



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



## **DESARROLLO DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LA CREACIÓN Y ADAPTACIÓN DE LA OFERTA A TURISTAS CON HABILIDADES DIFERENTES EN LA CIUDAD DE PUNO - 2019**

### **TESIS**

#### **PRESENTADA POR:**

**Bach. RUTH ISABEL DE LA CRUZ HANCCO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TURISMO**

**PUNO – PERÚ**

**2023**



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

DESARROLLO DEL TURISMO ACCESIBLE  
PARA LA CREACIÓN Y ADAPTACIÓN DE  
LA OFERTA A TURISTAS CON HABILIDA  
DES DIFERENTES EN LA CIUDAD DE PUN  
O - 2019

AUTOR

RUTH ISABEL DE LA CRUZ HANCCO

RECUENTO DE PALABRAS

19603 Words

RECUENTO DE CARACTERES

115916 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

134 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.9MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 28, 2023 7:19 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 28, 2023 7:21 AM GMT-5

● 16% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

  
Dr. Alan Franco Jove  
DOCENTE  
UNA-PUNO

  
Dr. Julio Cesar Simon Huayape  
Coordinador de Investigador  
de la EP TURISMO



## DEDICATORIA

*A mi padre por su apoyo invaluable que siempre me ofrece. A mi madre hasta el cielo con mucho amor y cariño, quienes con su esfuerzo me han permitido llegar a cumplir uno de mis sueños. A ellos gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades. A mis Hermanos compañeros en este camino de aprendizaje.*

***Ruth Isabel***



## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a Dios, a la Universidad Nacional del Altiplano. A mis docentes, de la escuela profesional de Turismo, en especial agradezco a mi Asesor de Tesis, Al doctor Alan Midguar Franco Jove, que, gracias a ellos, hoy puedo culminar este trabajo.*

*A mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades.*

***Ruth Isabel***



## INDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**INDICE GENERAL**

**INDICE DE FIGURAS**

**INDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ACRONIMOS**

**RESUMEN ..... 15**

**ABSTRACT..... 16**

### **CAPITULO I**

#### **INTRODUCCION**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 17**

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ..... 18**

1.2.1. Problema General ..... 18

1.2.2. Problemas Específicos..... 18

**1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION..... 19**

1.3.1. Hipótesis General ..... 19

1.3.2. Hipótesis Específicas..... 19

**1.4. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO..... 19**

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION ..... 20**

1.5.1. Objetivo General ..... 20

1.5.2. Objetivos Específicos ..... 20

### **CAPITULO II**

#### **REVISION DE LITERATURA**

**2.1. ANTECEDENTES..... 22**



2.1.1. Ámbito Internacional.....	22
2.1.2. Ámbito Nacional .....	23
2.1.3. Ámbito Local.....	24
<b>2.2. MARCO TEORICO .....</b>	<b>25</b>
2.2.1. Oferta Turística .....	25
2.2.2. Turismo .....	28
2.2.3. Diagnostico.....	29
2.2.4. Evaluación.....	30
2.2.5. Accesibilidad.....	31
2.2.6. Turismo Accesible / Turismo Para Todos.....	32
2.2.7. El Turismo Accesible .....	32
2.2.8. Capacidad/Discapacidad y Valías/Minusvalías .....	33
2.2.9. Clasificación de Discapacidades para el Turismo:.....	33
2.2.10. Persona con Discapacidad:.....	34
2.2.11. Accesibilidad Universal .....	34
2.2.12. Cadena de Accesibilidad .....	35
2.2.14. Entorno Urbano Accesible .....	36
2.2.15. Accesibilidad en los Establecimientos de Hospedaje .....	39
2.2.16. Agencias de Viajes Accesibles.....	48
2.2.17. Restaurantes Accesibles:.....	50
2.2.18. Marco Legal .....	53

### **CAPITULO III**

#### **MATERIALES Y METODOS**

<b>3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>55</b>
<b>3.2. PERÍODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>55</b>



<b>3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO.....</b>	<b>55</b>
<b>3.4. POBLACION Y MUESTRA .....</b>	<b>55</b>
<b>3.5. ENFOQUE, TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>56</b>
3.5.1. Enfoque Mixto.....	56
3.5.2. Enfoque Cualitativo.....	56
3.5.3. Enfoque Cuantitativo.....	57
3.5.4. Diseño de la Investigación .....	58
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>4.1. EL PERFIL DEL TURISTA CON DISCAPACIDAD QUE VISITA LA CIUDAD DE PUNO EN BASE AL PERFIL DEL VACACIONISTA NACIONAL CON DISCAPACIDAD QUE VISITA EL PERÚ.....</b>	<b>59</b>
<b>4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN SOBRE EL TURISMO ACCESIBLE DE INSTITUCIONES PRIVADAS Y PUBLICAS TURÍSTICAS DE LA CIUDAD DE PUNO .....</b>	<b>64</b>
4.2.1. Análisis Sobre la Accesibilidad de los Establecimientos de Hospedaje de la Ciudad de Puno. ....	64
4.2.2 Análisis y Resultados de Establecimientos de Agencias de Viajes APAVIT de la Ciudad de Puno .....	90
4.2.3 Análisis de los Establecimientos de Restaurantes Categorizados de la Ciudad de Puno.....	102
4.2.4 Resultado de la entrevista.....	114
4.2.5 la Accesibilidad en la Ciudad de Puno.....	115
<b>4.3. PROPUESTA DE CITY TOUR ACCESIBLE EN PUNO .....</b>	<b>116</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>120</b>



<b>VI. RECOMENCACIONES .....</b>	<b>122</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>123</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>126</b>

**ÁREA:** Ciencias sociales

**TEMA:** Desarrollo del turismo accesible para la creación y adaptación de la oferta a  
turistas con habilidades diferentes en la ciudad de Puno - 2019.

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 05 de octubre del 2023.



## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Oferta turística.....	26
<b>Figura 2.</b> Patrimonio turístico .....	27
<b>Figura 3.</b> Cadena de accesibilidad .....	35
<b>Figura 4.</b> Entorno urbano accesible .....	36
<b>Figura 5.</b> Accesibilidad en áreas publicas.....	37
<b>Figura 6.</b> Estacionamiento accesible.....	37
<b>Figura 7.</b> Dimensiones del estacionamiento accesible .....	38
<b>Figura 8.</b> Señalización pododáctil en rampas .....	38
<b>Figura 9.</b> Dimensiones de plataformas elevadoras .....	39
<b>Figura 10.</b> Dimensiones de la zona de espera para silla de ruedas .....	39
<b>Figura 11.</b> Pisos pododactil en la sala de espera.....	40
<b>Figura 12.</b> Dimensiones del módulo de atención.....	41
<b>Figura 13.</b> Características del material impreso .....	41
<b>Figura 14.</b> Formatos alternativos para personas con discapacidad.....	42
<b>Figura 15.</b> Plano aptico .....	42
<b>Figura 16.</b> Comunicación audible.....	43
<b>Figura 17.</b> Lengua de señas .....	43
<b>Figura 18.</b> TICS para personas con discapacidad.....	44
<b>Figura 19.</b> Características de un ascensor accesible .....	44
<b>Figura 20.</b> Características de las escaleras y barandas .....	45
<b>Figura 21.</b> Dimensiones de una habitación accesible .....	45
<b>Figura 22.</b> Características en las puertas.....	46
<b>Figura 23.</b> Características de los servicios higiénicos accesibles .....	46
<b>Figura 24.</b> Dimensiones de una ducha accesible .....	47



<b>Figura 25.</b> Grifería accesible.....	47
<b>Figura 26.</b> Dimensiones de un inodoro accesible .....	48
<b>Figura 27.</b> Características de folletos de una agencia de viajes.....	48
<b>Figura 28.</b> Comunicación visual y audible en agencias de viajes.....	49
<b>Figura 29.</b> Comunicación En Lenguaje De Señas .....	49
<b>Figura 30.</b> Tecnologías para brindar información turística .....	50
<b>Figura 31.</b> Accesibilidad en el área de comensales .....	51
<b>Figura 32.</b> Mobiliario en restaurantes características .....	51
<b>Figura 33.</b> Características de una carta accesible de alimentos .....	52
<b>Figura 34.</b> Señalización visual.....	52
<b>Figura 35.</b> Lengua de señas en restaurantes.....	53
<b>Figura 36.</b> Discapacidades más frecuentes de los vacacionistas .....	60
<b>Figura 37.</b> Tipos de discapacidades del vacacionista nacional.....	61
<b>Figura 38.</b> Características sociodemográficas /genero .....	62
<b>Figura 39.</b> Características sociodemográficas .....	62
<b>Figura 40.</b> Características del viaje por vacaciones.....	63
<b>Figura 41.</b> Actividades turísticas realizadas .....	63
<b>Figura 42.</b> Porcentaje de conocimiento reglamentario de la norma técnica A.120 .....	64
<b>Figura 43.</b> Estacionamiento dentro de los establecimientos de hospedajes en Puno....	65
<b>Figura 44.</b> Pisos interiores uniformes en los establecimientos de hospedajes en Puno	66
<b>Figura 45.</b> Espacio para silla de ruedas en establecimientos de hospedajes.....	67
<b>Figura 46.</b> Asientos fijos en la zona de espera de hospedajes en Puno. ....	67
<b>Figura 47.</b> Porcentaje de ascensores con dimensiones adecuadas en Puno .....	68
<b>Figura 48.</b> Porcentaje de puertas de ascensores automáticas.....	69
<b>Figura 49.</b> Sistema braille en cabinas de ascensores en la ciudad de Puno .....	70



<b>Figura 50.</b> Señales audibles en el ascensor de hospedajes.....	71
<b>Figura 51.</b> Pasamanos dentro del ascensor .....	71
<b>Figura 52.</b> Porcentaje De habitaciones accesible son el 2% .....	73
<b>Figura 53.</b> Espacio adecuado para giro de silla de ruedas .....	74
<b>Figura 54.</b> Percheros adecuados .....	76
<b>Figura 55.</b> Escritorios y mesas / espacio inferior libre para silla de ruedas.....	77
<b>Figura 56.</b> Porcentaje de televisor con decodificador en hospedajes de Puno .....	77
<b>Figura 57.</b> Controles de luces principales temperatura de habitaciones .....	78
<b>Figura 58.</b> Material impreso de servicios de hospedajes .....	79
<b>Figura 59.</b> Macrotipos /textos ampliados.....	80
<b>Figura 60.</b> Pictogramas en establecimiento de hospedajes en Puno .....	81
<b>Figura 61.</b> Códigos QR en establecimientos de hospedaje Puno.....	81
<b>Figura 62.</b> Habitaciones con alarmas visuales o sonoras en Puno.....	82
<b>Figura 63.</b> Servicios higiénicos accesibles en establecimientos de hospedaje .....	83
<b>Figura 64.</b> Adecuado diámetro de servicios higiénicos .....	84
<b>Figura 66.</b> Grifería con comando electrónicos o sensor en los servicios higiénicos .....	85
<b>Figura 67.</b> Barra de apoyo tubulares en los servicios higiénicos.....	86
<b>Figura 68.</b> Accesorios en SSHH. ....	87
<b>Figura 69.</b> Tinas encajonadas entre 3 paredes .....	88
<b>Figura 70.</b> Duchas teléfonos en los hospedajes de Puno .....	89
<b>Figura 71.</b> Duchas con barras de apoyo .....	90
<b>Figura 72.</b> Conocimiento e la norma técnica A.120 .....	91
<b>Figura 73.</b> Rampas /plataformas elevadoras en agencias de viajes de puno .....	92
<b>Figura 74.</b> Pisos interiores fijos uniformes en agencias de viajes .....	93
<b>Figura 75.</b> Espacio adecuado para silla de ruedas en agencias de viajes.....	94



<b>Figura 76.</b> Barra de apoyo en servicios higiénicos de agencias de viajes .....	96
<b>Figura 77.</b> Módulo de atención adecuado libre de barreras en el entorno .....	97
<b>Figura 78.</b> Mobiliario accesibles para silla de ruedas .....	98
<b>Figura 79.</b> Folletería turística de servicios que ofrece la agencia de viajes.....	99
<b>Figura 80.</b> Conocimiento de la norma técnica A.120 en agencias de viajes en Puno	102
<b>Figura 81.</b> Rampas o plataformas en restaurantes turísticos de Puno.....	104
<b>Figura 82.</b> Entrada accesible en restaurantes de Puno .....	105
<b>Figura 83.</b> Área de comensales libre de circulación .....	106
<b>Figura 84.</b> Sillas de diferentes tamaños y alturas en restaurantes de Puno.....	107
<b>Figura 85.</b> Servicios higiénicos accesibles en restaurantes turísticos.....	108
<b>Figura 86.</b> Sanitarios de diámetro adecuado en restaurantes .....	109
<b>Figura 87.</b> Barras de apoyo en los servicios higiénicos de restaurantes. ....	110
<b>Figura 88.</b> Pictogramas o imágenes que muestren los alimentos en los restaurantes.	111
<b>Figura 89.</b> Códigos QR en los restaurantes turísticos.....	112
<b>Figura 90.</b> Señalización luminosas y acústicas en restaurantes .....	113



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Perfil del turista que visita Puno.....	59
<b>Tabla 2.</b> City Tour Accesible en Puno .....	117



## ÍNDICE DE ACRONIMOS

- APAVIT-PUNO:** Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo.
- CONADIS** : Consejo Nacional de discapacitados
- DIRCETUR** : Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.
- ENAT** : Europea Network for Accessible Tourism. (Red Europea de Turismo Accesible.)
- MINCETUR** : Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
- OMS** : Organización Mundial de la Salud
- OMT** : Organización Mundial del Turismo
- ONCE** : Organización Nacional de Ciegos Españoles.
- PROMPERU** : Promoción del Perú para la Exportación y Turismo
- RNE** : Reglamento Nacional en Edificaciones
- SIA** : Símbolo Internacional de Accesibilidad
- LSD** : Lengua de Señas Peruanas



## RESUMEN

El turismo accesible es más que solo eliminar barreras arquitectónicas. El objetivo general de la investigación es diagnosticar el desarrollo del turismo accesible para la creación y adaptación de la oferta a turistas con habilidades diferentes en la ciudad de Puno. La metodología del presente estudio tiene un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, de nivel exploratorio y descriptiva. Es de diseño no experimental. Los instrumentos son entrevistas, cuestionario censos (fichas técnicas aprobadas por la DIRCETUR), herramienta que se utilizó Para esta investigación, se realizó un censo a veintidós de 31 establecimientos de hospedajes categorizados de 3, 4, 5 estrellas de la ciudad de Puno inscritas en DIRCETUR así mismo se realizó censo (fichas técnicas aprobadas por la DIRCETUR) a ocho de catorce agencias de viajes socios activos del APAVIT en la ciudad de Puno, se realizó también un censo (fichas técnicas aprobadas por la DIRCETUR) a 4 de 6 restaurantes categorizados de 3 y 4 tenedores y por último se realizó entrevista encuesta a la sub gerencia de turismo de la municipalidad provincial de Puno y a la Dirección Regional de Turismo. Concluyendo que el desarrollo del turismo accesible en Puno no se desarrolla de manera adecuada no teniendo la cadena de accesibilidad. Los profesionales de la industria turística desconocen la norma A.120 accesibilidad universal del reglamento nacional de edificaciones esto hace en consecuencia que un número regular de prestadores de servicios de Puno si cuenta con infraestructura accesibles, pero recordemos que no solo existe la discapacidad física si no también visual, auditivo, intelectual mental o psicosocial para los cuales aún no se ha desarrollado los servicios adecuados de acuerdo a sus necesidades.

**Palabras Clave:** Accesibilidad, Desarrollo, Discapacidad, Turismo Accesible.



## ABSTRACT

Accessible tourism is more than just removing architectural barriers. The general objective of the research is to diagnose the development of accessible tourism for the creation and adaptation of the offer to tourists with different abilities in the city of Puno 2019. The methodology of this study has a mixed, qualitative and quantitative approach, at an exploratory and descriptive level. It is non-experimental in design. The instruments are interviews, census questionnaire (technical sheets approved by DIRCETUR), tool that was used. For this research, a census was carried out on twenty-two of 31 lodging establishments categorized as 3, 4, 5 stars in the city of Puno registered in DIRCETUR likewise carried out a census (technical sheets approved by DIRCETUR) of eight of the fourteen travel agencies active members of APAVIT in the city of Puno. A census was also carried out (technical sheets approved by DIRCETUR) in 4 of the 6 restaurants categorized as 3 and 4 forks and finally a survey interview was carried out with the tourism sub-management of the provincial municipality of Puno and the Regional Directorate of Tourism. Thus concluding that the development of accessible tourism in Puno isn't developed adequately without having the accessibility chain. Professionals in the tourism industry are unaware of standard A.120 universal accessibility of the national building regulations. This means that a regular number of service providers in Puno do have accessible infrastructure, but let us remember that there is not only physical disability. but also visual, auditory, intellectual, mental or psychosocial for which adequate services have not yet been developed according to their needs.

**Keywords:** Accessibility, Accessible Tourism, Development, Disability.



# CAPITULO I

## INTRODUCCION

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El turismo es uno de los sectores de mayor crecimiento en el mundo y sigue desarrollándose cada año con mil millones de personas que realizan turismo. Muchos países utilizan al turismo como estrategia de desarrollo nacional, para mejorar la economía y desarrollo inclusivo, que genera puestos de trabajo y bienestar para la ciudadanía. Contar con infraestructuras turísticas y medios de transporte, accesibles, es importante para el desarrollo exitoso del turismo. Una infraestructura inadecuada para las necesidades de los turistas con discapacidad, con bebés o niños y adultos mayores, aísla a muchos destinos de este prometedor mercado. El visitante puede encontrarse con innumerables problemas en su viaje, puede ser en la obtención de la información, transporte local, el alojamiento, las visitas, las participaciones en eventos culturales, como espectador o ya sea como participante.

La Organización Mundial de Turismo ha estado trabajando en la accesibilidad desde el año de 1991 cuando la Asamblea General aprobó las primeras recomendaciones para la promoción del turismo accesible, ya para el 2014 creo el manual sobre turismo accesible para todos principios herramientas y buenas practicas. la Organización mundial de la Salud (2011), afirma que hay aproximadamente mil millones de personas con discapacidad en el mundo. Es decir, al rededor del 15% de la población mundial tiene una discapacidad y son una parte importante del mercado turístico. Se tiene 11% de turistas australianos con discapacidad y en Reino Unido se realizó una encuesta en donde 12% de personas que realizaron viajes internos tienen discapacidad. La accesibilidad es un desafío para el turismo mundial.



El Perú no es indiferente ante el turismo accesible hace más de 20 años atrás ya inicio abordar temas de accesibilidad, recientemente el 2019 desarrollo el Perfil del Vacacionista Nacional con Discapacidad, donde se identificó necesidades y características se determinó que el 21.3% de la población con discapacidad realizaron un viaje en los 3 años últimos y en el 2021 creo el manual de accesibilidad con la finalidad de mejorar la accesibilidad turística.

Puno es una de las ciudades más visitadas del Perú, y se ha podido observar diversas barreras que dificultan el desarrollo del turismo accesible en Puno; como acceso hacia los servicios, espacios turísticos, infraestructura inadecuada en los establecimientos de hospedaje, de igual manera en los servicios prestados por parte de las agencias de viajes y restaurantes al recibir información en el idioma o formato inadecuado.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo se desarrolla el turismo accesible en la ciudad de Puno?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el perfil del turista con discapacidad que visita la ciudad de Puno 2019?
- ¿Qué aspectos se debe de crear o adaptar para brindar un buen servicio turístico accesible en la ciudad de Puno 2019?
- ¿Cómo debe funcionar una cadena de valor para el turismo accesible en la ciudad de Puno 2019?



### **1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION**

#### **1.3.1. Hipótesis General**

El turismo accesible en la ciudad de Puno se desarrolla de manera inadecuada por parte de los prestadores de servicios privadas, así también por el sector público, ya que presenta poca información acerca de la accesibilidad del destino, falta de personal con formación especializada y la infraestructura.

#### **1.3.2. Hipótesis Específicas**

- El perfil del turista con discapacidad que visita Puno está constituido principalmente por discapacidad motora, persona de tercera edad.
- Los aspectos que se deben de crear o adaptar en la ciudad de Puno, para un turismo accesible es cumplir y/o respetar las normas de construcción A.120. Con áreas de recreación y servicios espacios culturales, espacios recreativos, también en accesibilidad en el medio natural.
- Una cadena del turismo accesible en Puno debe tener la facilidad de desplazarse de un espacio a otro ya sea público o privado.

