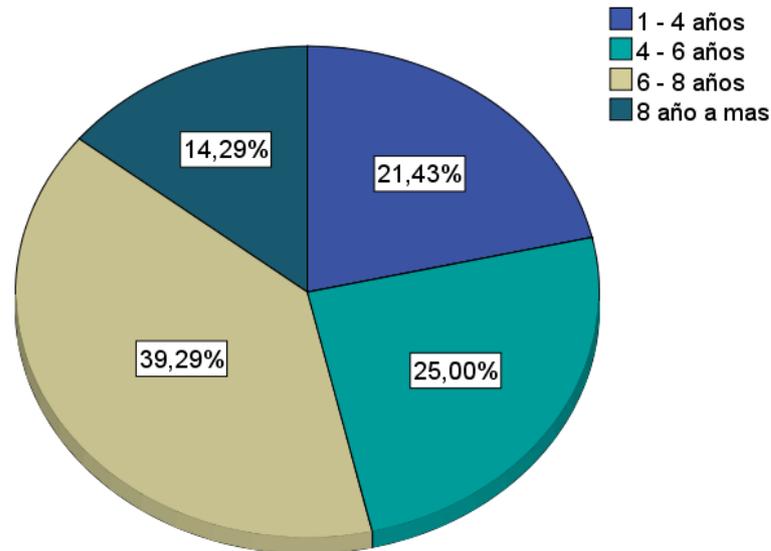


Figura 27. Tiempo laborando de los encuestados

Podemos entender del grafico que el 39% vienen ejerciendo su labor actual con el turismo entre 6 – 8 años, el 25.00% de 4 a 6 años, el 21.43% de 1 a 4 años y el 14.29% de 8 años a más en el campo de turismo.

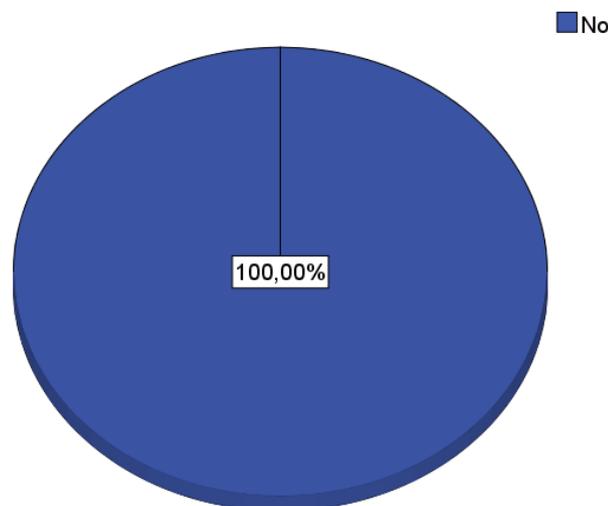


Figura 28. Guías capacitados en atención a turistas con discapacidad

Aquí podemos observar en comparación al tiempo o experiencia que los guías como personal de operaciones que llevan desarrollando actividades entorno al turismo, el total de encuestados al 100% no han recibido ningún tipo de capacitación en relación a los métodos y/o técnicas de atención hacia una persona y/o turista con discapacidad motriz.

Lo que denota la poca maestría al de dar un servicio, hecho o accidente que se genere con este tipo de personas.

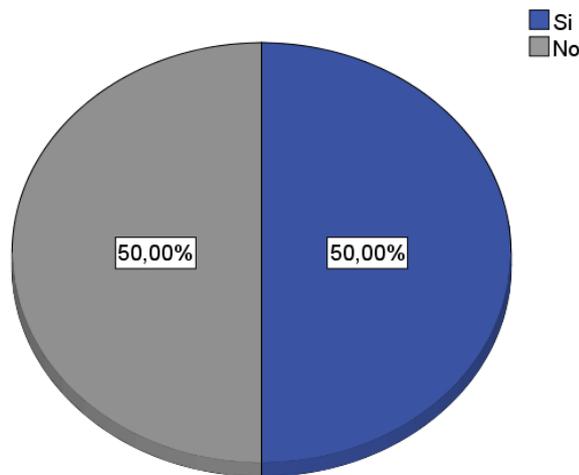


Figura 29. Encuestados que atendieron a una persona con discapacidad motriz

En el siguiente grafico nos muestra que del total de encuestados un 50% de ellos tuvieron la oportunidad de atender personas con alguna discapacidad motriz, y el otro 50% no tuvo la oportunidad de atender a personas con algún tipo de discapacidad motriz,

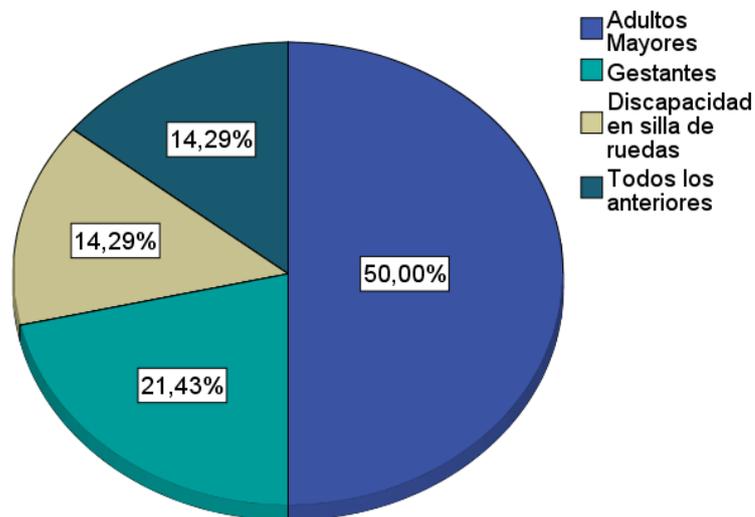


Figura 30. Tipo de discapacitado motriz que se atendió

En el anterior grafico 16. el 50% de los encuestados no tuvo la oportunidad de atender alguna persona con discapacidad motriz como se muestra ahora en el siguiente gráfico, y dentro de la tipología de personas con discapacidad motriz el 25% de los encuestados han



trabajado con adultos mayores, quienes suelen presentar dificultades para desplazarse, propias de su edad (lentitud, difícil coordinación, pasos cortos, debilidad muscular, etc.) algunos con ayuda de bastones, muletas o andadores. El 10.71% de los encuestados indicaron que atendieron a mujeres gestantes. El 7.14% respondieron que tuvieron la oportunidad de atender a personas con los tipos de discapacidad motriz mencionados. Y otro 7.14% ha tenido la experiencia de atender a discapacitados motrices que contaban con silla de ruedas.

PREGUNTA 7: atención a los requerimientos en el desplazamiento

En relación a la pregunta, los encuestados manifestaron que al no conocer exactamente los procedimientos para ayudar a una persona con discapacidad y debido a la falta de infraestructura accesible muchas veces buscaron apoyo extra de la oficina de la Agencia ya sea un compañero de trabajo o del mismo grupo que estaban atendiendo para ayudar al discapacitado y superar las barreras arquitectónicas, en algunos casos el área de Operaciones, de la Agencia de Viajes coordinaba que adapten el vehículo con mayor espacio para la comodidad de los pasajeros con discapacidad y si se trabaja de una persona con discapacidad motriz que se moviliza en silla de ruedas, se tenía que brindar un servicio con el Guía y cuatro asistentes para facilitar el desplazamiento y superar las barreras arquitectónicas, en algunos casos se tiene que cambiar la ruta, ya sea acortándola por lo difícil de los accesos a distintos lugares, u ofreciendo una alternativa diferente con puntos de visita con tal de que el visitante pueda disfrutar de su recorrido, yendo por lugares que se encuentren a un solo nivel, es decir se adapten al visitante.

Igualmente trataron de actuar con paciencia, empatía, amabilidad y trataron de transmitir seguridad para que no se sienta incomodo al no poder acceder a todos los lugares de visita, tomando en cuenta los tiempos de descanso para que tampoco se sienta agotado, todo esto

es un trabajo de equipo entre el guía y operaciones de la oficina de la Agencia de viajes.
Coordinado todo para el mayor beneficio del visitante.

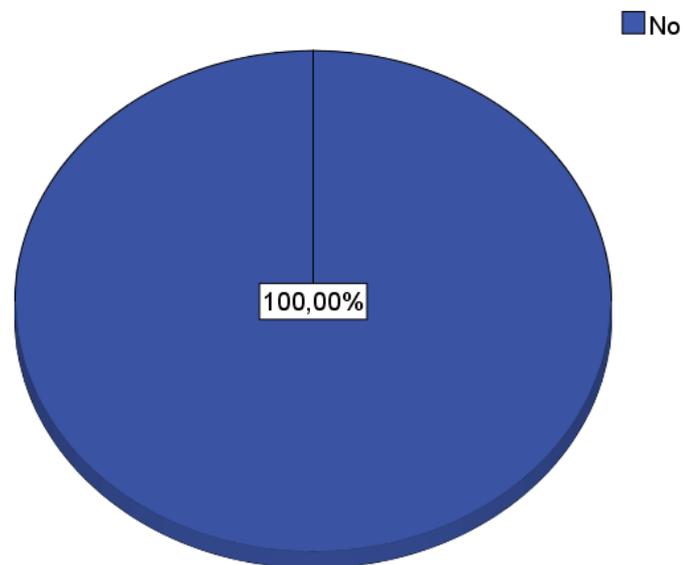


Figura 31. Condición de accesibilidad en el Puerto lacustre

El siguiente grafico es muy claro, y contundente, todos los encuestados coincidieron en que el Principal Puerto Lacustre de Puno, no cuenta con las condiciones necesarias ni recursos que puedan hacer más accesibles el desplazamiento para una persona con discapacidad motriz y otras discapacidades.

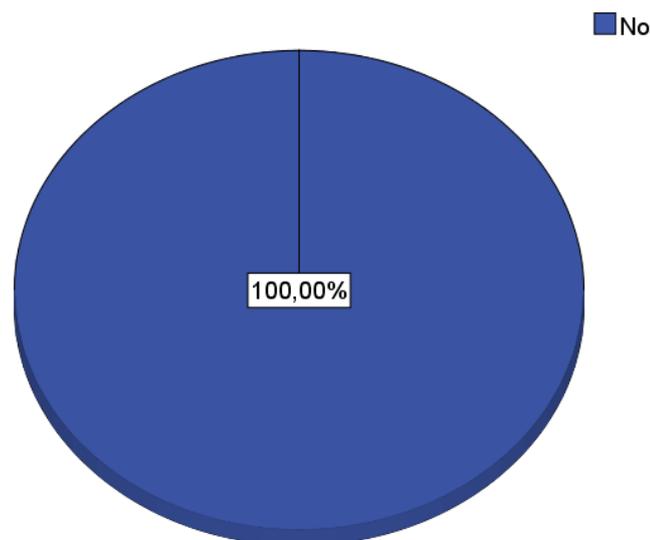


Figura 32. Existencia de ayudas técnicas en las Agencias Tour Operadoras

En el grafico que se puede ver que el 100% de encuestados dan una respuesta contundente donde coincidieron y señalaron que las Oficinas en las que laboran, no cuentan con ayudas técnicas que les permitan las facilidades el desplazamiento a las personas con discapacidad motriz.