### **1.4. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO**

Existe un número de personas con capacidades reducidos de movimientos y discapacidades sensoriales, en el 2017 la empresa Amadeus realizo un estudio donde logro identificar que , el 15% de toda la población mundial padece con alguna discapacidad, pero con derechos, necesidades recreativas de turismo crecientes que requiere una mejor atención privada y pública , el ser humano a lo largo de la vida podría atravesar por limitaciones en movilidad por lo tanto las instalaciones turísticas deben de estar en la capacidad de acoger a este público, en donde quieran , experimentar



experiencias adaptadas de acuerdo a sus necesidades libre de barreras. El turismo accesible, promueve la calidad en los destinos turísticos aumentando su competitividad.

Existen múltiples barreras que dificultan el correcto desarrollo del turismo accesible en la ciudad de Puno esta investigación es importante para el sector privado; empresas prestadoras de servicios turísticos como agencias de viajes (AAVV), hospedajes, restaurantes y el sector público; la municipalidad provincial gobierno regional, es necesario adecuar la infraestructura, así mismo para mejorar la atención hacia el turista con discapacidad que visita la ciudad de Puno.

Kwai-sang Yau, McKercher y Packer, 2004; citado en Hoyo & Valiente,( 2010) sostiene que la accesibilidad en el sector turístico podría expandir su público objetivo sin centrarse o de reorientar el negocio. Ahora con esto la idea no es crear una oferta exclusiva solo para personas con limitaciones, porque no es un nicho de mercado que busque un producto o servicio específico, pero se debe mejorar la misma oferta ya existente, con la finalidad de llegar a toda la población, más allá de las limitaciones personales. Recordemos, que las personas con alguna discapacidad tienen los mismos deseos y necesidades que el resto de personas al realizar turismo. (p.10)

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **1.5.1. Objetivo General**

- Diagnosticar el desarrollo del turismo accesible para la creación y adaptación de la oferta a turistas con habilidades diferentes en la ciudad de Puno.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Describir el perfil del turista con discapacidad que visita la ciudad de Puno.



- Determinar Aspectos que se debe de crear y/o adaptar para un turismo accesible en la ciudad de Puno.
- Proponer como debería de funcionar una cadena accesible del turismo en Puno city tour y/ o circuito turístico de la ciudad.



## CAPITULO II

### REVISION DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES

Habiéndose realizado la revisión bibliográfica de trabajos ya realizados, veamos los aportes.

##### 2.1.1. **Ámbito Internacional**

Uno de los grandes aportes para un turismo para todos son los manuales de la Organización Mundial del Turismo (OMT), conjuntamente con la Red Europea para Turismo Accesible (ENAT) y la fundación ONCE para la inclusión social de personas con discapacidad. Desarrollaron el MANUAL SOBRE TURISMO ACCESIBLE PARA TODOS: PRINCIPIOS, HERRAMIENTAS Y BUENAS PRACTICAS. El Manual está compuesta de 5 módulos de temas principales a considerar para implantar la accesibilidad en el turismo: Definición y contexto, recomendaciones, Principales áreas de intervención, Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo, y Buenas prácticas.

Grunewald ,et al ( 2011) En su Proyecto de Extensión Universitaria, Turismo Accesible: Una herramienta para el desarrollo de ciudades turísticas inclusivas. Caso: “Montes para Todos”. Nos dicen que “el Turismo accesible es el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de aquellas personas con capacidades restringidas, obteniendo durante las mismas una plena satisfacción individual y social del visitante” Así mismo planteo tres pilares de trabajo: accesibilidad urbanística arquitectónica, calidad de atención, educación y formación.



Otro de los aportes es el “MANUAL DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL” de Chile distintas áreas tanto como en transporte recreación alojamiento centros recreativos.

La accesibilidad en el sector turístico es una oportunidad para agrandar el público objetivo ya que no es una oferta exclusiva para la población con limitaciones es ampliar la misma oferta ya existente, con la finalidad de alcanzar cada individuo, independientemente de sus limitaciones.

Los servicios accesibles son importantes, en algún momento de nuestras vidas podemos requerir de ello ya sea por una discapacidad temporal, enfermedad, accidente, madres gestantes. Realizar un estudio de la situación actual del turismo accesible en Puno y por ende adaptar a la ciudad Para la realización de un turismo para todos hace falta que la sociedad instituciones públicas, privadas, así como la industria turística ponga en práctica todas estas normas de edificación así como también el de accesibilidad universal.

### **2.1.2. Ámbito Nacional**

Pinto (2000) En la investigación que realizo sobre “Turismo Para Discapacitados en el Perú “Tuvo como fin analizar las condiciones existentes del Turismo para Discapacitados en el Perú, resaltando la importancia de su desarrollo y formulo una propuesta que oriente a mejorar los servicios demandados para este segmento de mercado. Concluyendo que el Perú tiene posibilidades de acogerlos eficientemente. la metodología utilizada fue descriptiva en cuanto a la técnica manejada fue revisión bibliográfica encontrada en sitios web como revistas monografías y publicaciones especializadas del tema. (p.20)



En el Perú también se ha desarrollado el (REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES A. 120) “ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EDIFICACIONES” del Reglamento Nacional de Edificaciones Aprobado en el año 2019 por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. En donde se establece especificaciones y condiciones para la ejecución de obras de edificación, elaboración de proyectos, con el propósito de que sea accesible para el ser humano con discapacidad, conjuntamente con ello se creó la Guía Gráfica de la Norma Técnica A.120 Accesibilidad

### **2.1.3. Ámbito Local**

En su tesis Alva (2016) “Turismo accesible en las cadenas hoteleras: casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca en la ciudad de Puno.” describe en su planteamiento de problema: en qué medida cumple el turismo accesible en las cadenas hoteleras de Casa Andina y Posada del Inca. El objetivo fue evaluar y analizar el servicio para el turismo accesible en las cadenas hotelera. La metodología que aplicó fue descriptivo y analítico, realizó encuestas a los colaboradores del establecimiento, también realizó observación directa. Donde los resultados fueron que, El servicio para discapacitados que brinda es poco y es necesario que acondicionen servicios básicos. Los personales reciben capacitación, “SI” 93.75% también se menciona que si Atendieron a turistas con discapacidad el 64.58% expresaron “SI” el 35.42% “NO”. Tipo de discapacidad física, la discapacidad sensorial. En el hotel Sonesta Posada del Inca, manifestaron que cuenta con personal capacitado el servicio del turismo accesible; El turista discapacitado viene con acompañante y otros vienen través de agencias de viajes. Los colaboradores si algunas veces pensaron atender a turistas discapacitados manifiestan “SI” el 75% y el 25%. Se concluye explicando que,



existe vocación de servicio por parte del personal, pero también hace falta implementar este servicio según las normas.

## **2.2. MARCO TEORICO**

### **2.2.1. Oferta Turística**

Para Daniels et,al, ( citado en Molina & Canoves Valiente, 2010 p.15) El Turismo es un fenómeno cultural, social y económico, es el camino por el cual se llega a esta experiencia y está compuesta por elementos de una zona geográfica. Ciertamente el obstáculo está en las carencias de las informaciones con la que se enfrentan y la falta de conocimiento de las necesidades.

Según la OMT (citado en Amparo Sancho ) la oferta turística es un: “conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo”.

OMT citado en Amparo Sancho (2010 ) Define la oferta turística como gastos turísticos de diversas categorías de acuerdo donde se realice este gasto como en el alojamiento, la alimentación, transporte, La cultura, el ocio, compras y actividades deportivas. “todo gasto de consumo efectuado por un visitante o por cuenta de un visitante, durante su desplazamiento y su estancia en el lugar de destino p. 51

## La OMT Clasifica en Categorías la Oferta Turística.

**Figura 1.**  
*Oferta turística*



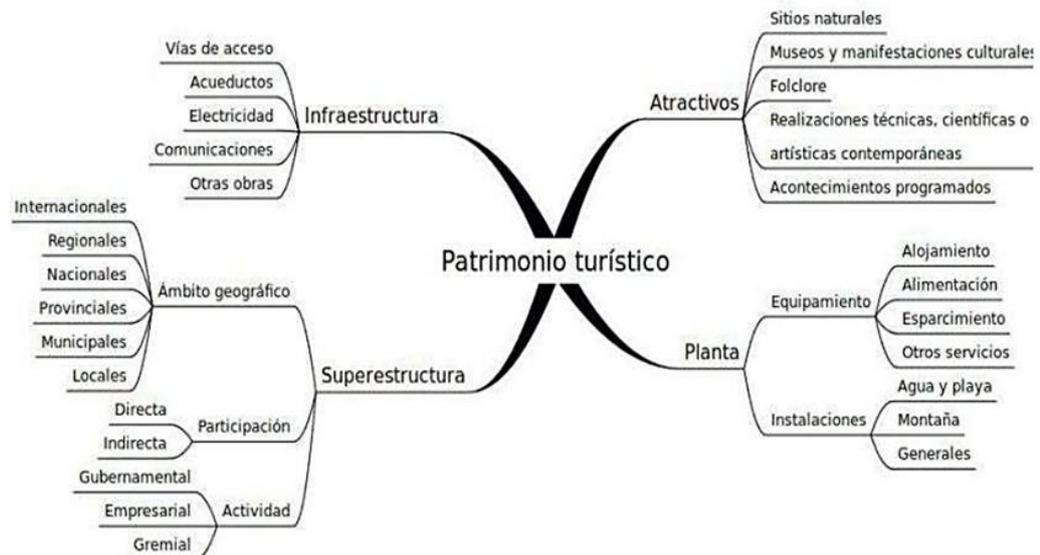
**Fuente:** Goeldner, 1990

Socateli (2013) define la oferta turística como: al conjunto de productos y servicios asociados a un determinado espacio geográfico y socio-cultural, que tienen por objetivo permitir, facilitar y propiciar el aprovechamiento de los atractivos turísticos de ese lugar, y cuyos oferentes o vendedores quieren y pueden vender en el mercado a un precio y en un periodo de tiempo determinado, para ser usado o consumido por los turistas. Asimismo, define como al conjunto de los atractivos y servicios turísticos de un lugar determinado a los que cuando se les añade el desarrollo adecuado o programa de promoción orientado a los consumidores, una estructura de precio y un esquema de distribución hacia las características del mercado, con el fin de atraer a un determinado número de consumidores.

Socateli (2013) “La oferta turística, son los diferentes oferentes de servicios y productos, el cual está conformado por los atractivos turísticos y la

planta turística sumado la infraestructura y la superestructura para su correcto funcionamiento y acceso.” P. 35

**Figura 2.**  
*Patrimonio turístico*



**Fuente:** Socateli, 2013

Socateli ( 2013) nos dice que Para dimensionar correctamente la conformación de la oferta turística, es importante distinguir la diferencia entre los recursos, las atracciones y los productos turísticos, conceptos que si bien es cierto están encadenados, a menudo tienden a confundirse o a utilizarse como sinónimos unos de otros. Un recurso turístico es la naturaleza, la historia la cultura de un determinado lugar podría ser una catarata, un volcán, o un sitio arqueológico, un recurso es un atractivo, cuando cuenta con medios e infraestructura necesarias, como una carretera o camino que faciliten su acceso puede ser un mirador, servicios higiénicos, etc.

En fin, la oferta turística son elementos que están conformados por la planta turística como los servicios turísticos directos como AAVV, hoteles, restaurantes, también está conformada por algunos no turísticos ya sea como



carreteras mercados, transportes. Los cuales hacen posible el correcto desarrollo del turismo y la satisfaciendo las necesidades y deseos de los turistas que visitan un lugar turístico, teniendo en cuenta si alojamiento, alimentación y diversión.

### **2.2.2. Turismo**

Hunziker y Krapf, (citado en .Acerenza, 2006 p. 15) Los profesores de la Universidad de Berna, W. Hunziker y K. Krapf, definen el turismo como: «la suma de fenómenos y de relaciones que surgen de los viajes y de las estancias de los no residentes, siempre que no estén motivado por razones lucrativas

La (OMT, 2006) define el turismo como:

Las actividades que realizan las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

El turismo es el conjunto de relaciones pacíficas y esporádicas que resultan del contacto entre personas que visitan un lugar por razones no profesionales y los naturales de este lugar. (Benscheidt citado en Acerenza, 2006)

Acerenza (2006) Realizó un análisis al concepto de turismo en ello plantea que el concepto de turismo se ha planteado de dos corrientes de pensamientos a las que denomina teorías humanistas y la teoría de la alineación. La primera es identifican el más representativo es el profesor de la Universidad de Varsovia, Krzysztof Przeclawski, en el cual afirma que las actividades de ocio se manifiestan con mayor fuerza los valores de la verdad la creatividad el amor y la libertad del individuo cuya influencia ha repercutido también en el campo del turismo. P.20



Las teorías de la alineación, es conocida como la Escuela de Frankfurt, Los más representativos de estas teorías en turismo son Louis Turner y John Ash, quienes con su obra *The Golden Hordes* (1975), Según estos mencionados autores, denominan el “turismo de masa” ven al turismo como un producto de la sociedad industrial del capitalismo. manipulan y explotan a las personas, y añaden que no sólo tratan con individuos alienados en los países emisores.

### **2.2.3. Diagnostico**

Espinoza ( citado en Arteaga & González, 2001, p. 38) Espinoza, señala que el diagnóstico es una fase que inicia el proceso de la programación y es el punto de partida para formular el proyecto; así "el diagnóstico consiste en reconocer sobre el terreno. donde se pretende realizar la acción, los síntomas o signos reales y concretos de una situación problemática, lo que supone la elaboración de un inventario de necesidades y recursos".

Para Armas; Barranco; ( citado en Barranco , y Herrera, 2009 p. 25)El término diagnóstico se refiere al acto de reconocer una determinada situación, así como sus tendencias. Como se ha indicado, se realiza a través de informaciones, datos, hechos, recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten plantear mejor el qué hacer, para qué hacerlo y cómo hacerlo”

Para Vallejos (2008) el diagnóstico es “el resultado final o temporal de la tendencia del comportamiento del objeto de estudio que deseamos conocer, en un determinado contexto-espacio-tiempo, a través de sus funciones y principios que lo caracterizan como tal. La explicitación y presentación del diagnóstico en un documento no es sólo descriptiva, sino que también es explicativa y pronostica. En este mismo sentido, también nos dice Quién pueda enunciar un diagnóstico Es



Cualquier persona que haga una afirmación o conclusión acerca de la causa o esencia de un estado, situación o problema.”

Encontrados de las diferentes definiciones concluimos, que el diagnóstico es como tal, un proceso de reconocimiento, análisis y evaluación en un contexto en un espacio y tiempo. Que permite reconocer situaciones y problemas. Esto conduce a un proceso de reconocer la situación de la que se inicia para determinar los posibles acciones que nos permiten superar dicha situación en base a las necesidades detectadas y los recursos disponibles.

#### **2.2.4. Evaluación**

Duque (citado en Mora Vargas, 2004, p. 3) El establecimiento permanente de captación y valoración de información que suministre los datos resultantes de esos procesos con el fin de lograr el mayor aprovechamiento posible, eficaz y eficiente de los recursos con los que se cuenta”.

Por otro lado, se señala que la evaluación presenta una orientación cuantitativa de control y medición de productos, es “una fase de control que tiene como objeto no sólo la revisión de lo realizado sino también el análisis sobre las causas y razones para determinados resultados, y la elaboración de un nuevo plan en la medida que proporciona antecedentes para el diagnóstico”.

Duque (citado en Mora Vargas, 2004, p. 3) La evaluación también está direccionada por teorías institucionales (leyes, reglamentos ) entendida como los procesos evaluativos. Ésta “se construye a través del conjunto de valores internalizados por docentes, alumnos, directores, supervisores padres y representantes de entes empleadores, acerca de la forma de concebir y practicar la evaluación en un determinado proceso educativo.”



La evaluación, conduce a decisiones; para adaptarse al contexto y al objeto evaluado (programas, centros, etc....) e interrumpir lo menos posible las operaciones del mismo. Se Considera importante la tarea de evaluar porque nos permitirá realizar modificaciones o mejoras de los objetivos. También nos ayudara a variar las estrategias, proyectos o acciones para llegar a los objetivos propuestos.

### **2.2.5. Accesibilidad**

Para Beleta (citado en Grunewald et. al,2011,p.5) Sostiene que la accesibilidad es la característica del urbanismo, la edificación, el transporte o los medios de comunicación que faciliten a toda persona su uso de manera autónoma. Una adecuada accesibilidad es todo lo que existe pero que pasa desapercibida por los usuarios.

Para Taleb (2015) El secretario general de la OMT define a la accesibilidad como un elemento crucial de toda política de turismo responsable, sostenible. Son cuestiones de derechos humanos y una oportunidad de negocio. Se debe tomar en cuenta de que el Turismo Accesible es bueno para todos. no solo para las personas con necesidades diferentes. p.18

The Center for Universal Design, State University (2010) sostiene que el “concepto de accesibilidad han ido evolucionando en la última década hasta llegar a un nuevo enfoque, donde lo principal reside en concebir el entorno y los objetos de forma “inclusiva” o apta para todas las personas. Surge así el concepto de Diseño Universal o Diseño para Todos. Se entiende por Diseño Universal al diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado”. P.34



Brinckmann y Wildgen, (citado en Molina & Canoves Valiente, 2010 p.)

Sostiene que es necesario modificar la visión exclusiva de crear ambientes o productos para personas específicas, y hacerla con una mirada inclusiva, que permita que todos los seres humanos, con independencia de sus condiciones, puedan beneficiarse. Si se diseñaría desde el inicio, de los productos o servicios accesibles, todas las personas podrían usarlos en un ambiente normalizado, sin ninguna exclusión.

Grunewald et al (2011) plantean que existen condiciones que han de darse a la vez en la accesibilidad. Iniciando que debe estar presente en los centros donde se brindan información, agencias de viajes, estaciones del tren, puertos y aeropuertos, en vehículos menores, hoteles y en servicios complementarios.p.4

#### **2.2.6. Turismo Accesible / Turismo Para Todos**

Este tipo de turismo tiene o ha tenido diferentes denominaciones: Turismo inclusivo, Turismo adaptado, Turismo para Todos, Turismo sin barreras (Barrier Free Tourism, BFT, en sus siglas en inglés), Turismo de fácil acceso (Easy access tourism), Turismo Universal, veamos algunas definiciones:

Baker, Mary ( citado en Taleb Rifai, Organización Mundial de Turismo, 2014 p. 21) define que Tourism for all (turismo para todos) “es Aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por todas las personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales”.

#### **2.2.7. El Turismo Accesible**

Según Darcy, S. y Dickson, (citado en Taleb Rifai, Organización Mundial del Turismo, 2014, p. 19 ) “Son procesos de colaboración estratégicamente



planificadas que permitan la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, desplazarse de manera independiente y con igualdad, dignidad en los productos, servicios y entornos turísticos”.

En síntesis, la accesibilidad en el turismo brinda una gran oportunidad de extender el público, lo importante debe de ser llegar hacia todas las personas, mas allá de sus limitaciones personales, los productos y servicios accesibles son importantes ya que en algún momento de la vida podríamos, atravesar.

### **2.2.8. Capacidad/Discapacidad y Valías/Minusvalías**

Otro de los puntos a definir la diferencia de capacidad/discapacidad y valías/minusvalías.

Para Figue Pinto et. al ( citado en Grunewald et al 2011, p. 7) Las capacidades son propias del ser humano y existen diferentes discapacidades: los visuales, auditivos, motrices etc. sin embargo, la “valía” es la capacidad de uno en el medio físico en el que se encuentre . Las capacidades o discapacidades son temas médicos, y las valías o minusvalías (situación desventajosa de una persona, como consecuencia de una deficiencia o discapacidad para el desempeño de actividades.

### **2.2.9. Clasificación de Discapacidades para el Turismo:**

Para Polibea (citado en Molina & Canoves Valiente, 2010, p.) Clasifica en: primero personas con discapacidad permanente (física, motora, mental) segundo; personas afectadas por edad (niños y adultos mayores) tercero personas afectadas por sucesos transitorios personas con movilidad o comunicación reducida, mujeres embarazadas.



### 2.2.10. Persona con Discapacidad:

**Persona con discapacidad:** Tiene deficiencias sensoriales, físicas, intelectuales permanentes o mentales y lo clasifica en:

- Discapacidad física o motriz: Afecta al movimiento y/o control del cuerpo.
- Discapacidad sensorial: aquí encuentran el Tipo visual y el tipo auditivo.
- Discapacidad intelectual: problemas de las funciones mentales
- Discapacidad mental o psicosocial: puede ser una enfermedad mental como la esquizofrenia.