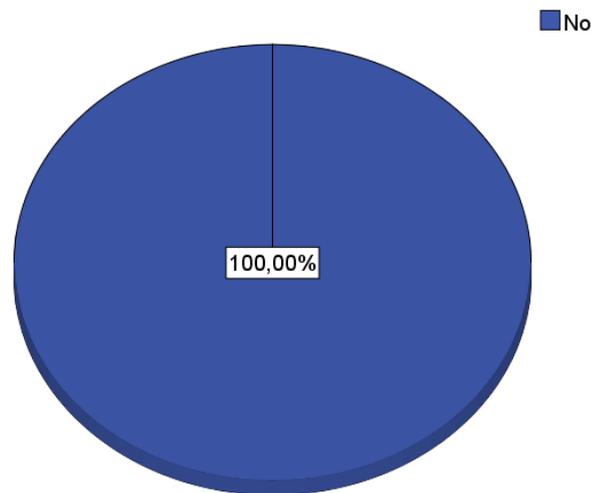


Figura 33. Adecuada accesibilidad para el desplazamiento en el Puerto

Como se muestra en el grafico el 100% de los encuestados indicaron que el Principal Puerto lacustre de la ciudad de Puno “NO” cuenta con accesibilidad adecuada para el desplazamiento hacia el embarcadero, y menos aún con las facilidades para abordar las embarcaciones, dando a conocer que para una persona con discapacidad motriz es inaccesible el puerto.

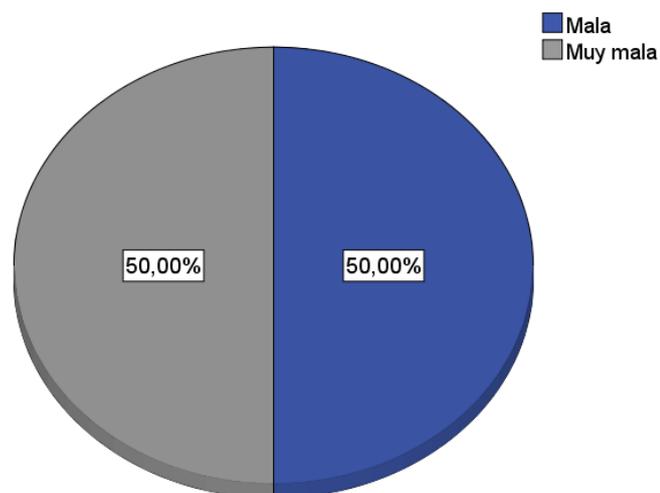


Figura 34. Calificación de la infraestructura para el desplazamiento en el Puerto

En cuanto a la calificación. De las cinco alternativas entre: Muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo. Solo prevalecieron dos opciones como se muestra en la figura, donde un 50% de los encuestados considera que la infraestructura del Principal Puerto Lacustre de Puno es Muy mala, y el otro 50% considera que es mala.

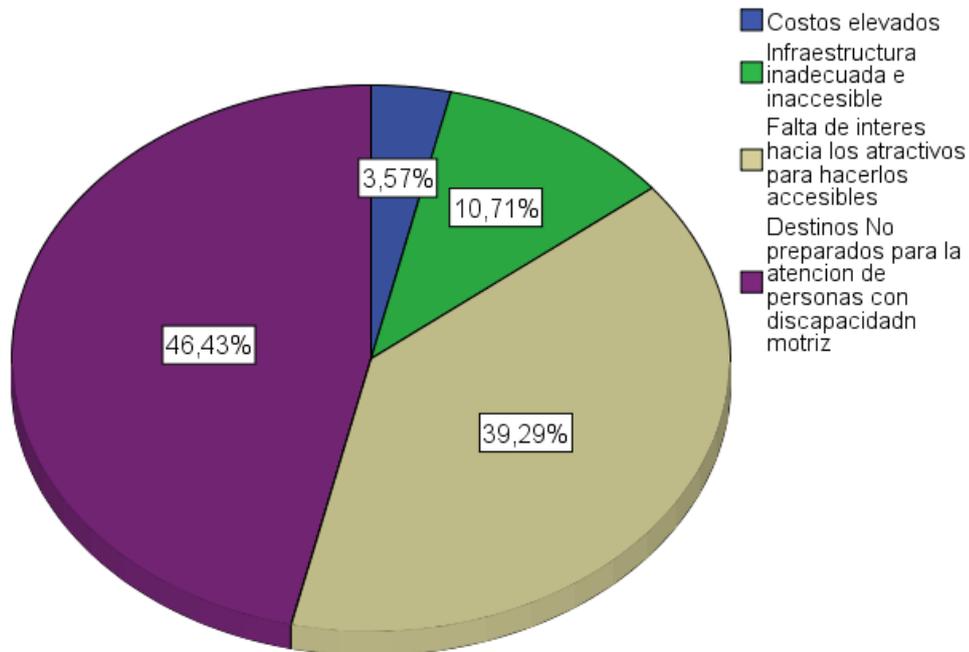


Figura 35. Motivos por los que un discapacitado motriz no visita el Lago Titicaca.

Desde la experiencia de los encuestados en el campo turístico, se muestra que entre los principales motivos por los cuales un discapacitado motriz no visitaría el Lago Titicaca en Puno, es porque los destinos no están preparados para la atención de personas con discapacidad con un 46.43%, por consiguiente esta el 39.29% que considera la falta de interés hacia los atractivos para hacerlos accesibles, el 10.71% de los encuestados considera que la infraestructura inadecuada e inaccesible y el 3.57% de los encuestados mencionan que es por el alto costo que puede demandar viajar, siendo una persona con discapacidad motriz.



PREGUNTA N° 13: Se le muestra elementos que el Principal Puerto Lacustre de Puno debería tener para ser accesible, marque los elementos con los que cuenta el puerto, para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad.

Interpretación según la tabla 2, la opinión de los encuestados es directa, donde dan a conocer al 100% que “NO” existen rampas adecuadas en el Puerto Principal de Puno.

Tabla 2

Rampas (Medidas Adecuadas)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	28	100,0	100,0	100,0

Según la tabla 2, el 46.4% considera que los pasamanos del puerto Principal de Puno, son adecuados para brindar un servicio accesible, y el 53.6% considera que el puerto no cuenta con pasamanos adecuados.

Tabla 3

Pasamanos Adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	13	46,4	46,4	46,4
	NO	15	53,6	53,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	



En la tabla 3, el total de los encuestados al 100% refiere y considera que las gradas no son las adecuadas para el puerto lacustre de Puno.

Tabla 4

Gradas Adecuadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	28	100,0	100,0	100,0

En la tabla 4, de los 28 encuestados nos confirma que al 100% no hay barras de apoyo para discapacitados motrices.

Tabla 5

Barras de Apoyo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	28	100,0	100,0	100,0

Según la tabla 5, muestra otro punto en contra, donde el 100% de los guías asegura que el piso en el Puerto Principal de Puno no es adecuado para personas con discapacidad motriz.

Tabla 6

Piso Adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	28	100,0	100,0	100,0

Así como ya vimos en los casos anteriores, para el total de los encuestados, no existe señalización de cualquier tipo que ayude a la ubicación de los visitantes

Tabla 7

Señalización Adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	28	100,0	100,0	100,0

En la tabla 7, encontramos acerca de la señalización en Braille, que es exclusiva para personas con discapacidad visual, esta opción representa un segmento más allá del turismo accesible, que sería un turismo Inclusivo ya que muchas personas no solo están limitadas físicamente, sino, visualmente, a las que este tipo de señalización es muy importante hoy en día.

En un resultado unánime donde los encuestados nos dan a conocer al 100% que no existe algún tipo de señalización en Braille.

Tabla 8

Señalizaciones en Braille

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	28	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaborado en base a encuestas 2020

En la tabla 8, demuestra que para todos los guías encuestados en general consideran que la infraestructura del Puerto de Puno no está adecuada por poder atender a personas con limitaciones motoras confirmando así los anteriores resultados.

Tabla 9

Infraestructura Adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	28	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaborado en base a encuestas 2020

Según la tabla 9, nos muestra que algunas agencias de viajes donde laboran los encuestados al 7.1% cuentan con tecnología asistida, como rampas para carros y lanchas y transporte adecuado para la comodidad de los visitantes, siendo un porcentaje mínimo, ya que el 92.9% afirma no contar con ningún tipo de tecnología asistida para facilitar traslados y desplazamientos a personas con discapacidad motriz.

Tabla 10

Agencia en la que labora cuenta con tecnología asistida para turistas con discapacidad motriz

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	2	7,1	7,1	7,1
	NO	26	92,9	92,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Comentario: La consolidación de datos de la pregunta 13 de los Guías y colaboradores de las Agencias Tour Operadoras sobre los electos con los que cuenta el Puerto de Puno para cubrir las necesidades de una persona con discapacidad motriz son negativas, por lo tanto, actualmente si se reciben turistas con discapacidad motriz el solo hecho de recorrer el ingreso del puerto al embarcadero se considera peligroso si no está acompañado y asistido por un asistente.

PREGUNTA N° 14: Sugerencias para mejorar la accesibilidad en la infraestructura del puerto principal de Puno para las personas con discapacidad motriz

En relación a esta pregunta, los encuestados sugirieron las siguientes alternativas:

- Acondicionar rampas u otros medios en el embarcadero del Puerto para permitir accesibilidad y seguridad.
- Realizar un proyecto nuevo de modernización de un puerto el cual cumpla con las exigencias de cada persona, según el grado de discapacidad. Que pueda tener no solo en el Puerto de Puno, sino, en las islas (Uros, Taquile, Amantani),



- Mejorar la atención hacia este tipo de visitantes.
- Trabajar de la mano con las autoridades inmersas en el sector para que Puno mejore como destino y se incluya este sector de gran importancia.
- Fomentar el trato inclusivo ya que las personas con discapacidad motriz tienen los mismos derechos y son potenciales visitantes.
- Realizar capacitaciones para los guías y personal administrativo de las agencias de viaje, tanto en atención al cliente, técnicas para su movilización, implementación de tecnología asistida con la que debe de contar.
- Mejorar la señalización, así como la información en el Puerto.
- Las Agencias Locales deberían de operar mejor el destino, promoviendo de información veraz a los visitantes con alguna discapacidad motriz, dando a conocer las barreras de accesibilidad que se tienen y como la Agencia Local les ayudara ya sea una mejor ruta o proveyendo de algún tipo de ayuda técnica que respalde al visitante durante su visita.
- Crear un circuito exclusivamente para personas con discapacidad y así motivar la remodelación del puerto y de la misma ciudad.
- Lo más importante que se debe hacer es trabajar y entrar en dialogo entre autoridades del sector Turismo y las autoridades Públicas, ya que en Puno el sector que genera mayores ingresos es el turismo y siendo el Lago Titicaca el destino más visitado, por esto mismo el Puerto tiene que ser remodelado y adecuado y ser considerado inclusivo.



4.6. PROPUESTA DE CAPACITACION EN TECNICAS Y ATENCION AL TURISTA CON DISCAPACIDAD MOTRIZ Y CREACION DE CONCIENCIA

Introducción

Considerando la importancia de este segmento tan importante en la sociedad, se plantea la propuesta con una serie de estrategias para mejorar la realización de la actividad turística en personas con discapacidad motriz, al punto de ofrecerles las facilidades para su desplazamiento en el Principal acceso al Puerto principal de Puno, dicha propuesta se espera pueda ser aplicada para mejorar las condiciones de accesibilidad y un entorno agradable e inclusivo, la cual también aportara económicamente al conocer que el Puerto y la misma ciudad de Puno se convierten en un destino accesible e inclusivo.