**Persona Adulta Mayor:** Personas que tienen más de 60 años de vida.

**Persona con Movilidad Reducida:** A causa de una enfermedad, accidente, operación, genética, mujeres en gestación, adultos mayores y niños. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo ( 2021)

### 2.2.11. Accesibilidad Universal

“La accesibilidad es desapercibida cuando se ofrece al usuario una alternativa al peldaño de acceso con un diseño igualitaria para todos, cómodo, estético y seguro.” (Corporación Ciudad Accesible, 2014, p.15)

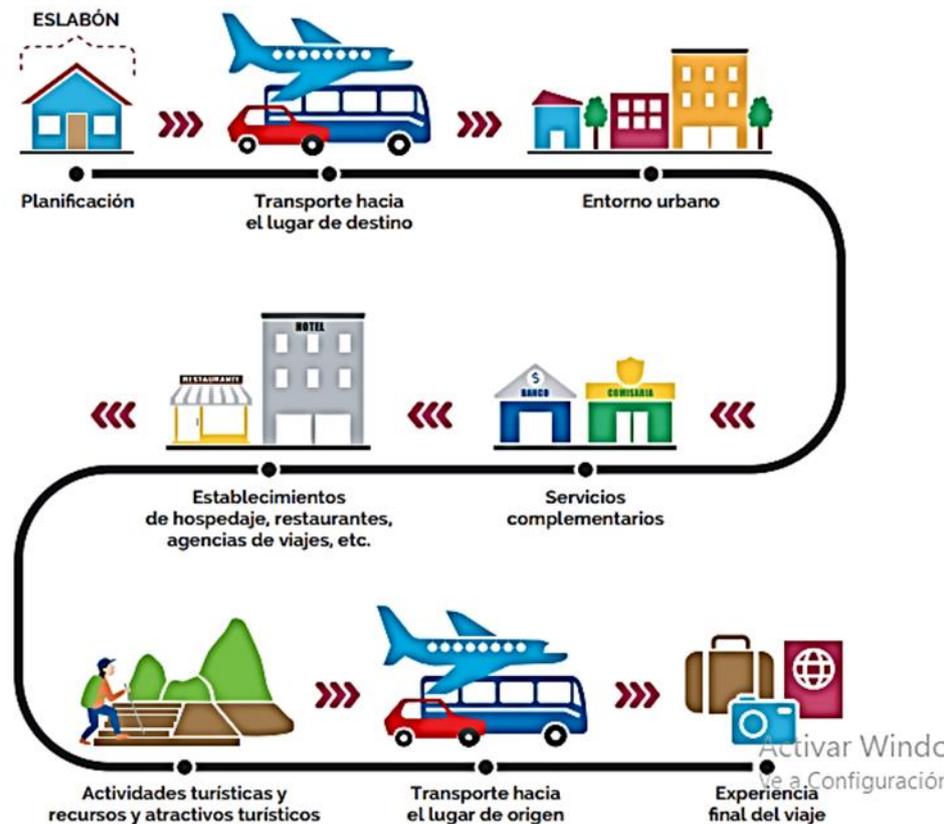
“El Diseño Universal busca estimular el desarrollo de productos atractivos y comerciales que sean utilizables por cualquier tipo de persona. Está orientado al diseño de soluciones ligadas a la construcción y al de objetos que respondan a las necesidades de una amplia gama de usuarios.” (Ron Mace citado en Corporación Ciudad Accesible, 2014, p. 15)

En un entorno urbano, se debe disponer la accesibilidad universal como en la construcción, servicio, producto y medios de comunicación para poder ser usado con, comodidad, igualdad y autonomía por todos los seres humanos.

### 2.2.12. Cadena de Accesibilidad

Para la Corporación Ciudad Accesible (2014) Es acceder cualquier lugar con facilidad, independencia, sin interrupciones, si la cadena se corta en un ambiente se convierte en inaccesible. El desplazamiento físico de un ser humano, entre un punto a otro, traspasa los límites entre la edificación, el espacio público el transporte; La accesibilidad es una cadena de acciones que están vinculados entre sí. p. 15

**Figura 3.**  
*Cadena de accesibilidad*



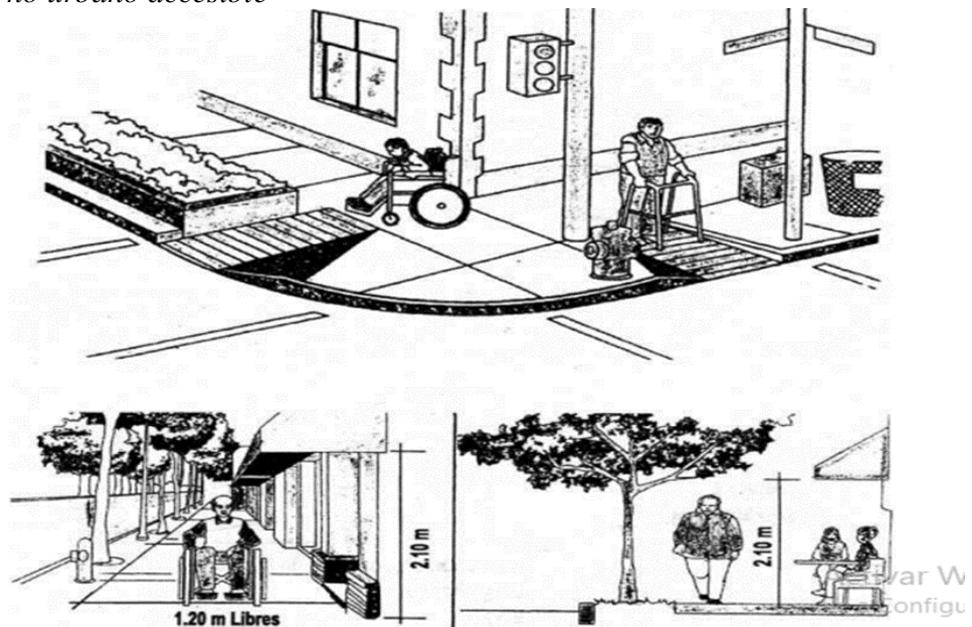
**Fuente:** Organización Mundial de Turismo, 2015 (Graficado por la MINCETUR 2021)

### 2.2.14. Entorno Urbano Accesible

El entorno urbano accesible fue diseñado por el RNE conjuntamente con la MINCETUR.

La entorno público y urbano junto al servicio turístico, debe ser accesibles en la arquitectura urbana, la comunicación (es decir señales) para que el ciudadano pueda desplazarse y de manera independiente y segura.

**Figura 4.**  
*Entorno urbano accesible*



**Fuente:** Conadis, 2014

**Figura 5.**  
*Accesibilidad en áreas publicas*



**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021

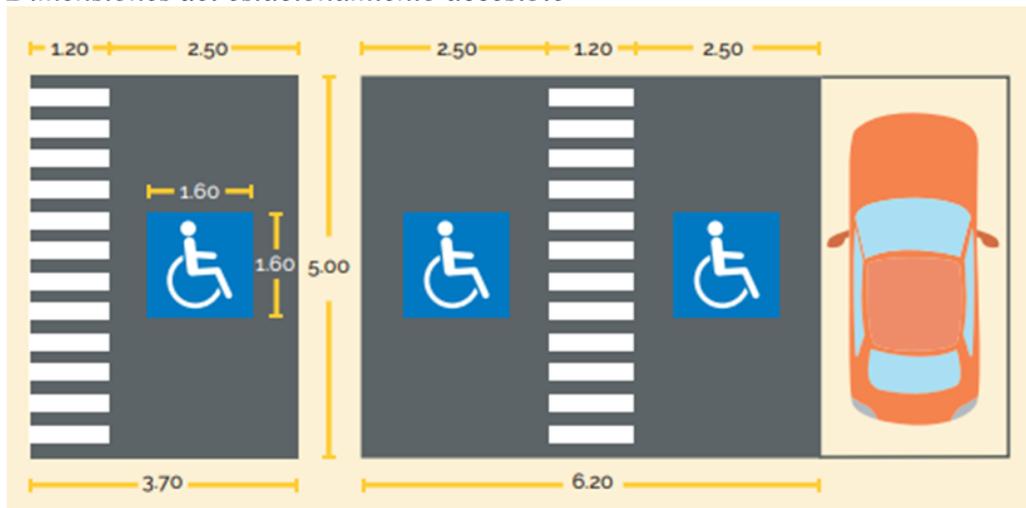
- Estacionamientos: Deben estar ubicados en la parte más cercana al ingreso del establecimiento, y en el mismo nivel que este, para que puedan salir rápidamente las personas con limitaciones, en situaciones de emergencia.

**Figura 6.**  
*Estacionamiento accesible*



**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo , 2021

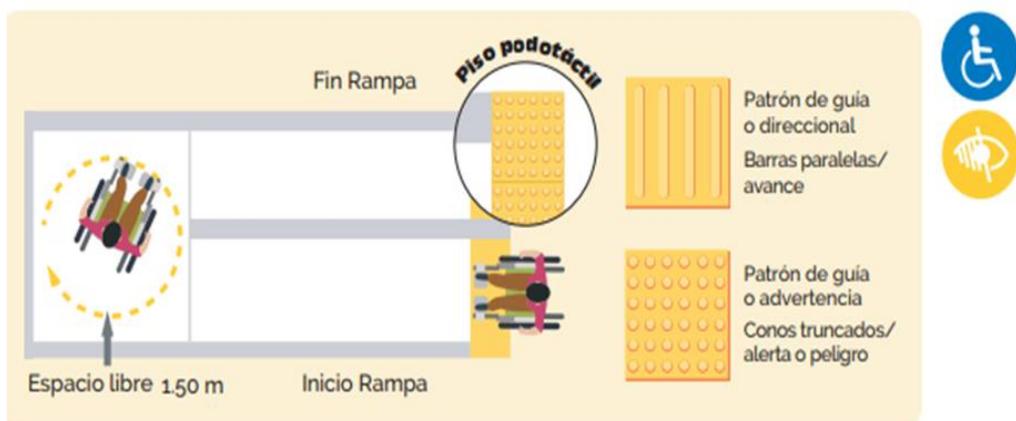
**Figura 7.**  
*Dimensiones del estacionamiento accesible*



**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021

En las rampas al iniciar y finalizar de se debe tener en cuenta la señalización pododáctil que comunican del cambio de nivel. También, debe tener un espacio de 1.50 m. de diámetro para fácil deslizamiento de personas en silla de ruedas y personas con discapacidad visual.

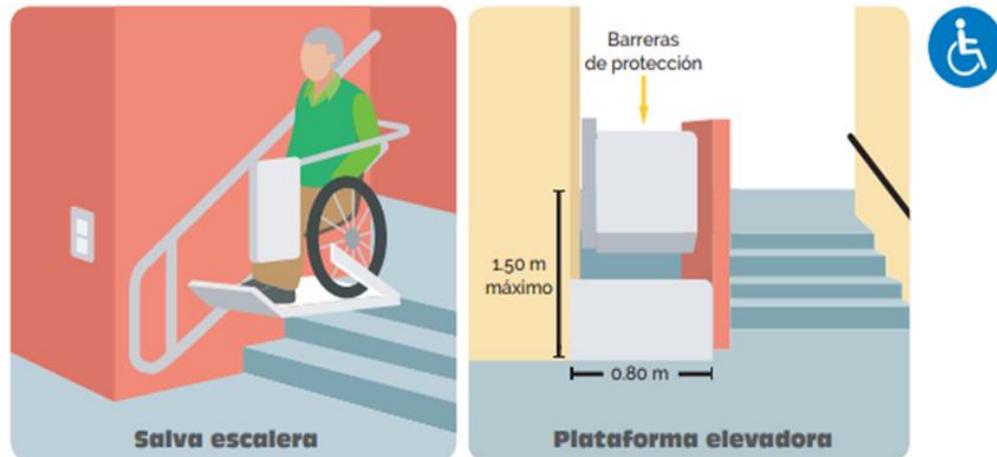
**Figura 8.**  
*Señalización pododáctil en rampas*



**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021

Plataformas elevadoras: Se usan en desniveles de hasta 1.50 m. y deben contar con puertas o barreras.

**Figura 9.**  
*Dimensiones de plataformas elevadoras*

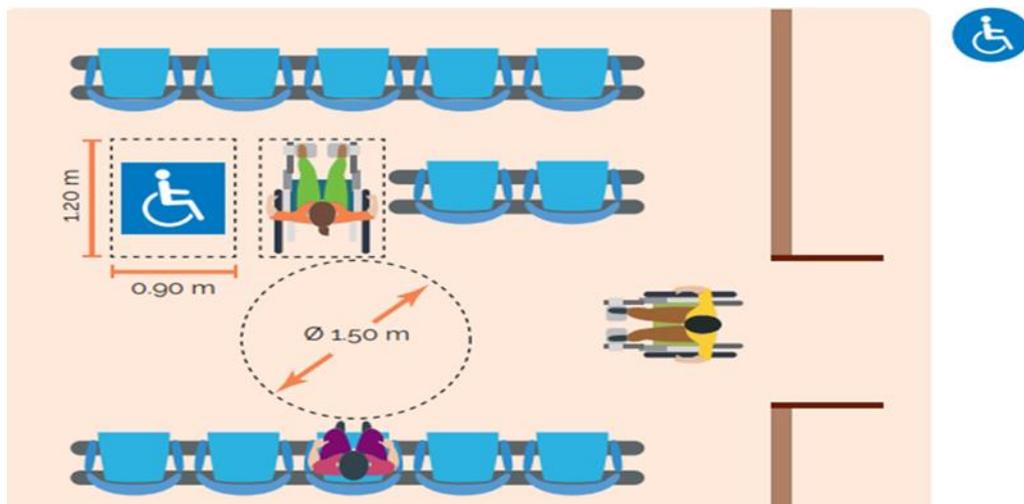


**Fuente:** MINCETUR, 2021

### 2.2.15. Accesibilidad en los Establecimientos de Hospedaje

**Sala de espera:** Los pisos interiores deben estar sin desniveles se debe evitar elementos sobresalientes. Debe tener un espacio reservado para silla de ruedas.

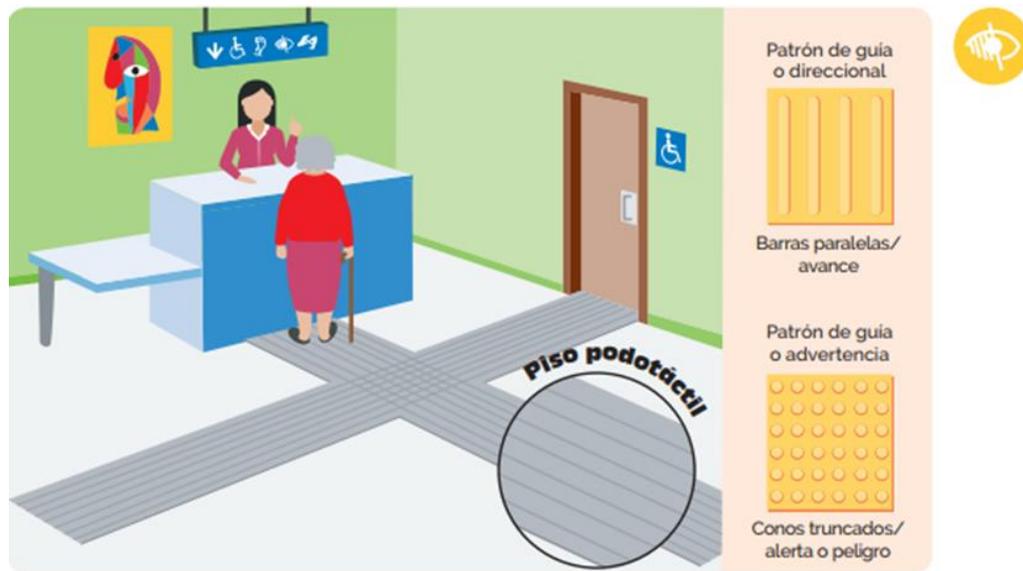
**Figura 10.**  
*Dimensiones de la zona de espera para silla de ruedas*



**Fuente:** MINCETUR, 2021

**Piso pododáctil:** Inicia desde el ingreso hasta e área de recepción o planos hápticos, etc. para personas con discapacidad visual.

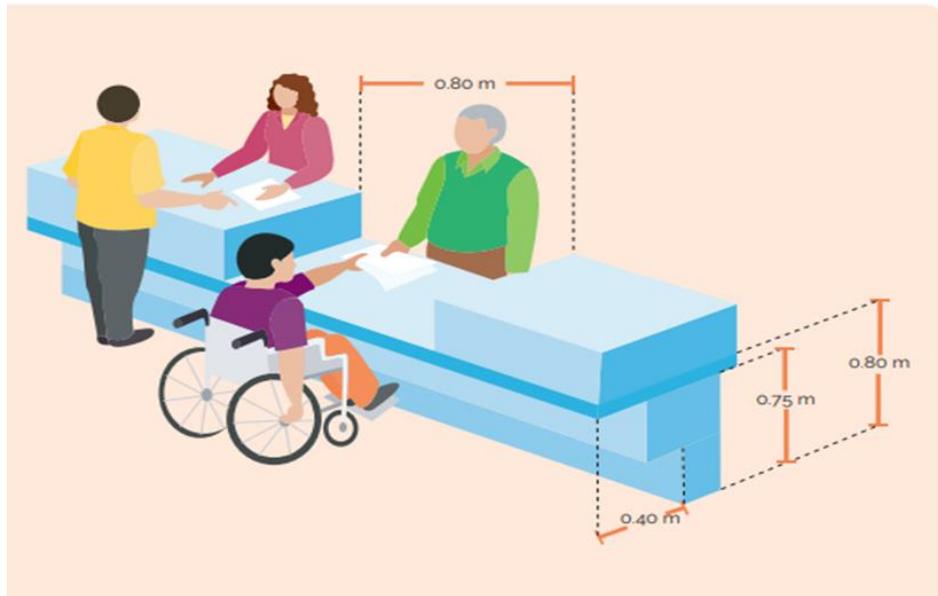
**Figura 11.**  
*Pisos podotáctil en la sala de espera*



**Fuente:** MINCETUR, 2021

Módulo de atención: Está situada en un área visible desde el ingreso principal. sin barreras en la circulación. Así mismo el área de módulo de recepción deberá contar con mobiliario accesible para la atención de una silla de ruedas y para una de personas de baja estatura.

**Figura 12.**  
*Dimensiones del módulo de atención*



**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021

### **Accesibilidad en la Comunicación:**

Comunicación impresa: Folletería, trípticos y/o catálogos deben contener estas características y estar ubicados en front desk para el uso libre de Turistas y colaboradores. Con las siguientes características:

**Figura 13.**  
*Características del material impreso*



**Fuente:** MINCETUR, 2021

**Considerar Ejemplares:** Material impreso con características accesibles para las personas con problemas visuales y auditivas

**Figura 14.**  
*Formatos alternativos para personas con discapacidad*



**Fuente:** MINCETUR, 2021

**Comunicación Táctil:** Se debe considerar paneles informativos como: plano aptico. Sistema braille para las personas que tienen problemas con la visión.

**Figura 15.**  
*Plano aptico*

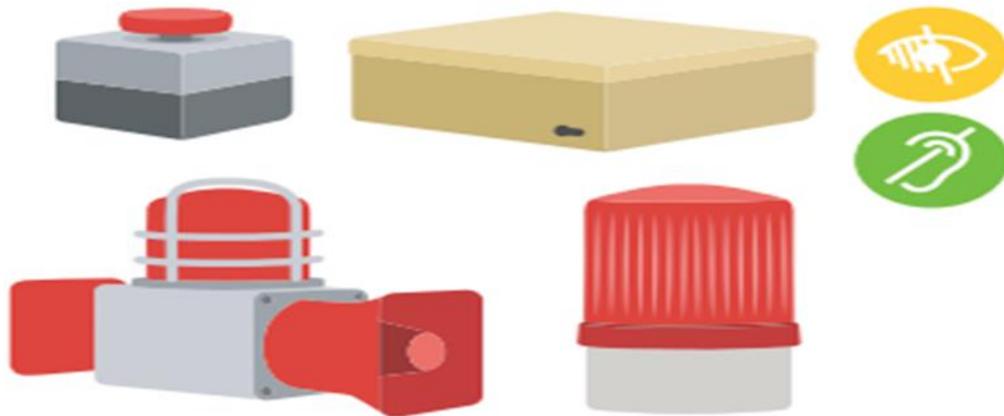


**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021

## Comunicación Audible o Sonora

Las señales audibles o sonoras son indispensables para comunicar algún acontecimiento en caso de emergencia. Asimismo, también están timbres o campanas de mano.

**Figura 16.**  
*Comunicación audible*



**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo , 2021

## Comunicación en Lengua de Señas.

El colaborador debe conocer, manejar la lengua de señas para una comunicación directa a las personas que tienen problemas auditivos.