Descripción de la propuesta

El turismo es un fenómeno social con amplias características y muy complejas, como fenómeno social se vuelve imprescindible para aquellos que están en las posibilidades para su disfrute y traslado. Pero existe un sector de personas en nuestra sociedad con los mismos anhelos e intereses, pero estos se sienten limitados por sus características de discapacidad y en muchos aspectos su intención es limitada debido a las dificultades o barreras impuestas por el entorno.

No solo se trata de barreras arquitectónicas, sino también del factor humano que, en algunos casos, la aptitud que se les muestra es de rechazo o simplemente no se encuentran debidamente capacitados para la atención a una persona con discapacidades, por lo que un punto muy importante es la capacitación y concientización del personal que se tiene contacto directo con el turista.



Un servicio turístico de calidad no solo se da en la oferta de infraestructura adecuada, sino en ofrecer atención, servicios y soluciones a todas las necesidades demandadas por los clientes, sea cual fuese la condición, estado físico y emocional, ya que el factor humano es de total importancia al momento de hacer sentir al turista con alguna discapacidad motriz que, no es una carga o problema, sino. Una oportunidad para crecer y desarrollarnos como profesionales, tomando acciones que permitan crecer el grado de satisfacción de estos mismos.

Por otro lado, y revisado el análisis anterior con respecto a la accesibilidad del Principal puerto lacustre de Puno, teniendo escasa condición e infraestructura accesible para el desplazamiento de una persona con discapacidad motriz, se deberían tomar acciones para que puedan contrarrestar estas deficiencias, para ofrecer cualquier tipo de servicio con ciertos parámetros de calidad, siendo factor importante el satisfacer las necesidades y expectativas del turista que no pueden gozar en igualdad de condiciones de los distintos entornos, productos y servicios que constituye una oferta turística.

Ya vista la problemática, mediante esta propuesta se busca informar, concientizar y sensibilizar al público en general respecto a la importancia de reducir las barreras arquitectónicas y las barreras del entorno de la sociedad que crea al momento de relacionarse con una persona con discapacidad y que no les permite disfrutar de los atractivos turísticos que se ofrecen en la ciudad.

Crear conciencia en los turistas, población, guías turísticos y empresas turísticas.

Se debe enfocar en los beneficios que el turismo dirigido a personas con discapacidad podría traer al mismo Lago Titicaca como la misma ciudad de Puno en sus distintos atractivos, así como parte de la labor social que corresponde realizar como seres humanos.



Se debe llevar a cabo a través de una campaña de concientización con entrevistas tanto radiales como televisivos, redes sociales y entidades promotoras del turismo en nuestra ciudad, también debe de realizarse conferencias en escuelas y universidades, principalmente las que están orientadas al turismo.

Recurrir a las entidades que promueven el turismo en la ciudad, tales como MINSETUR, Sub-Gerencia de turismo de la municipalidad de Puno, COLITUR, etc. Para que puedan convocar a los interesados en el tema.

Trabajar con las redes sociales de alto alcance, blogs de influencia en viajes, medios radiales dando a conocer la importancia el turismo para discapacitados y sus beneficios, creando conciencia sobre el tema.

Gestionar charlas, cursos, capacitaciones donde participen los distintos medios de comunicación para explicar la importancia de la accesibilidad y facilidades hacia una persona con discapacidad necesita, en el ámbito social y el turismo.

Conformar un grupo de capacitadores: que brinden las pautas para un buen desempeño de la actividad turística atendiendo personas con discapacidad motriz u otras discapacidades. En base a buena organización y trabajo en equipo, por manejo de talleres o charlas a guías de turismo y administradores de las Agencias de Viaje, sobre el trato y manejo de herramientas útiles y técnicas de atención en la práctica del turismo para personas discapacitadas.

Acciones: se debe de contactar expositores con experiencia en los temas de inclusión en la actividad turística, y la importancia de la capacitación de los colaboradores que entran en contacto directo con estos clientes.



Se debe de solicitar la participación de profesionales del COLITUR, especialistas en el trato, atención, procedimiento e identificación de necesidades que necesita una persona con discapacidad motriz.

El desarrollo de capacitaciones con temas específicos de señalización, concientización, identificación de necesidades, obteniendo alternativas de solución o propuestas para la atención de los mismos.

Resultados que se obtendrían:

- Ser capaces de identificar, reconocer y atender las necesidades de una persona con discapacidad motriz al momento de realizar el desplazamiento en el Puerto principal de Puno para conocer las maravillas del Lago Titicaca, así como los distintos atractivos de la ciudad.
- Responder con mayor rapidez y precisión ante posibles cambios de ruta o itinerarios sin que afecte a todos los miembros del grupo a cargo como guía, teniendo como punto importante la satisfacción de todos, desarrollando nuevas habilidades a la hora de guiar a personas con discapacidad motriz, con soluciones creativas.
- Los guías y administradores de las Agencias de viaje sean promotores, agentes
- de sensibilización sobre la importancia de la capacitación y atención hacia un discapacitado motriz, fomentando la creación de espacios accesibles.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Identificamos que el Principal Puerto Lacustre de la Ciudad de Puno no brinda las condiciones mínimas de accesibilidad en su infraestructura, poseen alto grado de barreras arquitectónicas en el desplazamiento desde el ingreso al puerto hasta el embarcadero, en relación al espacio que requieren las personas con discapacidad motriz, para realizar maniobras y/o superar barreras como las gradas, escaleras, desniveles, rampas de acceso u otros. Carecen de infraestructura adecuada que permita desplazarse de forma continua, segura y sencilla hasta abordar su embarcación.

SEGUNDA: Las Autoridades competentes de la Ciudad de Puno como alcalde, director del DIRCETUR, Subgerencia de turismo y subgerencia de desarrollo Urbano, entre otros interesados. En mayoría carecen de información y conocimiento de la situación actual del turismo y más aún acerca del TURISMO ACCESIBLE siendo un tema muy importante también para la población local y no solo para el turismo, dejando dudas en cuanto a la preocupación o importancia que podrían tener al respecto de un turismo accesible e inclusivo. No muestran mayor preocupación por hacer mejoras de señalización y mejora de la información dirigida hacia un público discapacitado, para brindar un mejor servicio y trato especial a este sector. Por lo cual no se cuenta con las condiciones adecuadas para fomentar este fenómeno del Turismo Accesible.