**Figura 17.**  
*Lengua de señas*



**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021

### Más Herramientas de Comunicación:

Están los bucles magnéticos para discapacidad auditiva leve, otro es el PC, adaptadas para personas, ratón TrackBall, lectores de pantalla en las computado.

**Figura 18.**  
*TICS para personas con discapacidad*

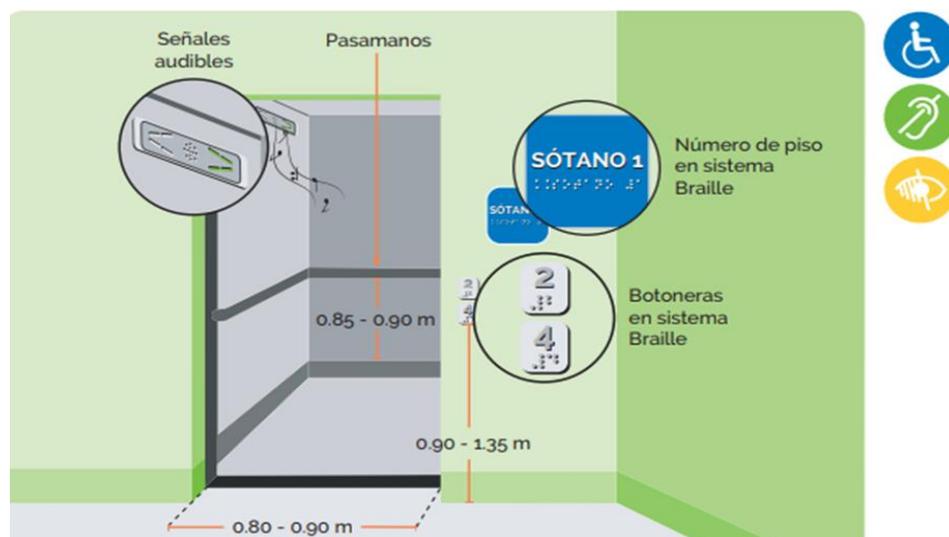


**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021

### Accesibilidad Física en Ascensores:

Cabinas accesibles para las sillas de ruedas cumpliendo las características o medidas y deben ser automáticas, con sensor de paso y con sistema braille.

**Figura 19.**  
*Características de un ascensor accesible*



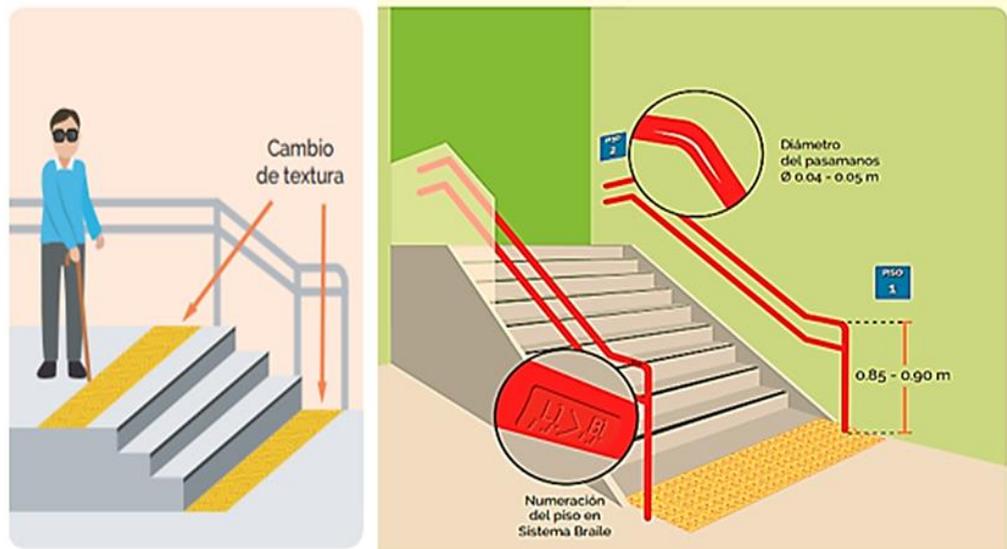
**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021

### Escaleras, barandas:

Los establecimientos deberán cumplir con las características técnicas, de acuerdo la Norma A.120. como incluir al inicio y final de escalera señalización pododáctil el número del piso y en sistema braille.

### Figura 20.

*Características de las escaleras y barandas*

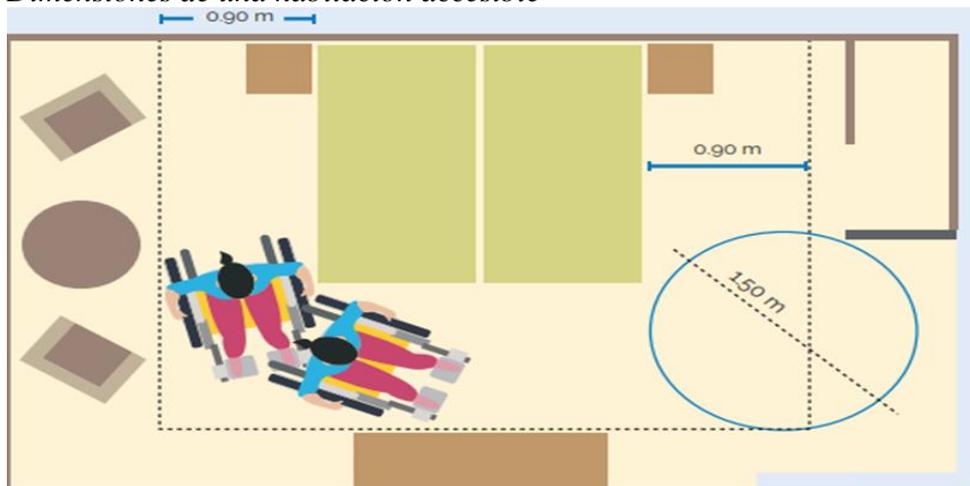


**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021

**Habitación Accesible:** Las dimensiones deben contemplar estas características.

### Figura 21.

*Dimensiones de una habitación accesible*

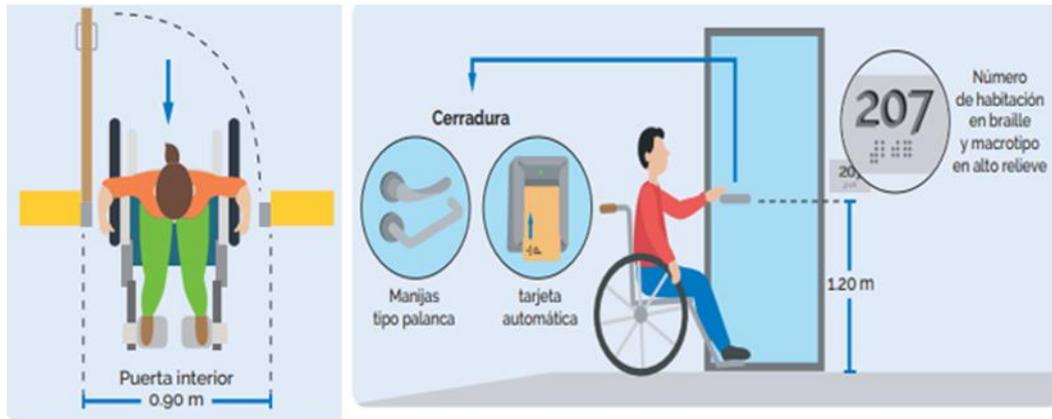


**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021

**Puertas:** Característica de la puerta de las habitaciones que deben cumplir los establecimientos.

**Figura 22.**

*Características en las puertas*

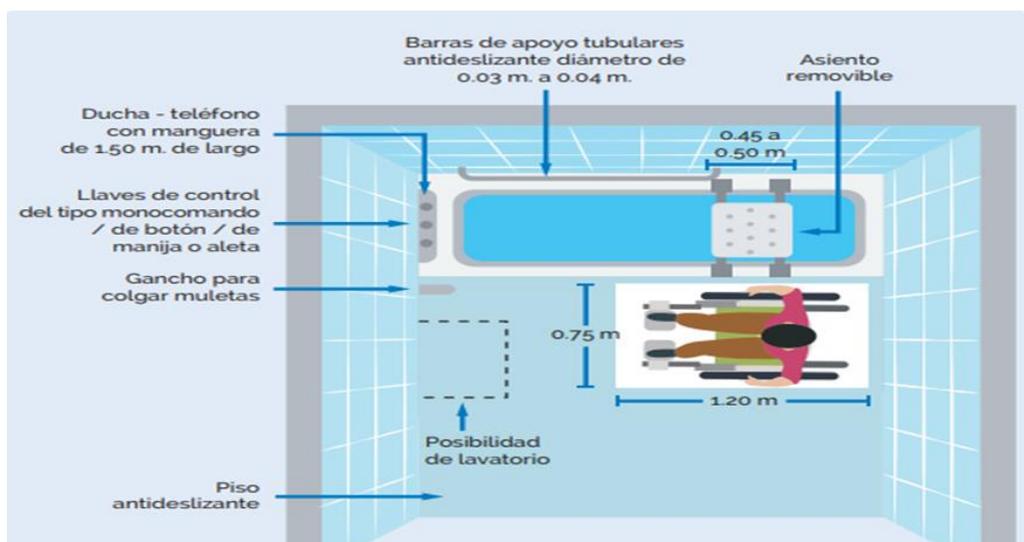


**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021

**Servicios Higiénicos Accesibles:** Las dimensiones y la distribución deben contemplar estas características:

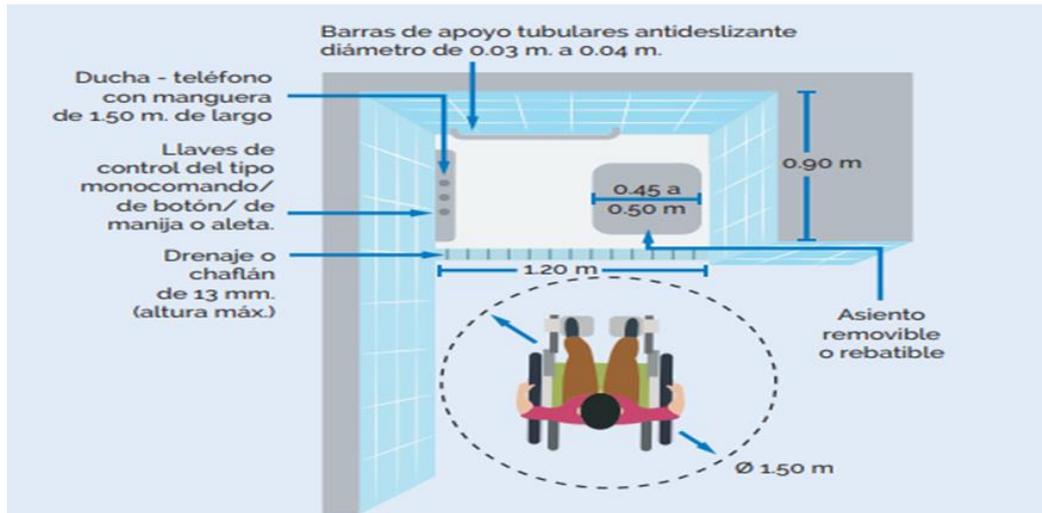
**Figura 23.**

*Características de los servicios higiénicos accesibles*



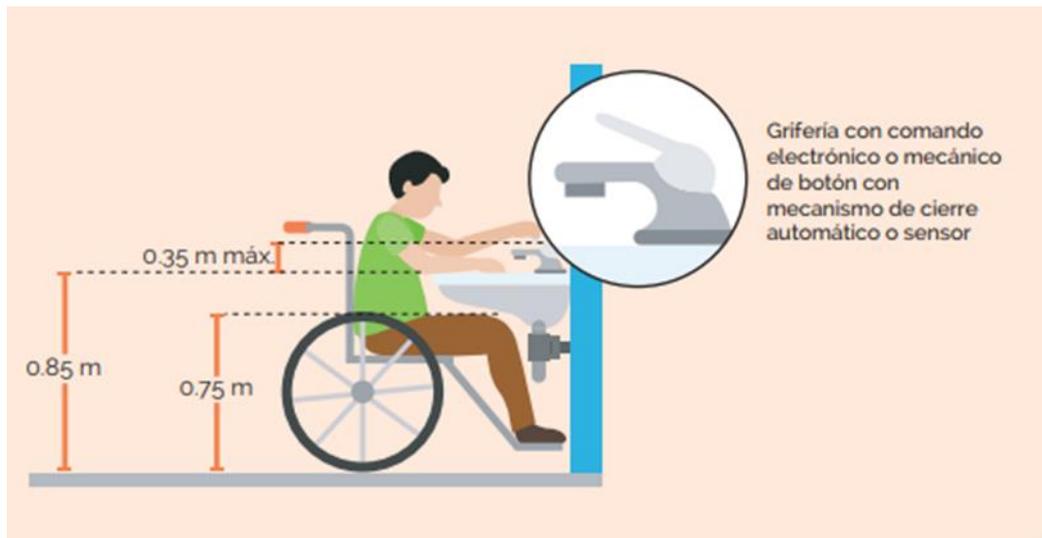
**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021

**Figura 24.**  
*Dimensiones de una ducha accesible*



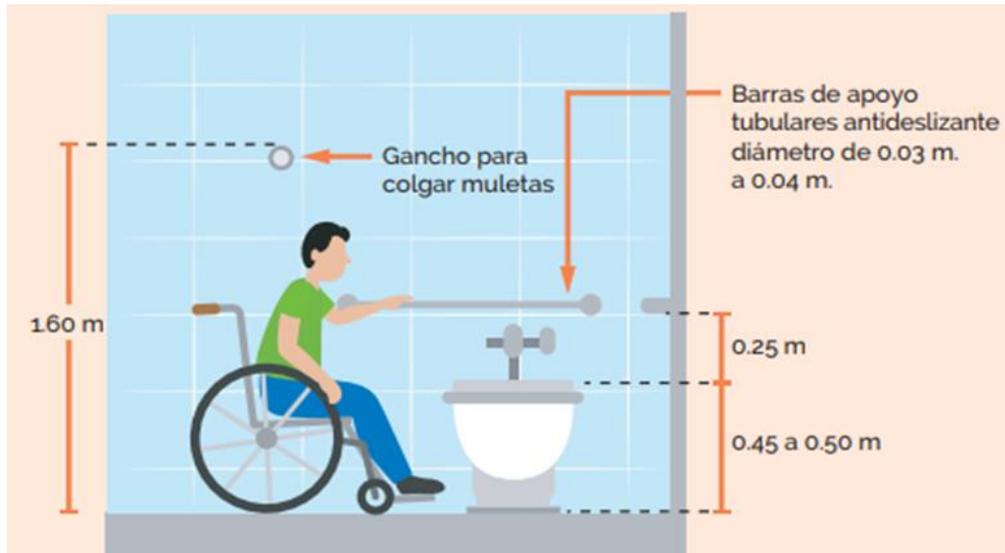
**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021

**Figura 25.**  
*Grifería accesible*



**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021

**Figura 26.**  
*Dimensiones de un inodoro accesible*



**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021

### 2.2.16. Agencias de Viajes Accesibles

#### Accesibilidad en la Comunicación:

**Comunicación Impresa:** La folletería turística, debe estar a disposición de todos los clientes y contar con estas características.

**Figura 27.**  
*Características de folletos de una agencia de viajes*



**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021

**Comunicación Visual, Comunicación Audible:** Debe contar con material en sistema braille, códigos QR para las personas con problemas auditivos y visuales para que puedan acceder a la información con sus teléfonos inteligentes.

**Figura 28.**

*Comunicación visual y audible en agencias de viajes*



**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021

**Comunicación lengua de señas / herramientas de comunicación:**

Una agencia de viajes turística deberá contar con personal en manejo de lengua de señas a fin de brindar una comunicación adecuada y directa para las personas que tengan problemas auditivos.

**Figura 29.**

*Comunicación En Lenguaje De Señas*



**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo , 2021

## Tecnología y Comunicación:

La agencia debe contar con dispositivos digitales con aplicaciones o software faciliten la comunicación de turistas con problemas auditivos y/o visuales como, por ejemplo:

**Voice Access:** (aplicativo para controlar el teléfono sin la necesidad de tocarlo se puede controlarlo con la voz.)

**Otra aplicación es LSApp:** es una aplicación gratuita, diseñada para personas con discapacidad auditiva.

**Tecnológicas para facilitar información turística:** Signo guías transmite información en lengua de señas o texto subtulado del servicio.

**Audio guías:** para realizar guiados personalizados en espacios determinados.

**Lazarillo App:** describir el entorno en el que se encuentra e informa rutas accesibles y los posibles obstáculos.

### Figura 30.

*Tecnologías para brindar información turística*

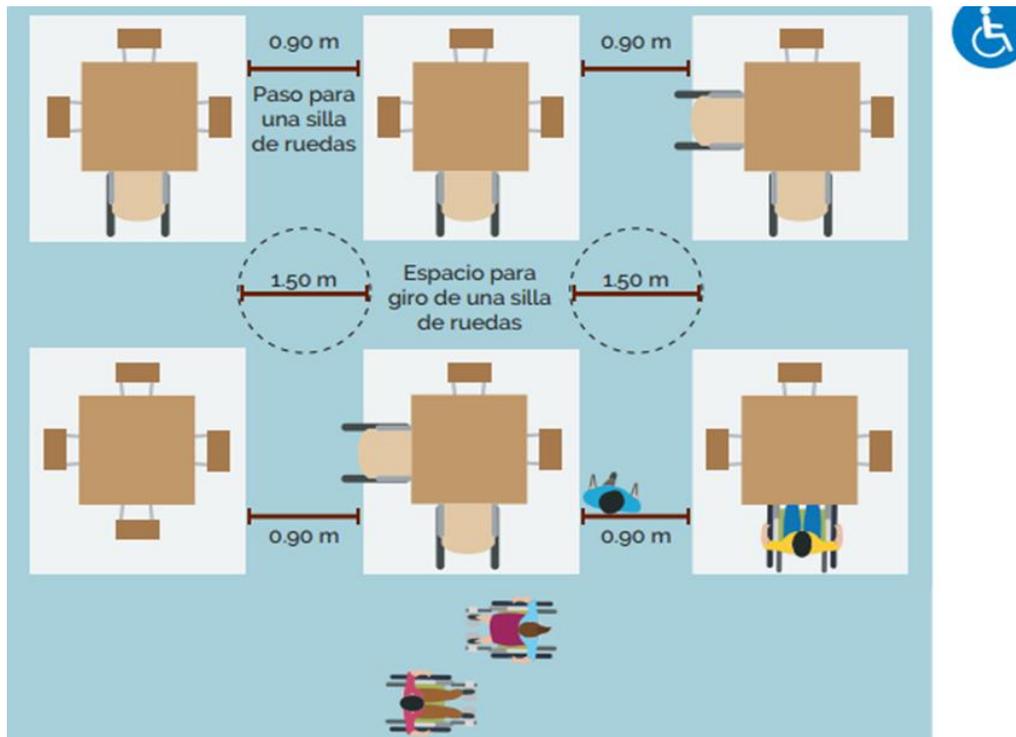


Fuente: MINCETUR, 2021

### 2.2.17. Restaurantes Accesibles:

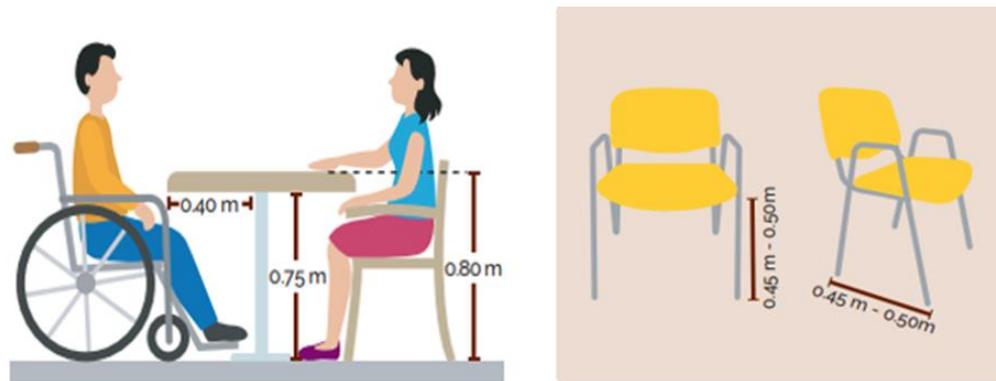
**Dimensiones del Restaurante:** el área de circulación debe estar libre de obstáculos

**Figura 31.**  
*Accesibilidad en el área de comensales*



**Fuente:** MINCETUR, 2021

**Figura 32.**  
*Mobiliario en restaurantes características*



**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021

### Accesibilidad en la Comunicación

Comunicación impresa: Los restaurantes deben disponer con carta de alimentos y bebidas accesibles.

**Figura 33.**  
*Características de una carta accesible de alimentos*



**Fuente:** MINCETUR, 2021

- **Comunicación Visual:** Señalizados con pictograma.

**Figura 34.**  
*Señalización visual*



**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021

**Comunicación Directa (lengua de señas):** Debe contar con personal de atención o mesero que maneje el lenguaje de señas.

**Figura 35.**  
*Lengua de señas en restaurantes*



**Fuente:** MINCETUR, 2021

### 2.2.18. Marco Legal

En el marco legal se han creado diferentes leyes y/o normas que permitan afrontar las barreras que existe en las ciudades, áreas verdes infraestructura de espacios públicos en el entorno. Muchas organizaciones se han mostrado interesados en mejorar la calidad de vida.

En las Naciones Unidas en el año de 1975 fue promulgada La declaración Universal de los Derechos Humanos,

- En el año de 1993 se aprobó las normas estándar sobre igualdad de oportunidades para las personas con minusvalías, por el Año Internacional de los Minusválidos y el Plan de Acción Mundial
- En el ámbito nacional también se trabajó en ese sentido se crearon normas, leyes:

(CONADIS, 2000) Creó la normas de adecuación arquitectónica por el Concejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad de acuerdo con la Ley No. 27050. En donde se Estableció en las edificaciones los requisitos mínimos de seguridad y funcionalidad, Está norma rige para toda construcción, remodelación, o cambio de uso en edificaciones.



Ministerio de Vivienda, (2019) desarrollo la Norma Técnica A.120 “Accesibilidad Universal en Edificaciones” del RNE Aprobado con RM N° 072-2019 - VIVIENDA) es obligatoria para todas las edificaciones donde se presten servicios de atención al público.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2021) aprobó la 'Guía de accesibilidad, Turismo para todos', que establece el marco normativo para la adaptación de servicios, seguros y accesibles de calidad, de acuerdo a las necesidades del ser humano con discapacidad.



## CAPITULO III

### MATERIALES Y METODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

Puno es una ciudad turística que está ubicada en la orilla occidental del lago Titicaca a 3827 msnm. En el Altiplano Peruano (meseta el Collao) entre las cordilleras de Carabaya y Volcánica.

#### 3.2. PERÍODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

De acuerdo al Reglamentos del Vicerrectorado de Investigación cumple con el periodo de ejecución.

#### 3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

El origen del material utilizado cuenta con el siguiente esquema general de trabajo: se utilizó fuentes de nivel primario y secundario. primeramente, se recurrió a fuentes secundarias para la revisión de conceptos y teorías acerca de las variables de investigación, También se utilizó los trabajos relacionados al tema, se hallan investigaciones y tesis de nivel local nacional e internacional. Seguidamente se recurrió a fuentes primarias se recogió información de instituciones públicas y privadas del sector turismo de Puno como agencia de viajes, hospedajes, restaurantes, DIRCETUR, municipalidad provincial de Puno.

#### 3.4. POBLACION Y MUESTRA

La población universal está compuesta instituciones públicas y privadas turísticas de la ciudad de Puno. La muestra (censo) está comprendida por hospedajes de 3,4 y 5 estrellas (31), agencia de viajes registrados en APAVIT (14) restaurantes turísticos (6) (fuente: DIRECTORIO DE DIRCETUR,) (municipalidad de Puno,) DIRCETUR, el



marco maestral comprende algunos servicios turísticos entidades públicas y privadas de la ciudad. Por lo tanto, es una muestra estratificada.

Hospedajes= 31 (Anexo F)

Agencias viajes=14 (Anexo F)

Restaurantes= 6 (Anexo F)

DIRCETUR municipalidad de Puno. =2

### **3.5. ENFOQUE, TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.**

La investigación es de enfoque mixto, (cualitativo y cuantitativo).

#### **3.5.1. Enfoque Mixto**

Para Mendoza, (2008) Los enfoques mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión Conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada. En el enfoque mixto se puede obtener mejores resultados de cada uno de ellos por separado.

#### **3.5.2. Enfoque Cualitativo**

Para Cortés & Iglesias (2004) el enfoque cualitativo investiga sin mediciones numéricas, tomando , entrevistas, encuestas, descripciones, , reconstrucciones los hechos, no tomando en general la prueba de hipótesis como algo necesario, aprecian las cosas en su totalidad, como un todo , su alcance es entender las variables que intervienen en el proceso más que medirlas y acotarlas. El enfoque es más frecuente en procesos sociales.



### **La Investigación es de Nivel/ Tipo Exploratoria:**

Para Cortés (2004) Los estudios exploratorios son realizados , generalmente , cuando el objetivo es analizar un tema o problema de investigación poco estudiado, en cual se tengan muchas inquietudes o no se ha abordado antes.

### **Técnica e Instrumento de Recolección de Datos Cualitativos:**

Según, Vara (2012) usa instrumentos cualitativos como; observación no estructura, las entrevistas, la revisión documental, grupos focales etc. Por lo cual se realizó entrevistas de profundidad a DIRCETUR PUNO, Municipalidad de Puno, se revisó el perfil del turista con discapacidad para ver que dificultades encuentran al desplazarse en donde se recurrió a fuentes secundarias y primarias.

Técnicas:

- Análisis bibliográfico (revistas, investigaciones, tesis.)
- Observación directa.
- Entrevistas de profundidad.

**Instrumentos:** Guía de entrevista,

### **3.5.3. Enfoque Cuantitativo**

Según, Cortés & Iglesias (2004) la investigación cuantitativa se centra en las medidas numéricas, utilizando la observación del proceso recolectando datos y analizándolos para responder las preguntas que se han planteado . Utiliza la medición de parámetros, la recolección, la obtención de frecuencias y estadígrafos. Este enfoque utiliza herramientas de análisis estadísticas, así mismo por su naturaleza puede ser cuantificable o medible.



### **La Investigación es de Nivel/ Tipo Descriptiva:**

Según, Vara (2012) precisa las propiedades, las características o perfiles importantes de personas, empresas, mercados etc., el cual nos permitió realizar encuesta a la instituciones públicas y privadas turísticas (agencias asociadas en APAVIT, hoteles de 3, 4 y 5 estrellas, restaurantes turísticos de la ciudad de Puno.

### **Técnica e Instrumento de Recolección de Datos Cuantitativos:**

Para el enfoque cuantitativo se utilizó la técnica de encuesta. En la investigación se realizó fichas de encuestas a (agencias asociadas en APAVIT, hoteles de 5,4, 3 estrellas, restaurantes turísticos). Técnica: Encuesta (ficha técnica aprobada por la DIRCETUR- Puno)

**Instrumentos:** El instrumento utilizado fue cuestionarios cerrados así mismo la información recabada ha sido analizada, en el programa estadístico SPSS para mostrar un mejor entendimiento de los resultados.

#### **3.5.4. Diseño de la Investigación**

Esta investigación tiene diseño no experimental ya que en la investigación las variables no se manipulan, el objetivo de la investigación es observar los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural, para analizarla. Cortés & Iglesias, ( 2004) . En este sentido la investigación es transversal ya que sé que recolecto los datos en un solo momento y por una sola vez. Es una “radiografía” en un momento dado del problema y solo se realiza una vez, afirma Cortés & Iglesias, (2004).



## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el capítulo se muestran resultados, están divididos de acuerdo a objetivos planteados.

#### 4.1. EL PERFIL DEL TURISTA CON DISCAPACIDAD QUE VISITA LA CIUDAD DE PUNO EN BASE AL PERFIL DEL VACACIONISTA NACIONAL CON DISCAPACIDAD QUE VISITA EL PERÚ.

**Tabla 1.**  
*Perfil del turista que visita Puno.*

<b>PERFIL DEL TURISTA QUE VISITA PUNO</b>	
<b>Nacionalidad</b>	Norte americanos y Europeos
<b>Tipo de discapacidad</b>	La mayoría tienen discapacidad Física con el 81.3% y la discapacidad sensorial esta representa por el 18.8% de turistas.
<b>Edad promedio</b>	la edad promedio que presentan es de 50 años a más con un porcentaje de 78.8% la otra parte tienen edades de entre 26 a 35 años son turistas que presentan alguna discapacidad. En el caso del adulto mayor el 50% son de genero femeninos y 50% son masculinos que visitaron Puno. El 42% de EEUU. Francia y 10% de adultos mayores que visitan puno son latinoamericanos el alojamiento que ellos prefieren son hoteles de 4 y 5 estrellas.
<b>Características del turista discapacitado</b>	El 56.25%, pertenece a una asociación de discapacitados en su país mientras el 43.75% no pertenecen a ninguna asociación. El 66.67% viajan acompañados las limitaciones que encontraron fue en la infraestructura e información.

**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo a la encuesta realizada de Alva Tejada (2016) y de acuerdo al perfil del adulto mayor peru In (2015)

### a. Perfil del Vacacionista extranjero con discapacidad

Se revisó la página del PROMPERU en el que se ha desarrollado el boletín 39° “desafíos del turismo accesible” donde se menciona que se realizó un estudio por la empresa Amadeus en el 2017, Para lo cual se realizó entrevistas a expertos, viajeros con discapacidad, de India, Estados Unidos, Unión Europea.

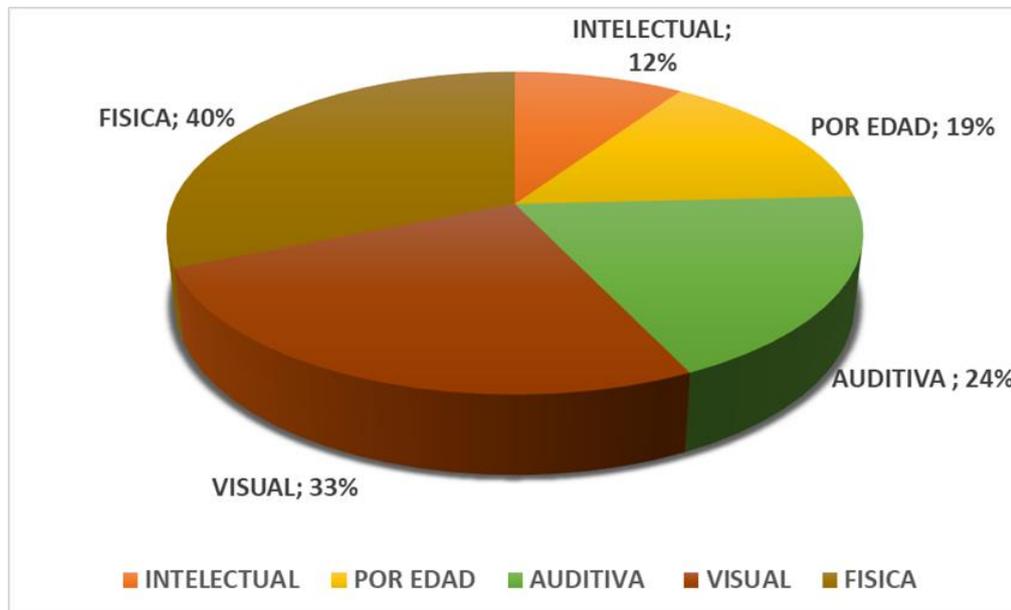
En donde nos muestra el resultado que, el 15% de la población alrededor del mundo cuenta con discapacidad, se presume para el 2050 los adultos mayores estarán representadas por el 21.5% del total de la población la mayoría con buenos ingresos.

#### Discapacidades Más Frecuentes:

En el siguiente gráfico nos muestra las discapacidades más frecuentes que presentan los vacacionistas internacionales:

**Figura 36.**

*Discapacidades más frecuentes de los vacacionistas*



**Fuente:** Estudio Amadeus citado por PROMPERU 2017

Así mismo el estudio identificó problemas en el viaje, como; La información sobre accesibilidad en el destino, no se encontró personal capacitado, infraestructura inadecuada.

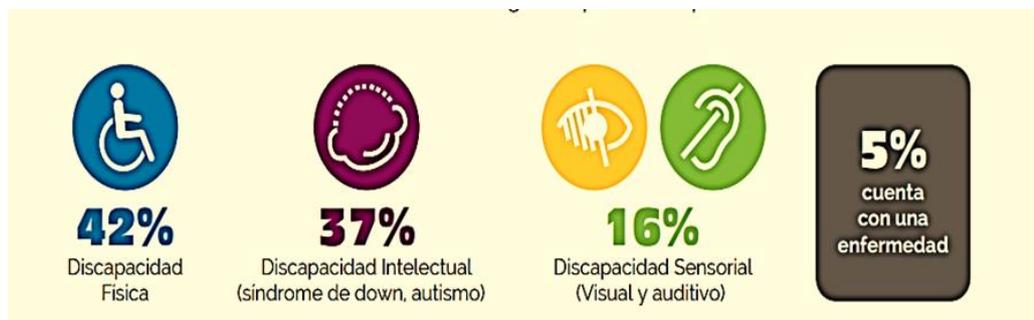
### **b. Perfil del Vacacionista Nacional con Discapacidad**

En el 2019 se desarrolló el Perfil del turista Nacional con Discapacidad, por la MINCETUR en donde se logró identificar características y necesidades de los viajes en el interior del país:

El 21.3% de turistas nacionales con discapacidad que viajaron en los últimos 3 años el motivo de su viaje fue por recreación, vacaciones. se logró identificar los tipos de discapacidad, veamos cuales son:

#### **Figura 37.**

*Tipos de discapacidades del vacacionista nacional*



**Fuente:** MINCETUR (2019) perfil del "Vacacionista Nacional con Discapacidad" ilustrado en guía de accesibilidad para todos 2021 MINCETUR.

## Características Sociodemográficas:

**Figura 38.**

*Características sociodemográficas /genero*



**Fuente:** MINCETUR (2019) perfil del "Vacacionista Nacional con Discapacidad" ilustrado en guía de accesibilidad para todos 2021 mincetur.

La mayoría de personas que realizan turismo con alguna discapacidad son de género masculino con un 75%, y el 25 % son de género femenino que realizan viajes. Por otra parte, el nivel socio económico que viaja más es la clase B, seguidamente del nivel C.

**Figura 39.**

*Características sociodemográficas*



**Fuente:** Mincetur (2019) perfil del "Vacacionista Nacional con Discapacidad" ilustrado en guía de accesibilidad para todos 2021 mincetur.

Los turistas con algunas limitaciones que viajan son de 37 años, el 68% son solteros, el 47% si cuentan con estudios secundarios, de los cuales el 44% están asegurados en ESSALUD, y el 40% son trabajadores independientes.

**Figura 40.**  
*Características del viaje por vacaciones*



**Fuente:** Mincetur (2019) perfil del "Vacacionista Nacional con Discapacidad" ilustrado en guía de accesibilidad para todos 2021 mincetur.

**Las Características del viaje por vacaciones:**

**Actividades experimentadas en el viaje del turista con discapacidad:**

**Figura 41.**  
*Actividades turísticas realizadas*



**Fuente:** MINCETUR (2019) perfil del "Vacacionista Nacional con Discapacidad" ilustrado en guía de accesibilidad para todos 2021 MINCETUR.

## 4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN SOBRE EL TURISMO ACCESIBLE DE INSTITUCIONES PRIVADAS Y PUBLICAS TURÍSTICAS DE LA CIUDAD DE PUNO

Se tomó y/o realizo una ficha encuesta a los hospedajes de 5, 4, 3 estrellas, agencias de viajes y restaurantes categorizados.

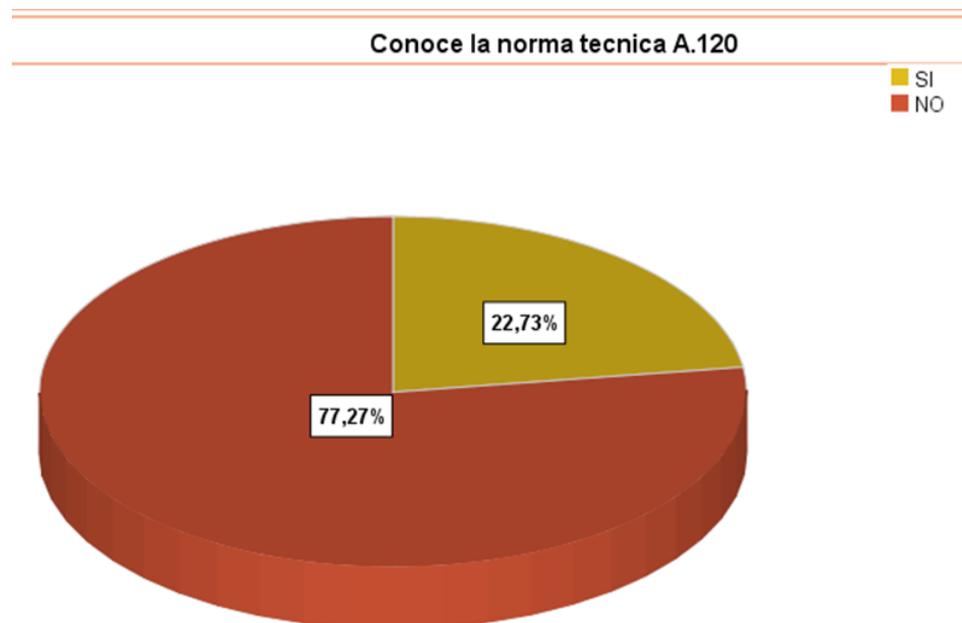
### 4.2.1. Análisis Sobre la Accesibilidad de los Establecimientos de Hospedaje de la Ciudad de Puno.

Se realizó una encuesta a hospedaje de la ciudad de Puno de acuerdo al directorio DIRCETUR-PUNO 2022 donde se registra un total de 34 hospedajes categorizados de 3, 4, 5 estrellas, de los cuales se recogió de 22 establecimientos.

#### a) Reglamentario de la norma técnica A.120

#### Figura 42.

Porcentaje de *conocimiento reglamentario de la norma técnica A.120*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura se muestra que los establecimientos de hospedaje categorizados el 22,73% conoce Y el 77,27% no conoce la norma A.120

Accesibilidad Universal del (reglamento nacional de edificaciones). Esto demuestra que existe profesionales en turismo (gerentes y administradores) que desconocen de esta norma de accesibilidad que debería cumplir todo establecimiento que preste servicios en consecuencia la mayoría de estos no brindan servicios accesibles.

### Accesibilidad física en áreas comunes de establecimientos de hospedaje.

#### b) Estacionamiento en hospedajes

#### Figura 43.

*Estacionamiento dentro de los establecimientos de hospedajes en Puno*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de hospedaje aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

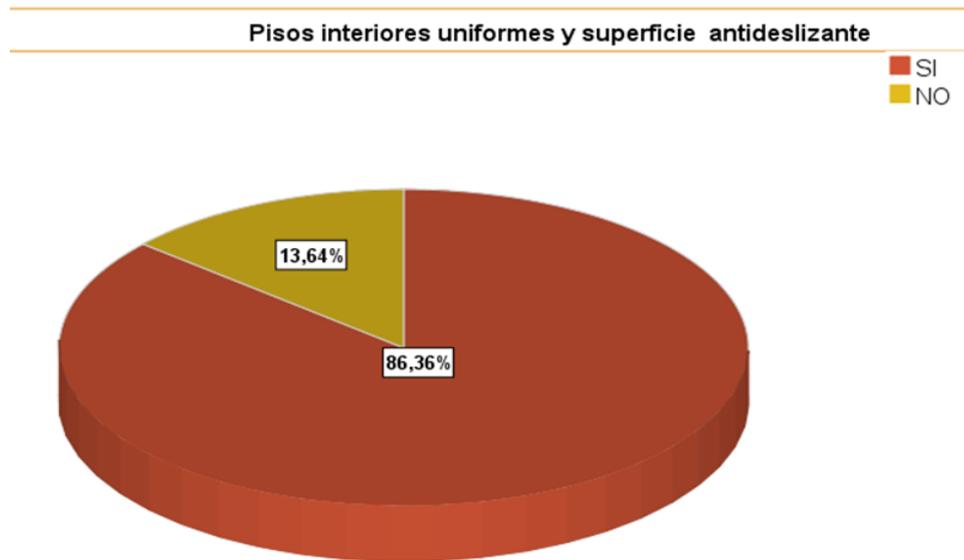
En la figura se muestra que el 40.91% cuenta con espacios de estacionamiento dentro del establecimiento y el 59.09% no cuenta con estacionamiento dentro del mismo establecimiento de hospedaje de la ciudad de Puno. El mayor porcentaje de hoteles encuestados no cuentan con estacionamientos, esto es necesario e importante para los vehículos que

transportan a personas con discapacidad o movilidad reducida o son conducidos por una persona discapacitada, para su fácil acceso.