TERCERA: Determinamos que los guías turísticos junto a los administradores y/o dueños de las diferentes Agencias de viajes que frecuentemente transitan por el Puerto principal, desplazándose hasta el embarcadero para abordar su embarcación, no se encuentran debidamente capacitados con los conocimientos necesarios para poder atender las necesidades de personas con discapacidad motriz de forma fluida y consistente. De la misma forma tampoco se cuenta con ayudas técnicas ni rutas alternas, los recursos que



sirven de apoyo tanto al visitante como al guía local que está a cargo, por lo que no se proporcionan facilidades que ayuden al desplazamiento de estas personas. Por lo cual no se cuenta con las condiciones adecuadas para fomentar este fenómeno del Turismo Accesible.

CUARTO: Desde la experiencia del guía de turismo, las personas con discapacidad motriz no realizan visitas o actividades turísticas los destinos no están preparados para la atención de personas con discapacidad motriz, y escasa infraestructura de espacios accesibles que les puedan brindar más seguridad para ellos mismo, que cuente con herramientas útiles para el desenvolvimiento del discapacitado motriz del desplazamiento en el Principal Puerto Lacustre. Este debería ser el trabajo conjunto de todos los involucrados como las empresas turísticas y entidades del estado para generar un turismo accesible en la ciudad de Puno. La oferta turística que actualmente se posee en Puno no está orientada a satisfacer las necesidades de este público.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO: En este marco se recomienda la realización de un estudio de profundidad sobre la conceptualización, organización y aplicación de los procedimientos técnicos y la adecuación de una infraestructura con el equipamiento por parte de las Agencias de viaje donde estos mismos deberían mejorar su información y acondicionarse con equipamiento y herramientas útiles para personas con discapacidad motriz que les permita un mejor desplazamiento haciendo posible la accesibilidad y tenga una mejor experiencia en sus visitas.

SEGUNDO: El DIRCETUR, gerencia y subgerencia de turismo, gerencia y subgerencia de desarrollo urbano, entre otras instituciones Públicas, deberán mejorar la información turística y señales, además de implementar herramientas útiles para personas con discapacidad motriz, además. Deberán de adecuar dar realce a este público para que la práctica del turismo sea accesible a personas con discapacidad, en base a una normativa producida por los organismos del estado. Juntamente realizar un proyecto a futuro para la remodelación del Principal Puerto de Puno o el caso de la existencia de un proyecto de tal magnitud, motivarlo y acelerar la ejecución teniendo en cuenta la accesibilidad como punto muy importante.

TERCERO: Se sugiere recurrir al CONADIS, institución experta en el trato a personas con discapacidad para que puedan capacitar a los prestadores de servicio turístico, así como los guías, colaboradores y pobladores que están en contacto directo con este segmento, en coordinación con La Gerencia de Turismo y el DIRCETUR, para brindar un servicio integral al discapacitado motriz, así como recibir recomendaciones sobre el manejo de ayudas técnicas.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BA Secretaria de Turismo. (2015). *Manual de accesibilidad turística de la provincia de Buenos Aires*. Obtenido de <http://www.buenosaires.tur.ar/documentos/2001bf333bb4ca1baf486424a0432e62.pdf>
- Benito, J. d. (2005). *Manual para un Entorno Accesible*. Obtenido de Real Patronato Sobre Discapacidad: <http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO17241/manualparaunentornoaccesible.pdf>
- Bravo. (2000). *Turismo para discapacitados en el Perú*. Lima-Perú: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU -Tesis -PUCP.
- CONADIS. (2009). *Norma Técnica A.120 Accesibilidad para Personas con Discapacidad y de las Personas Adultas Mayores*. Obtenido de http://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/Norma_A_120.pdf
- D.G. (1996). *XXIII Comisión Europea*.
- Espinoza, A., & Guijarro, D. (2005). *La Accesibilidad al Patrimonio Cultural*. Valencia: Antonio Espinoza, Diana Guijarro.
- Fernández, M. (2007). *Turismo Accesible: Análisis de la Accesibilidad Hotelera en la Provincia de Cádiz, Cádiz*.
- Fernández. (2009). Turismo accesible: Importancia de la Accesibilidad para el sector turístico. *Entelequia. Revista Interdisciplinaria*, n° 9, primavera, 1-15, P.P.



- Fernández. (21 de mayo de 2014). *Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico*. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/41206114>
- Hernández, Fernández & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. México, Edit. McGraw Hill – Quinta Edición: McGraw Hill – Quinta Edición.
- García, J. (2005). *Manual para un Entorno Accesible*. España: Real Patronato Sobre Discapacidad.
- Grünewald, Sebastián, Fernández & Capel. (s/d de noviembre de 2011-Santa Fe - Argentina). *Turismo Accesible: Una herramienta para el desarrollo de ciudades turísticas*. Obtenido de <https://www.unl.edu.ar/iberoextension/dvd/archivos/ponencias/mesa3/turismo-accesible-una-herram.pdf>
- Huerta, J. (2004). *Discapacidad y Accesibilidad*. CEEDIS, Lima. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Estudio-accesibilidad.pdf>
- Jurado. (s/d de s/m de 2012). *El turismo accesible, un pujante y poco conocido modelo turístico. Experiencias en*. Obtenido de <https://old.aecr.org/web/congresos/2012/Bilbao2012/htdocs/pdf/p432.pdf>
- López & Dinares. (2006). *El Hotel Accesible-Guía para su diseño, organización y gestión*. Madrid: Colección Manuales y Guías MYG p.36 Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales-Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).



- Martínez. (2015). ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA EDIFICACIÓN, EL URBANISMO Y EL TRANSPORTE. *Turismo accesible en México-La Ciudad Accesible. Revista Científica sobre Accesibilidad Universal, IX: 23-33, 23-33.*
- Méndez. (2010). Turismo Accesible- “Los caminos y la gente” Asoc. Civil. *Publicado en el Nro. 77 de la Revista del Colegio de Abogados de La Plata, 6 p.* Obtenido de <http://www.derecho.uba.ar/institucional/turismo-accesible-nelida-mabel-mendez.pdf>
- MTC & CONADIS. (2003). *Norma Técnica de Edificación NTE A. 060.* Obtenido de Obtenido de: <http://www.larediberoamericana.com/wp-content/uploads/2012/07/norma-t%C3%A9cnica-de-edificaci%C3%B3n-adecuaci%C3%B3n-arquitect%C3%B3nica-PCD.pdf>
- N.C. Satate University. (1997). *Los Principios del Diseño Universal.* Obtenido de <http://www.ub.edu/integracio/docs/normativa/internacional/PrincipisDissenyUniversa1.pdf>
- Perez & Gonzales. (2003). Turismo Accesible: “*hacia un Turismo para Todos*”. Mazars. España: secretario general de turismo-MARZAS.
- PROMPERU-CONADIS-CONFIEP-KÉROUL-SATH . (2000). *Manual para la atención del turista con discapacidad.* Perú: PROMPERU-SATH-Creada en 1976, la Society for the Advancement of Travelers with/ Consejo Nacional de Integración de la Persona con discapacidad Conadis.
- Revista ARQHYS. (s/d de Octubre de 2012). *Revista ARQHYS. 2012, 12. Diseño universal Equipo y colaboradores y profesionales de la revista ARQHYS.com.* Obtenido de <https://www.arqhys.com/construccion/disenos>



universal.htmlObtenido 09, 2018, de

<https://www.arqhys.com/construccion/disenio-universal.html>.

SAFE CITY. (S/d de Octubre de s/m). <http://safecitying.com/turismo-para-todos/>.

Obtenido de <http://safecitying.com/turismo-para-todos/>

Taleb. Duran & Laura. (2014). *Manual sobre turismo accesible para todos; Principios, herramientas y buenas prácticas-Modulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. Madrid-España: Copyright © 2014, organización Mundial del turismo (OMT) /Fundación ONCE-ENAT.

Unión Europea. (s.f.). Derechos del Turista con discapacidad en el Marco de la Unión Europea. *Turismo Accesible para todos*.



ANEXOS



ANEXO A-1: FICHA DE OBSERVACION DEL PRINCIPAL PUERTO

LACUSTREDE PUNO

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD											
DESPLAZAMIENTO	DESPLAZAMIENTO EN EL PUERTO - PUNO ACCESIBILIDAD										
ÍTEMS	Rampas con las medidas adecuadas	Gradas de Fácil Acceso	Pasamanos adecuados y en buen estado	Ancho mínimo para el giro de una silla de ruedas	Con obstáculo a nivel	Piso adecuado y en buen estado	Zona de descanso	Antideslizante	Irregular	Señalizadas	En mal estado
Acceso principal al puerto	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI
Acceso al embarcadero del puerto principal de las embarcaciones	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	No	SI
Sala de espera	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI
Sanitarios	--	--	--	--	--	--	--	--	--	NO	--



ANEXO A-2: ENCUESTA PARA AUTORIDADES COMPETENTES E

INTERESADOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

ENCUESTA PARA LAS AUTORIDADES COMPETENTES E INTERESADOS

Saludos cordiales, soy estudiante de la Escuela Profesional de Turismo. Se está realizando un trabajo de investigación sobre **TURISMO ACCESIBLE** y análisis del servicio Accesible en el puerto lacustre de la ciudad de Puno. Agradezco su colaboración al poder ayudar con esta investigación, respondiendo el presente cuestionario. La información que nos proporcione será tratada de manera confidencial.

1. Sexo: F____ M____ Cargo que ostenta:

2. Para Ud. ¿Cuál es el grado de conocimiento sobre TURISMO que tiene?

- a. Alta
- b. Media
- c. Nula

3. Según la respuesta marcada. Defina la importancia del turismo en la Ciudad de Puno.



-
-
4. Ud. ¿Cree que el turismo debería ser un turismo inclusivo (para todos, sin barreras)?
SI () NO ()
5. ¿Cree Ud. que la accesibilidad es importante para el Turismo y la sociedad?
SI () NO ()
6. ¿Ha escuchado acerca del TURISMO ACCESIBLE?
SI () NO ()
7. Considera Ud. ¿Que el destino más visitado de Puno es el Lago Titicaca?
SI () NO ()
8. Si su respuesta es afirmativa. Siendo el Puerto de Puno el acceso principal para visitar el Lago Titicaca y otros destinos Cree Ud. Que la infraestructura y/o arquitectura, es la adecuada para personas con alguna discapacidad motriz?
SI () NO ()
9. ¿Cree Ud. Que el Puerto Lacustre de Puno está preparado para ofrecer el servicio de Turismo Accesible y/o personas con dificultades motoras?
SI () NO ()
10. ¿Cuenta con las medidas reglamentarias para brindar las facilidades de acceso para turistas con discapacidad motriz?
SI () NO ()
11. Cree que Puno está en la Facultad de convertirse en un destino accesible (para todos, inclusivo)
SI () NO ()



12. Usted. Como Autoridad competente en el sector Turismo, ¿estaría de acuerdo en realizar cambios para integrar a las actividades turísticas a las personas con

discapacidad?