### c) Pisos Uniformes Antideslizantes

#### Figura 44.

*Pisos interiores uniformes en los establecimientos de hospedajes en Puno*



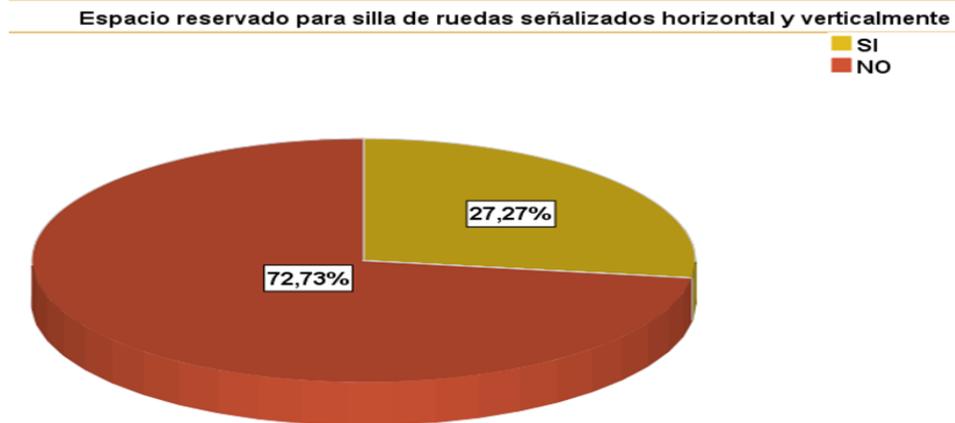
**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

La figura muestra que el 86,36% de hoteles encuestados de Puno si cuentan con pisos interiores fijos uniformes y el 13,64 % no tienen pisos desniveles. La mayoría de hoteles encuestados si cuentan con pisos uniformes y antideslizantes para el uso correcto de personas en sillas de ruedas así mismo para las personas con problemas visuales y adulto mayor.

#### d) Espacio reservado para silla de ruedas

**Figura 45.**

*Espacio para silla de ruedas en establecimientos de hospedajes*



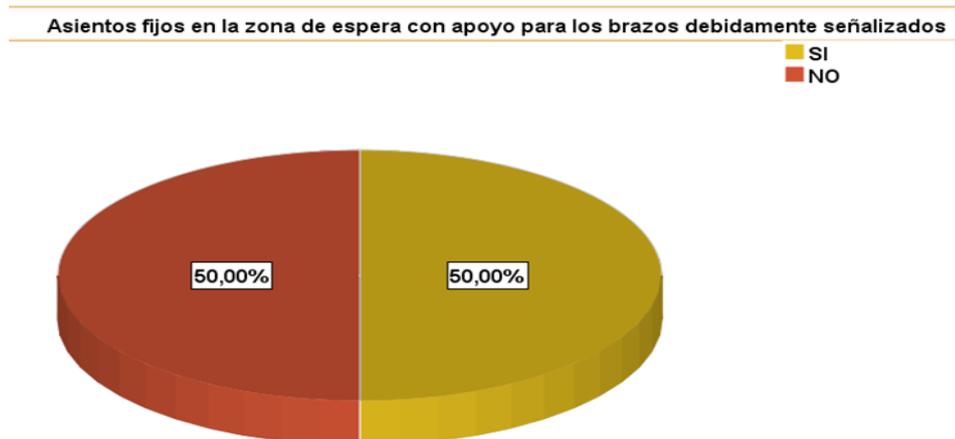
**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que solo 27,27% de los hoteles de Puno cuentan con espacio reservado para silla de ruedas y el 72,73 % no cuenta. De los hoteles encuestados refieren que la mayoría no cuentan con espacios para silla de ruedas en caso que requiera una persona con discapacidad reducida en movimientos.

#### e) Asientos de espera señalizados

**Figura 46.**

*Asientos fijos en la zona de espera de hospedajes en Puno.*



**Fuente:** Elaboración propia en base al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que el 50,00% de los establecimientos de hospedajes de Puno cuentan con asientos fijos en la zona de espera con apoyo para los brazos debidamente señalizados y el otro 50% no cuenta con ello. De los hoteles encuestados refieren que la media parte si cuenta con asientos fijos en recepción esto es importante para los turistas que vienen con niños, adultos mayores, mujeres en etapa de gestación, etc.

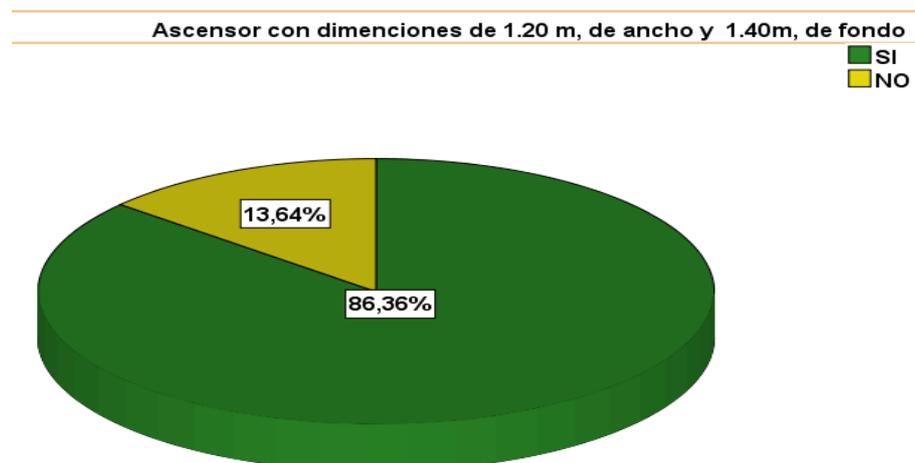
#### f) Piso pododatil en el ingreso - Area de recepcion

De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de hospedaje aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. El 100% de los hoteles de la ciudad de Puno no cuentan con piso podo táctil desde la puerta de ingreso hasta el módulo de recepción. De los hoteles encuestados refieren que ninguno cuenta con pisos podo táctil que es necesario desde el ingreso al hotel hasta recepción, para el uso correcto de las personas con problemas visuales.

#### g) Ascensores

#### Figura 47.

*Porcentaje de ascensores con dimensiones adecuadas en Puno*



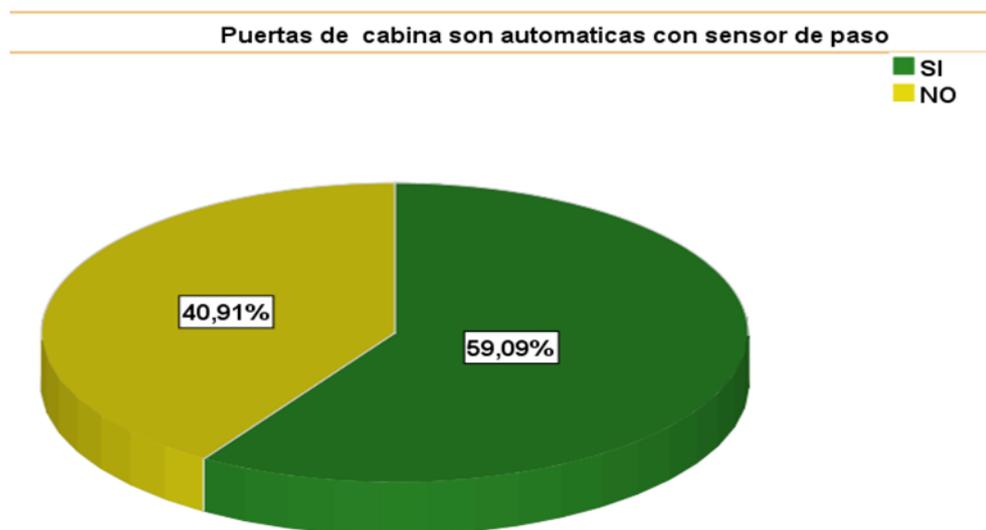
**Fuente:** Elaboración por el investigador de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedaje aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que 86,36% de ascensores de los hoteles de la ciudad de Puno si cuentan con dimensiones de 1.20m de ancho y 1.40m. de fondo de acuerdo al reglamento A.120 y el 13,64 % no cumple con estas características. De los hoteles encuestados refieren que la gran mayoría no cumplen con las dimensiones establecidos por la norma A.120. las cabinas deben ser amplios para el uso de personas en sillas de ruedas.

g) **Puertas de cabinas en los ascensores con sensor o automáticas en puno.**

**Figura 48.**

*Porcentaje de puertas de ascensores automáticas*



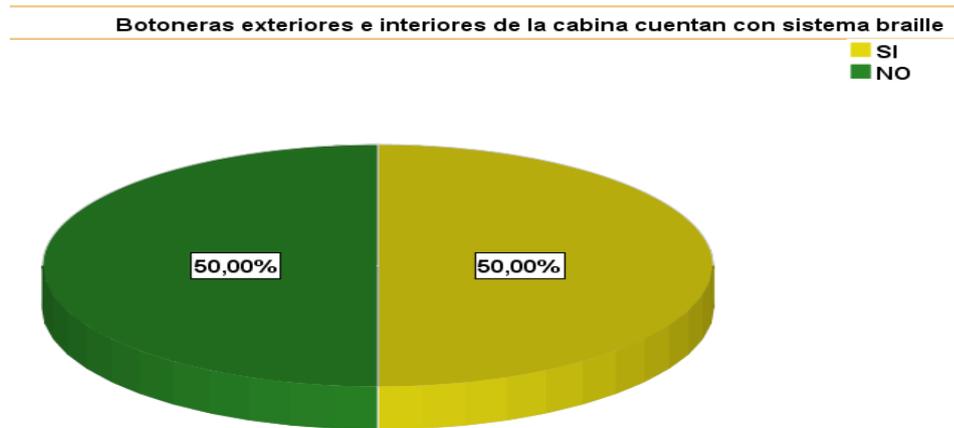
**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de hospedaje aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

La figura muestra que el 59,09% de ascensores de los hoteles de la de Puno si cuentan con puertas automáticas con sensor y el 40,91% no cumple con dicha característica. De los hoteles encuestados refieren que la mayoría de ascensores si cuentan con puertas automáticas y con sensor de paso la mayoría de ascensores son nuevas y adaptadas hacia las personas discapacitadas.

## h) Sistema braille de cabina del ascensor

### Figura 49.

*Sistema braille en cabinas de ascensores en la ciudad de Puno*



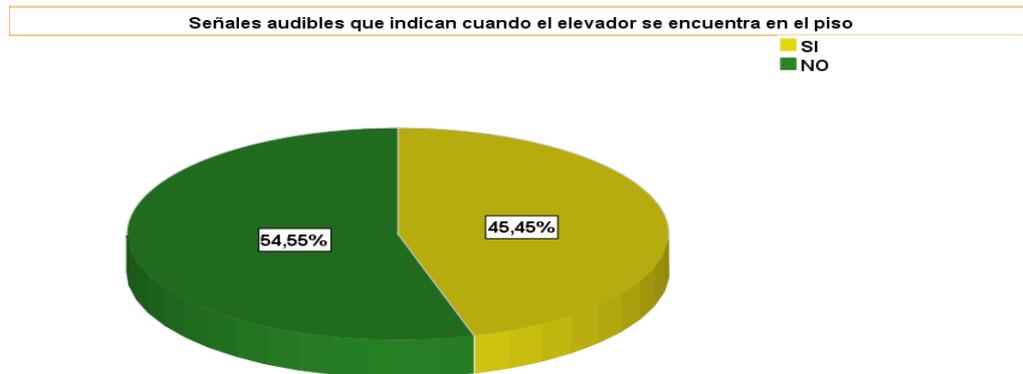
**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de hospedaje aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura muestra que el 50,00% de ascensores de los hoteles de Puno si cuentan con botoneras interiores y exteriores de la cabina con sistema braille y el 50,00% no cumple con dicha característica. De los hoteles encuestados refieren que la media parte si cuentan con botoneras con braille para personas con discapacidad visual para su fácil desplazamiento.

### i) Señales audibles en el ascensor

**Figura 50.**

*Señales audibles en el ascensor de hospedajes*



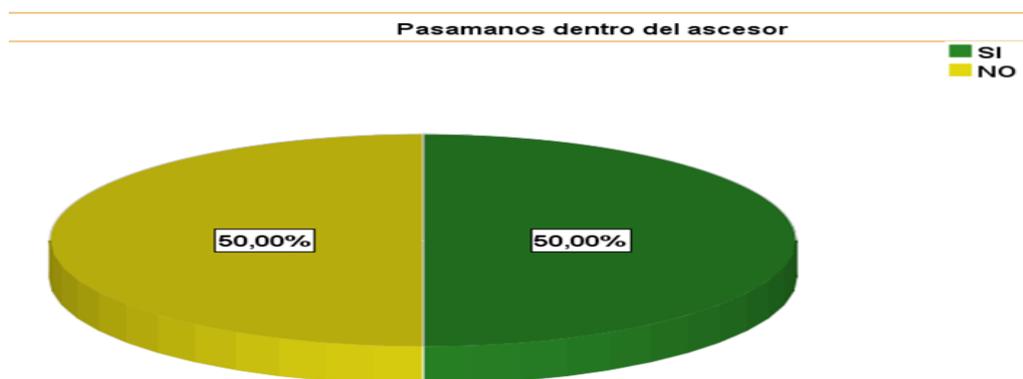
**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que el 45,45% de ascensores de hoteles de Puno si cuentan con señales audibles y el 54,55% no cumple con dicha característica. Las señales audibles en el ascensor sirven para indicar cuando el elevador se encuentra en un piso determinado, para las personas con limitaciones visuales, esto está establecido en la guía grafica de accesibilidad.

### j) Pasamanos dentro del ascensor

**Figura 51.**

*Pasamanos dentro del ascensor*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de hospedaje aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.



En la figura muestra que el 50,00% de ascensores de los hoteles de Puno si cuentan con pasamanos dentro del ascensor y el 50,00% no cumple con dicha característica. Según la encuesta realizada en los hoteles mencionan que la media parte cuenta con ascensores que en su interior tiene pasamanos con las medidas y dimensiones adecuadas para la de fácil y segura sujeción.

## **Escaleras**

### **k) Señalización pododáctil al inicio y final de las escaleras**

De acuerdo a la encuesta realizada nos muestra que el 100,00% de los hospedajes de Puno no cuentan con señalización pododáctil al inicio y final de las escaleras. En la Infraestructura de los hoteles de la ciudad de Puno se pudo ver que no cuentan con señalización pododáctil al iniciar y al finalizar las escaleras se debe colocar para advertir el cambio de nivel es de suma importancia para las personas que presentan discapacidad visual y adultos mayores.

### **l) Sistema braille con numeración de piso en las barandas**

De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de hospedaje aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. El 100,00% de los hospedajes de Puno no cuentan con numeración arábica y/o sistema braille al inicio y final de piso y /o nivel. Ningún establecimiento cuenta con barandas accesibles en cuanto a la numeración en sistema braille en ambos lados de la baranda debería contar con ello ya que es de suma importancia en todos los números de pisos para los turistas con discapacidad visual.

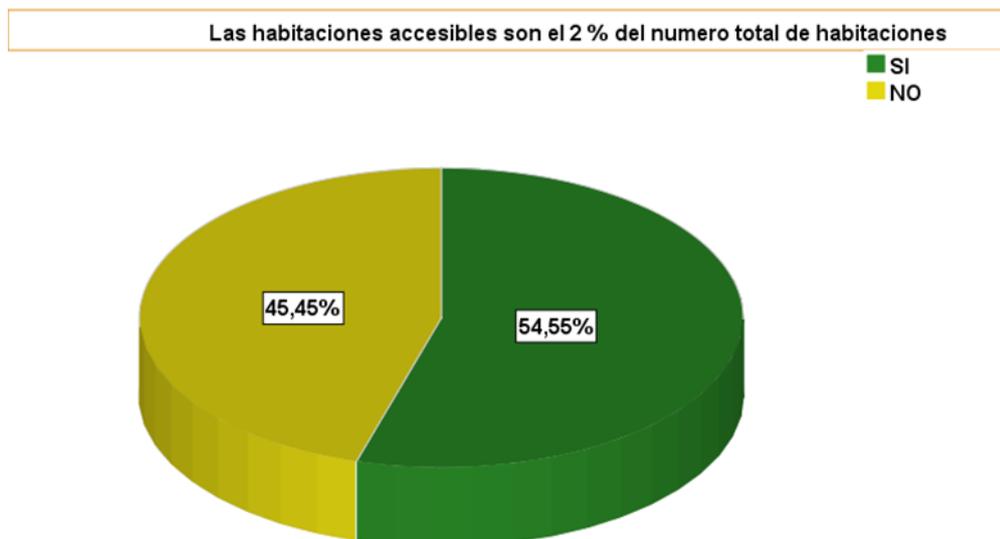
### m) Barandas de altura adecuada

De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de hospedaje aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. El 100,00% de los establecimientos de hospedajes categorizados de 3,4,5 estrellas de Puno ciudad, si cuentan con barandas o pasamanos de acuerdo al reglamento A.120. Las escaleras deben tener barandas de aproximadamente de entre 0.85 m. a 0.90 m. para evitar posteriores accidentes en niños ancianos en general de todo aquel que haga uso de ello.

### n) Habitaciones accesibles son el 2% del número total de habitaciones

**Figura 52.**

*Porcentaje De habitaciones accesible son el 2%*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que el 54,55% de los hospedajes categorizados de 3,4,5 estrellas de Puno si cuentan con habitaciones accesibles que son el 2 % del número total de habitaciones y los otros 45,45% no cumplen con ello. De acuerdo a la norma de accesibilidad A.120 del número total de habitaciones del

hospedaje debería al menos contar con 1 habitación accesible, estos deben ser similares a las demás habitaciones del hotel.

### Dimensiones de la Habitación

#### o) Espacio para circulación de la silla de ruedas

**Figura 53.**

*Espacio adecuado para circulación de silla de ruedas*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura muestra que el 77,27% de hospedajes de Puno si cuentan con espacios amplios para el giro de la silla de ruedas en la habitación con diámetro de 1.50m y el 22,73% no cumple con dicha característica. La circulación en las habitaciones debe estar sin obstáculos, para la circulación de una silla de ruedas y así mismo para facilitar el desplazamiento de las personas con problemas visuales.



**p) Acceso hacia las habitaciones sin desniveles en el piso**

De acuerdo a los resultados de la ficha técnica para establecimientos de hospedaje aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. el 100,00% de los hospedajes en Puno si cuentan con acceso sin desnivel hacia las habitaciones. Contar con una adecuada accesibilidad en los pasillos que se dirigen hacia las habitaciones es muy importante para el desplazamiento en silla de ruedas, Niños, Adultos mayores, discapacitados visuales.

**q) Numeración en sistema braille de las habitaciones**

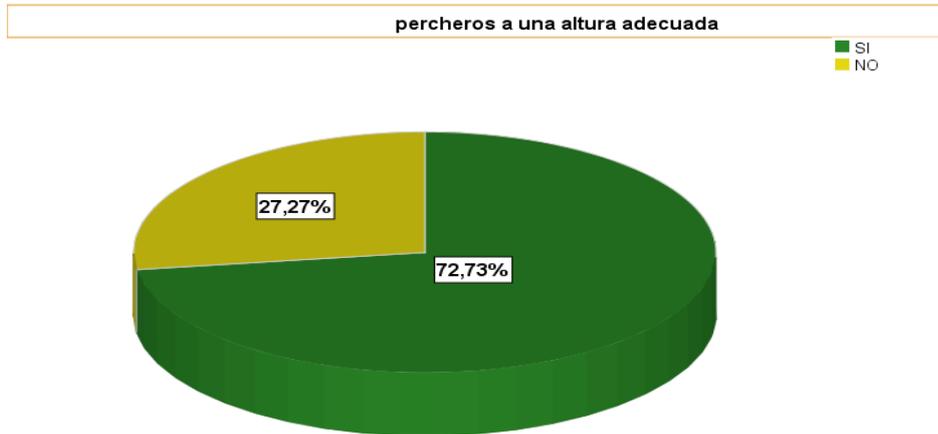
De acuerdo a los resultados de la ficha técnica para establecimientos de hospedaje aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. El 100,00% de los hospedajes categorizados de 3,4,5 estrellas de Puno no cuentan con numeración de la habitación en sistema braille. Ningún establecimiento de hospedaje cuenta con numeración de habitación en sistema braille esto es importante para que el turista puede identificar el número de habitación designado es necesario para las personas con discapacidad visual.

## Mobiliario

### r) Percheros a una altura adecuada en las habitaciones.

**Figura 54.**

*Percheros adecuados*



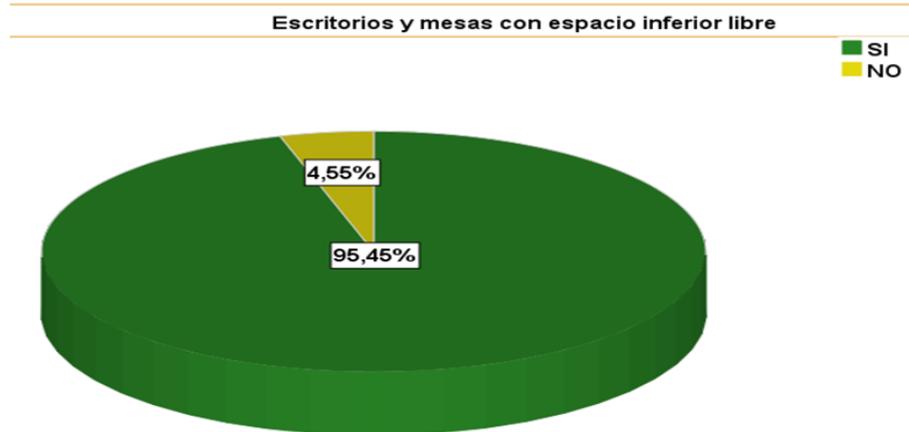
**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que el 72,73% de los hospedajes categorizados de 3,4,5 estrellas de Puno si cuenta con percheros a una altura adecuada y el 27,27% no cumple con esta característica. La norma técnica A.120 sugiere para un mejor uso de persona en silla de ruedas, niños, o personas de baja estatura para la independencia del mismo

### s) Escritorios y mesas con espacios inferiores libres

**Figura 55.**

*Escritorios y mesas / espacio inferior libre para silla de ruedas*



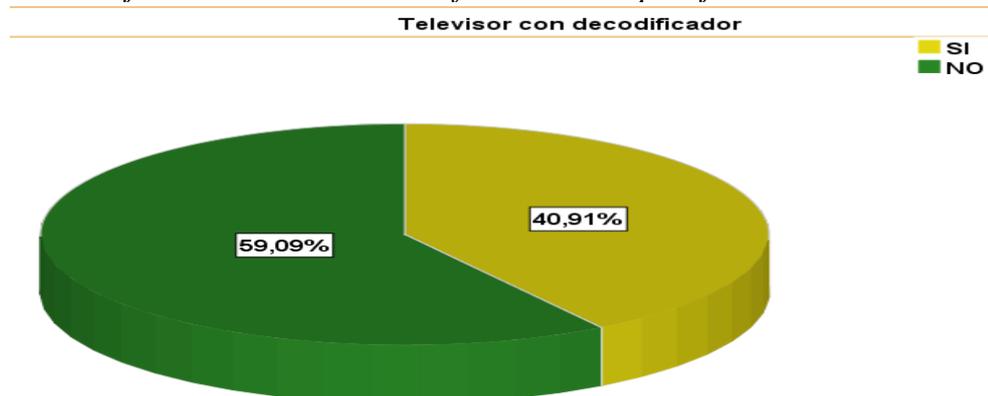
**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que el 95,45% de hospedajes categorizados de 5,4,3 estrellas de la ciudad si tienen escritorios y mesas con espacio inferior libre y solo el 4,55% no cumple con ello. Es necesario para el disfrute y confort de las personas en silla de ruedas para su fácil y adecuado desplazamiento al sentarse en una mesa o un escritorio.

### t) Televisor con decodificador en las habitaciones.

**Figura 56.**

*Porcentaje de televisor con decodificador en hospedajes de Puno*



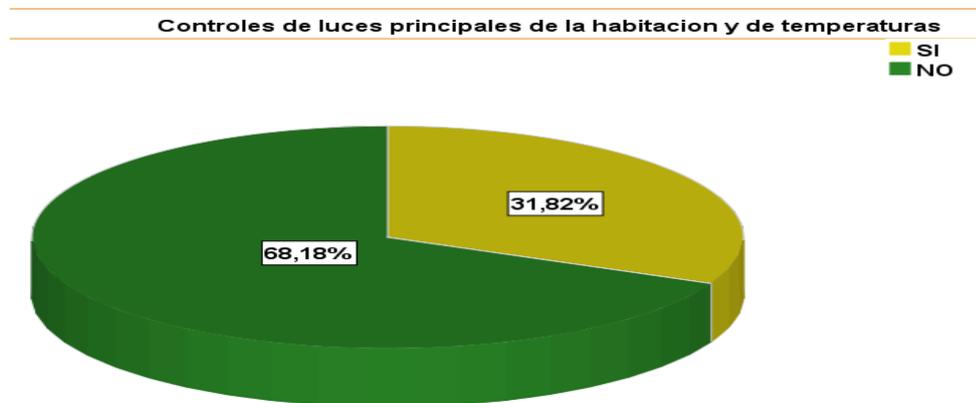
**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que solo el 40,91% de hospedajes categorizados de 3, 4,5 estrellas de Puno si cuentan con televisores con decodificador y el 59,09% de hospedajes no cuentan con televisores con decodificadores. En los televisores de los hoteles se debe activar los subtítulos ocultos (CC), para las personas con limitaciones auditivos puedan comprender lo que se transmite en pantalla.

u) **Controles de luces y temperatura de la habitacion.**

**Figura 57.**

*Controles de luces principales temperatura de habitaciones*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

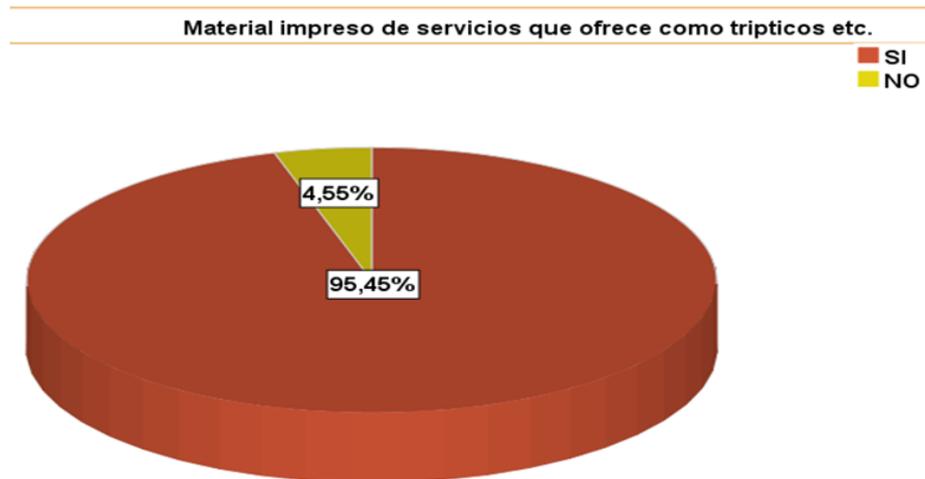
En la figura nos muestra que el 31,82% de hospedajes categorizados de 3,4,5 estrellas de Puno si cuentan con controles de luces principales de la habitación y temperatura por otra parte el 68,18% de hospedajes no cuentan con esta característica. Los controles de la luz de la habitación y de temperatura son necesarias para las turistas con movilidad reducida y adultos mayores es dificultoso desplazarse una vez estando en cama.

## Accesibilidad en la información comunicación e impresa.

### v) Comunicación impresa servicios que ofrece el hotel.

#### Figura 58.

*Material impreso de servicios de hospedajes*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

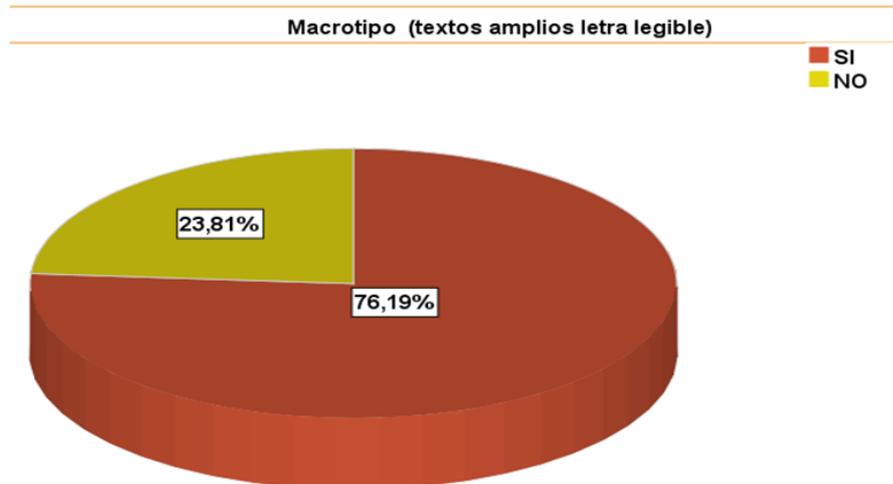
En la figura nos muestra que el 95,45% de hospedajes categorizados de Puno si cuentan con material impreso de los servicios que ofrece como trípticos folletos, revistas etc. por otra parte, el 4,55% de hospedajes no cuentan con esta característica en el área de recepción.

**Materiales de información (folleterías, trípticos, etc.) cuentan con estas características**

w) **Macro tipos (textos amplios)**

**Figura 59.**

*Macrotipos /textos ampliados*



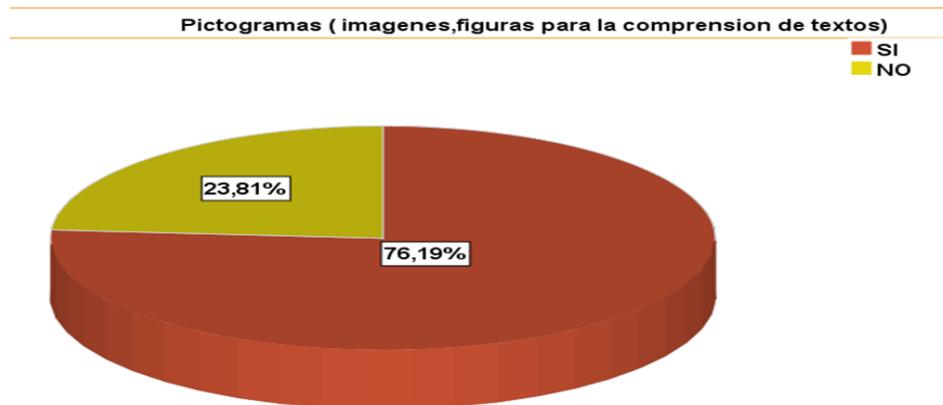
**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

La figura muestra que el 76.19% de hoteles categorizados de 3,4,5 estrellas de Puno si cuentan con material de información en macrotipo (textos amplios, letras entendibles, legible) por otra parte, el 23,81% de hospedajes no cuentan con esta característica. Es necesario para una fácil comprensión de Características o servicios que pueda brindar el hotel los folletos deben mostrar letras legibles de un tamaño regular para las personas de baja visión.

## x) Pictogramas en establecimientos de hospedaje Puno

**Figura 60.**

*Pictogramas en establecimiento de hospedajes en Puno*



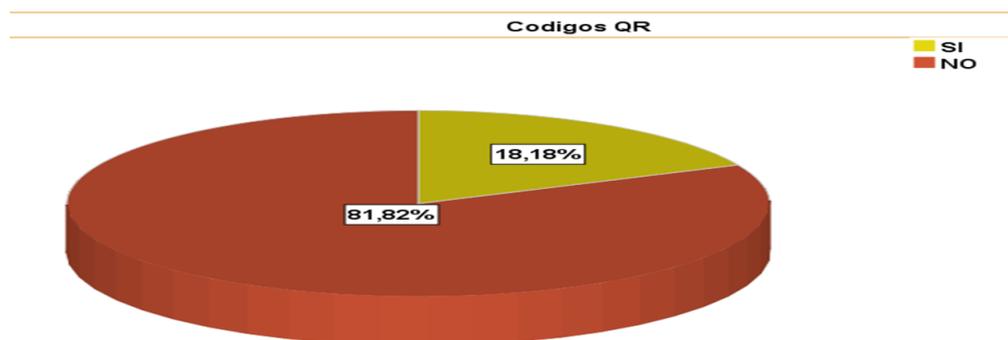
**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

La figura muestra que el 76.19% de los hoteles de 5,4,3 estrellas de Puno si cuentan con material de información en pictogramas (imágenes para la comprensión de textos) por otra parte, el 23,81% de materiales de información de los hoteles no cuentan con esta característica.

## y) Códigos QR en establecimientos

**Figura 61.**

*Códigos QR en establecimientos de hospedaje Puno*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que solo el 18.18% de hoteles de 3,4,5 estrellas de Puno si cuentan con códigos QR por otra parte, el 81,82% de establecimientos de hospedaje no cuentan con códigos QR. La gran mayoría de hoteles encuestados

no cuentan con códigos QR y si cuentan son QR básicos, se podría crear códigos QR para turistas con discapacidad auditiva y visual y lengua de señas etc.

### **Comunicación táctil, audible, sonora.**

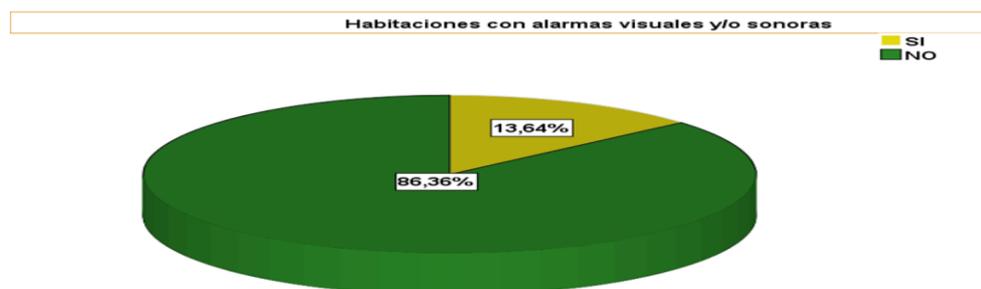
#### **z) Habitaciones con planos apticos y/o placas de orientación con sistema braille**

De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de hospedaje aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. El 100, 00% de hoteles de Puno no cuentan con habitaciones con planos hapticos y/o placas de orientación con sistema braille. Ningún establecimiento encuestado cuenta con planos apticos o placas de orientación en braille para los turistas con discapacidad visual pueda reconocer la distribución interna del hotel como la ubicación de ventanas, de mobiliarios y servicios higiénicos.

#### **aa) Habitaciones con alarmas visuales y/o sonoras**

### **Figura 62.**

*Habitaciones con alarmas visuales o sonoras en Puno*



**Fuente:** Elaboración del investigador de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-Puno 2022.

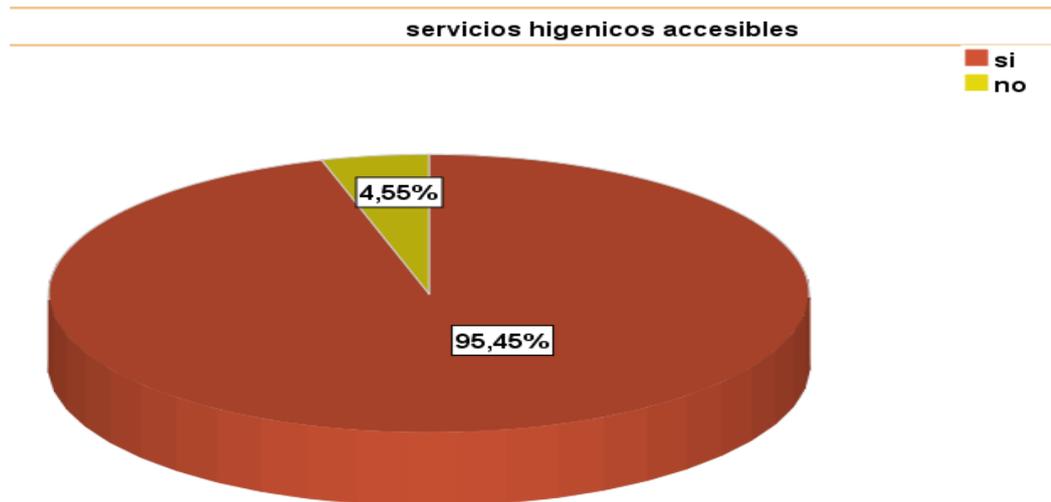
En la figura se muestra que solo el 13,64% de hoteles de Puno si cuentan con habitaciones con alarmas y/o sonoras, mientras que el 86,36% de establecimientos de hospedaje no cuentan con estas características. Estas alarmas

van conjuntamente con señales de luces para el aviso caso de una emergencia, con el fin de ayudar a los turistas con discapacidad auditiva.

### bb) Servicios higiénicos accesibles en establecimientos de hospedaje

**Figura 63.**

*Servicios higiénicos accesibles en establecimientos de hospedaje*



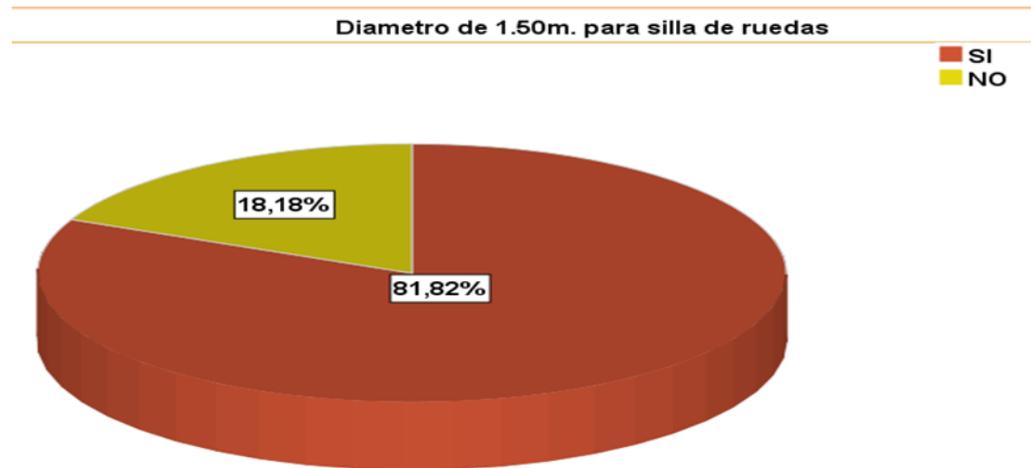
**Fuente:** Elaboración del investigador de acuerdo al resultado de la ficha técnica para de hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura se muestra que el 95,45% de hoteles categorizados de 3,4,5 de Puno si cuentan con servicios higiénicos accesibles, mientras que el 4,55% de los establecimientos de hospedajes no cuentan con servicios higiénicos accesibles. Muchos de los encuestados consideran que, si tienen o cuentan con servicios higiénicos accesibles en los hoteles, pero contar con un servicio accesible es más que contar con servicio de gran dimensión.

### cc) Diámetro adecuado en los servicios higiénicos

#### Figura 64.

*Adecuado diámetro de servicios higiénicos*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de hospedaje aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que el 81,82% de hoteles de 3,4,5 estrellas de Puno si cuentan con diámetro de 1.50m mientras que el 18,18% de los establecimientos de hospedajes no cuentan con dicha característica dentro de los servicios higiénicos. Todo servicio higiénico debe cumplir con las dimensiones de acuerdo a la accesibilidad universal en edificaciones, estas dimensiones permiten el giro libre de silla de ruedas de 360° dentro del servicio.

### dd) Puertas señalizadas en sistema braille en SSHH

De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de hospedaje aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. El 100,00% de las puertas de los servicios higiénicos de hoteles categorizados de 5,4,3 estrellas de Puno no cuentan con señalización en sistema braille. De los establecimientos encuestados no cumplen con señalización en sistema braille es importante para los turistas con discapacidad visual para el fácil reconocimiento y adecuado uso del servicio.