SI () NO ()



**ANEXO A-3: ENCUESTA PARA AGUIAS Y AGENCIAS TOUR
OPERADORAS DE LA CIUDAD DE PUNO**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

**ENCUESTA PARA AGENCIAS TOUR OPERADORAS Y GUÍAS DE LA
CIUDAD DE PUNO**

Saludos cordiales, soy estudiante de la Escuela Profesional de Turismo. Se está realizando un trabajo de investigación sobre TURISMO ACCESIBLE y análisis del servicio Accesible en el puerto lacustre de la ciudad de Puno. Agradezco su colaboración al poder ayudar con esta investigación, respondiendo el presente cuestionario. La información que nos proporcione será tratada de manera confidencial.

1. Nombre de la empresa en la cual labora

2. Sexo: F () M ()

3. ¿Cuánto tiempo lleva ejerciendo su labor actual?

a) 2 – 4 años

b) 4 – 6 años

c) 6 – 8 años

d) 8 años a mas

4. ¿Alguna vez ha recibido capacitaciones u orientaciones para la atención de personas con discapacidad motriz u otro tipo de discapacidad?

SI () NO ()



5. ¿Ha tenido la oportunidad de atender y/o trabajar con personas con discapacidad motriz?

SI () NO ()

6. Si la respuesta fue positiva. ¿con que tipo de personas con discapacidad ha trabajado en su experiencia?

- a) Adultos mayores
- b) Gestantes
- c) Discapacidad en silla de ruedas
- d) Todos los anteriores

7. ¿Cómo atendió los requerimientos de estas personas al momento del desplazamiento?

8. Considera que el puerto principal de Puno cuenta con las condiciones arquitectónicas necesarias y/o recursos disponibles de accesibilidad para atender a personas con algún tipo de discapacidad motriz?

SI () NO ()

9. La agencia en la cual labora ¿cuenta con ayudas técnicas como muletas, sillas de rueda, bastones, andadores, etc.? Para facilitar el desplazamiento a las personas con discapacidad motriz.

SI () NO ()



10. ¿el puerto principal de Puno cuenta con accesibilidad adecuada para el desplazamiento, embarque y desembarque de personas con discapacidad motriz?

SI () NO ()

11. Como calificaría Ud. La infraestructura del puerto principal de Puno para personas con discapacidad motriz

a) Muy buena

b) Buena

c) Regular

d) Mala

e) Muy mala

12. según su experiencia. ¿Cuáles serían las razones que considera por las que una persona con discapacidad motriz no visitaría Puno y el Lago Titicaca?

a) Costos elevados

b) Infraestructura inadecuada e inaccesible

c) Falta de información sobre los destinos

d) Falta de interés hacia los atractivos para hacerlos accesibles

e) Destinos no preparados para la atención de personas con discapacidad motriz

f) Otros:

13. A continuación, se le muestra elementos que el principal puerto de Puno debería tener para ser accesible. marque los elementos con las que cuenta el Puerto principal de Puno. Para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad:



N° SERVICIOS PARA TURISMO ACCESIBLE CON SI NO

DISCAPACIDAD MOTRIZ

- 1 Rampas adecuadas
- 2 Pasamanos adecuados
- 3 Gradas adecuadas
- 4 Barras de apoyo
- 5 Piso adecuado (anti deslizable)
- 6 Señalización
- 7 Señalizaciones en braille
- 8 Infraestructura adecuada para acceder a las embarcaciones
- 9 La agencia en la cual labora. ¿cuenta con tecnología asistida para facilitar la accesibilidad a turistas con discapacidad motriz?

1. ¿Qué sugerencia haría para mejorar la accesibilidad en la infraestructura del puerto principal de Puno para las personas con discapacidad motriz?

ANEXO A-4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores
¿Cómo es la accesibilidad de la infraestructura para el discapacitado para el motriz en el Puerto Lacustre para el turismo accesible en la ciudad de Puno?	Identificar la accesibilidad de la infraestructura para el discapacitado motriz en el Puerto Lacustre para el turismo accesible en la ciudad de Puno.	La evaluación de la infraestructura de accesibilidad permitirá identificar las necesidades para el fomento de Turismo Accesible en el Puerto Lacustre de la Ciudad de Puno.	<u>INDEPENDIENTE:</u> Infraestructura para el discapacitado motriz	D1. Accesibilidad D2. Arquitectura	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad en el medio físico • Desplazamiento • Señalización • Barreras • Acondicionamiento
<u>ESPECIFICOS</u>	<u>ESPECIFICOS</u>	<u>ESPECIFICOS</u>	<u>DEPENDIENTE:</u>	D1.	<ul style="list-style-type: none"> • Guías capacitados • Ayudas técnicas • Infraestructura adecuada
P.E.1: ¿Cuál es el nivel de accesibilidad de la infraestructura para el discapacitado	Identificar el nivel de accesibilidad de la infraestructura para el discapacitado	Al definirse el nivel de accesibilidad de la infraestructura para el discapacitado	O.E.1:	D1. D2. D3.	<ul style="list-style-type: none"> • Guías capacitados • Ayudas técnicas • Infraestructura adecuada

discapacitado infraestructura motriz en el puerto
motriz en el puerto para el lacustre de Puno e
lacustre de Puno discapacitado 2019 se facilitará el
2019? motriz en el servicio de turismo
Puerto Lacustre accesible.

P.E.2: ¿Cuáles del Lago
son las Titicaca de la **H.E.2:** Al conocer
condiciones para ciudad de Puno. cuáles son las
el fomento del **O.E.2:** condiciones para el
turismo accesible Determinar las fomento del
para el condiciones turismo accesible
discapacitado para el fomento para el
motriz en el Puerto del turismo discapacitado
Lacustre de la accesible para el motriz en el Puerto
Ciudad de Puno discapacitado Lacustre de la
2019? motriz en el Ciudad de Puno
Puerto Lacustre 2019, favorecerá a
de la Ciudad de los grupos de
Puno 2019. interés.

- Autoridades
capacitadas
involucrados