**ee) Ingreso común con señalización pododáctil en los servicios.**

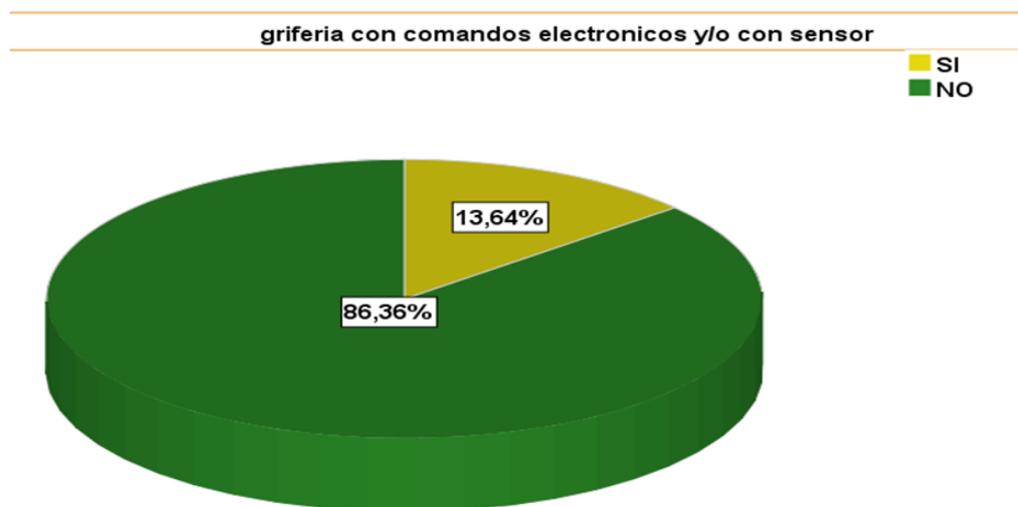
De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de hospedaje aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. el 100,00% de los servicios higiénicos de hoteles categorizados en 3,4,5 estrellas de Puno no cuentan con señalización podotáctil en el ingreso común, siendo necesario y útil contar con ello para el uso de las personas con discapacidad visual.

**Lavatorios, inodoros, accesorios tinas y duchas.**

**ff) Grifería con sensor o eléctrico en los servicios**

**Figura 65.**

*Grifería con comando electrónicos o sensor en los servicios higiénicos*



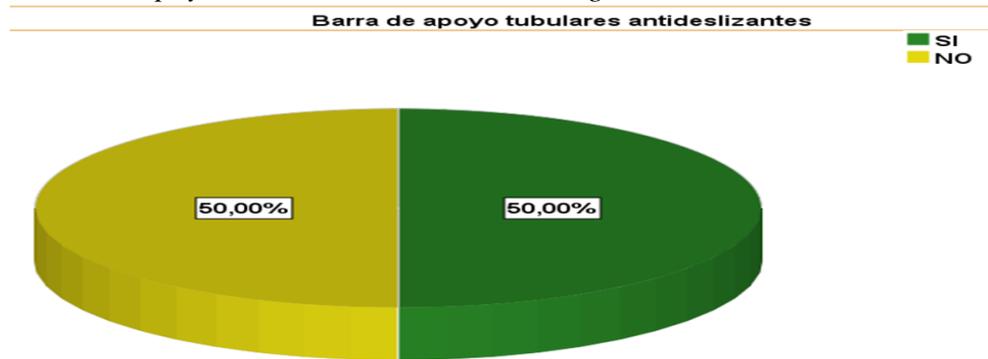
**Fuente:** Elaboración del investigador en base al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura se muestra que solo el 13,64% de los servicios higiénicos de hoteles categorizados en 3,4,5 estrellas de Puno si cuentan con griferías con comandos electrónicos y/o sensores, mientras que el mayor porcentaje de 86,36 % de servicios higiénicos no cuentan con dicha característica. Los comandos electrónicos o sensores en la grifería de los servicios higiénicos facilitan el uso de las turistas con discapacidad visual.

**gg) Barra de apoyo tubulares antideslizantes en servicios higiénicos.**

**Figura 66.**

*Barra de apoyo tubulares en los servicios higiénicos*

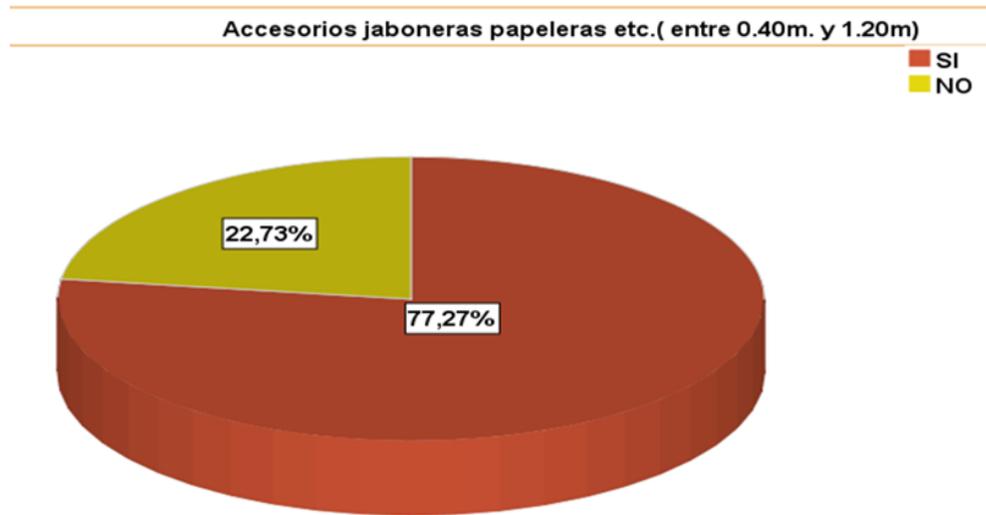


**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura se muestra que el 50,00% de los servicios higiénicos de hoteles categorizados en 3,4,5 estrellas de Puno si cuentan con Barras de apoyo tubulares antideslizantes dentro del cubículo, mientras que el 50,00% de servicios higiénicos no cuentan con dicha característica. Las barras de apoyos tubulares, deben de estar instalados en los muros colindantes al inodoro para las personas con movilidad reducida, madres gestantes, adulto mayor.

## hh) Altura adecuada para accesorios jaboneras en los servicios

**Figura 67.**  
*Accesorios en SSHH.*



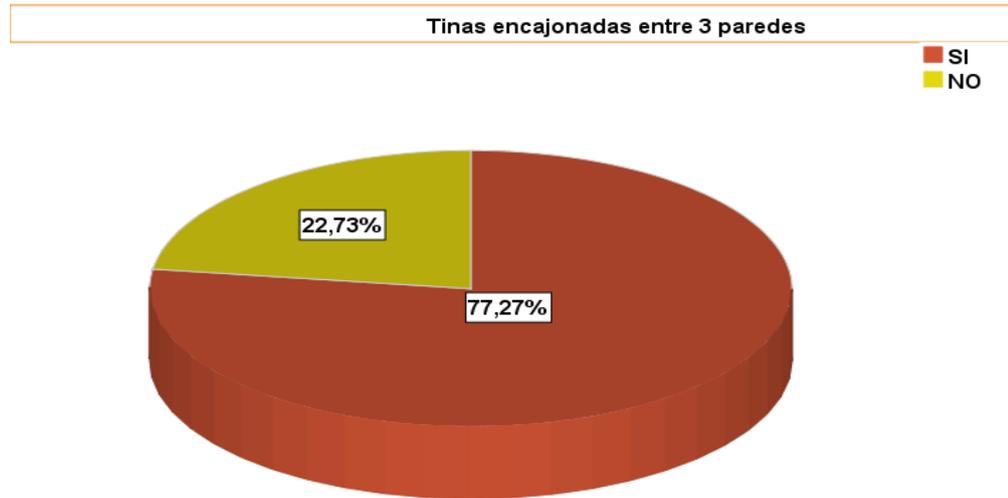
**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura se muestra que el 77,27% de servicios higiénicos de hoteles categorizados en 3,4,5 estrellas de la ciudad si cuentan con accesorios jaboneras papeleras etc. a una altura de entre 0.40m. y 1,20m. mientras el 22,73% no cumple con dicha característica de acuerdo a la norma A 120. Para las instalaciones de accesorios se debería considerar las especificaciones de la Norma A.120.

## ii) Tinas encajonadas adecuadamente.

**Figura 68.**

*Tinas encajonadas entre 3 paredes*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura se muestra que el 77,27% de los servicios higiénicos de hoteles categorizados en 3,4,5 estrellas de Puno si cuentan con tinas encajonadas entre 3 paredes, mientras el 22,73% no cumple con dicha característica de acuerdo a la norma A 120. También se deben instalar puertas en las tinas de preferencia corredizas, para el acceso del turista en silla de ruedas.

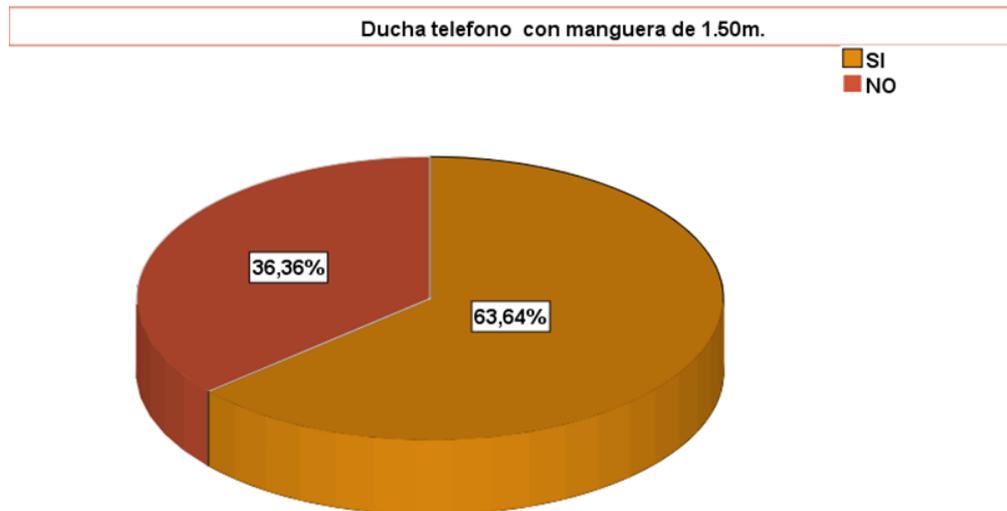
## jj) Duchas con asientos rebatibles o removibles

De acuerdo a la encuesta realizada que el 100,00% de hoteles categorizados en 3,4,5 estrellas de Puno no cuentan con duchas con asientos rebatibles o removibles de acuerdo a como indica la norma A 120 y la guía de accesibilidad turismo para todos, los asientos removibles son necesarias para el aseo de turistas en silla de ruedas al ingresar a una ducha.

## kk) Duchas teléfonos

### Figura 69.

*Duchas teléfonos en los hospedajes de Puno*



**Fuente:** Elaboración del investigador de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura se muestra que el 63,64% de hoteles categorizados en 3,4,5 estrellas de Puno si cuentan con duchas teléfono con manguera 1.50m. mientras el 36,36% no cumple con dicha característica de acuerdo a la norma A 120 accesibilidad universal en cuanto a dimensiones, de duchas teléfonos son indispensables para el aseo del adulto mayor o turistas en silla de ruedas.

## II) Barras de apoyo al interior de las duchas.

**Figura 70.**

*Duchas con barras de apoyo*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para hospedajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura se muestra que 36,36% de hoteles categorizados en 3,4,5 estrellas de Puno si cuentan con duchas con barras de apoyo tubulares antideslizantes y el 63,64% no cumple con dicha característica de acuerdo a la norma A. 120 de accesibilidad universal es necesaria para evitar accidentes dentro de la ducha en personas adultas y personas con movilidad reducida.

### 4.2.2 Análisis y Resultados de Establecimientos de Agencias de Viajes

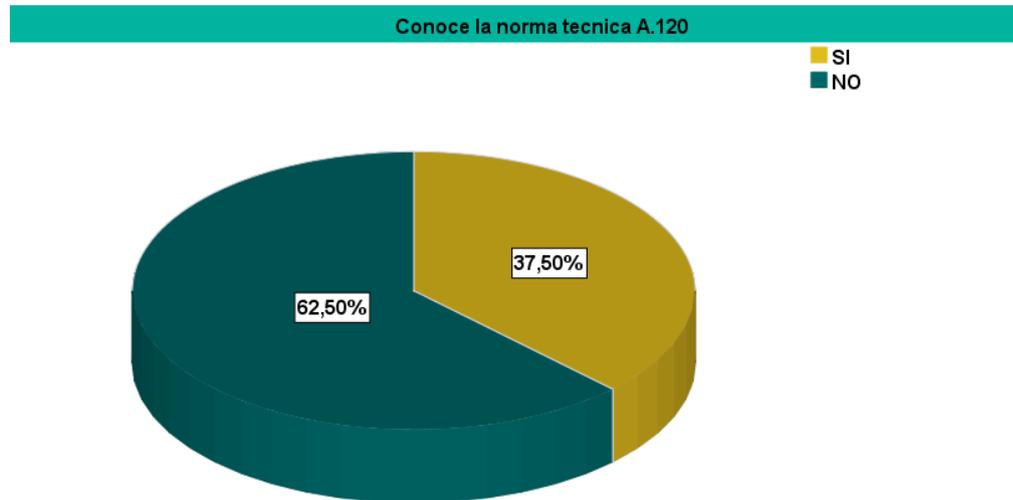
#### APAVIT de la Ciudad de Puno

Se realizó una ficha encuesta a establecimientos de agencia de viajes socios del APAVIT Puno 2022 que son en total 14 socios de las cuales tres no están activas y tres no respondieron las encuestas, por lo tanto, este análisis es de 8 agencias de viajes.

a) **Norma técnica a.120 en agencias de viajes.**

**Figura 71.**

*Conocimiento e la norma técnica A.120*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que el 37,60% de agencia de viajes de Puno si tienen conocimiento de la norma técnica A.120 mientras que el 62,50 % desconoce de esta norma técnica. Esto nos muestra que los profesionales en turismo gerentes administradores de las agencias de viajes desconocen de esta norma.

**Accesibilidad física de las agencias de viajes**

b) **Estacionamiento exclusivo dentro de las agencias de viajes**

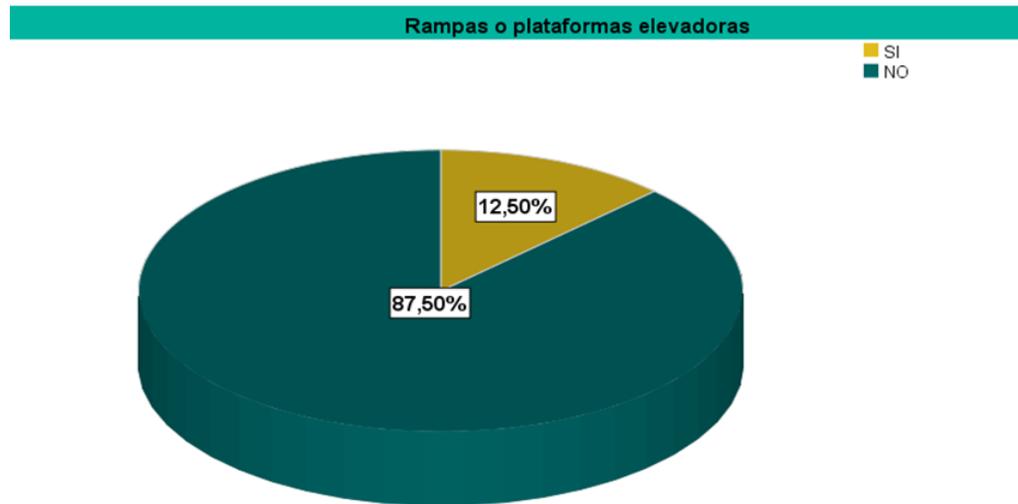
De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. el 100,00% de agencia de viajes socios del APAVIT de Puno no cuentan con estacionamientos exclusivos dentro del mismo. Ninguna agencia de viajes encuestada cuenta con estacionamiento propio dentro del establecimiento para la recepción de un turista

que viene con movilidad reducida o para evacuar de forma inmediata a los turistas en situaciones de emergencia.

c) **Rampas o plataformas elevadoras en agencias de viajes.**

**Figura 72.**

*Rampas /plataformas elevadoras en agencias de viajes de puno*



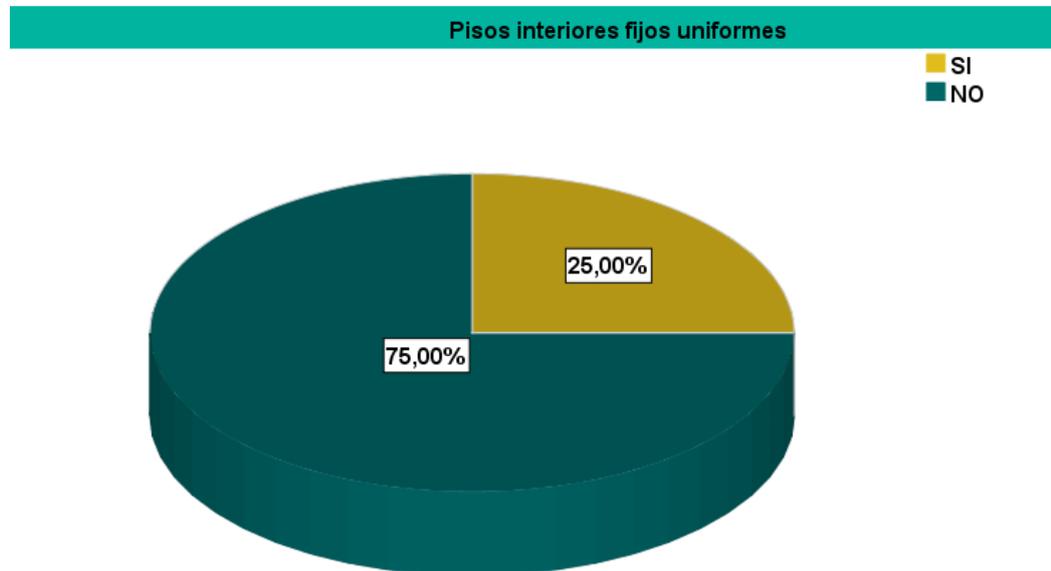
**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022

En la figura nos muestra que solo el 12,50% de agencia de viajes de Puno si cuentan con rampas 0 plataformas elevadoras mientras que el mayor número de agencias del APAVIT, con un porcentaje de 87,50 % no cuentan con esta característica. Una rampa debe tener 1 m. incluyendo pasamano de acuerdo a las normas A.120 y debe contar todo establecimiento que brinde servicios sin excluir a ninguna persona por su condición.

#### d) Pisos interiores fijos uniformes.

**Figura 73.**

*Pisos interiores fijos uniformes en agencias de viajes*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura se muestra que solo el 25,00% de los establecimientos de agencia de viajes de Puno si cuentan con pisos interiores uniformes mientras que el 75,00 % no cuentan con esta característica es decir el mayor número de agencias no cumple. La existencia de los desniveles dentro de una agencia de viajes lo convierte en inaccesible para las personas con discapacidad visual, adulto mayor y niños. Todo recinto público debe ser construido o adecuado cumpliendo las normas de accesibilidad.

### e) Espacio reservado para silla de ruedas

**Figura 74.**

Espacio adecuado para silla de ruedas en agencias de viajes



**Fuente:** Elaboración del investigador de acuerdo a resultados de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que solo el 12,50% de agencia de viajes de Puno si cuentan con espacios reservados para silla de ruedas mientras que el 87,50 % de agencias no cuenta con ello. En La zona de espera la agencia viajes debe contar con un espacio reservado exclusivamente para silla de ruedas con las medidas y dimensiones de la norma técnica A.120 para los turistas con movilidad reducida o adultos mayores que realizan turismo.

### f) Piso pododáctil desde la puerta de ingreso hasta el módulo de recepción

De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. El 100,00% de agencias de viajes del APAVIT de Puno no cuentan con piso pododáctil, desde el ingreso hasta el módulo de recepción. Ya que ninguna agencia cuenta con piso pododáctil desde el ingreso hasta el módulo de recepción se debería de tomar más



en cuanto a los turistas con discapacidad visual, porque tienen igualdad en derechos y deseos de realizar turismo.

### **Servicios higiénicos en agencias del APAVIT Puno**

#### **g) Sanitario de diámetro adecuado de 1.50m en agencias de viajes.**

De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022 El 100,00% de agencia de viajes socios del APAVIT de Puno no cuentan con sanitarios con diámetro de 1.50 m. de acuerdo a la norma técnica A.120. la encuesta nos muestra que ninguna agencia cuenta con servicios higiénicos accesibles ya que muchos de ellos operan a puerta cerrada otros en espacios reducidos, se debería cumplir con las características de acuerdo a las normas establecidas para todo recinto público.

#### **h) ingreso con señalización pododáctil hacia los servicios higienicos**

De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. el 100,00% de agencia de viajes socios del APAVIT de Puno no cuentan con ingresos con señalización pododáctil hacia los sanitarios de acuerdo a la norma técnica A.120. como ya se mencionó anteriormente muchas de estas agencias encuestadas trabajan a puertas cerradas o espacios reducidos.

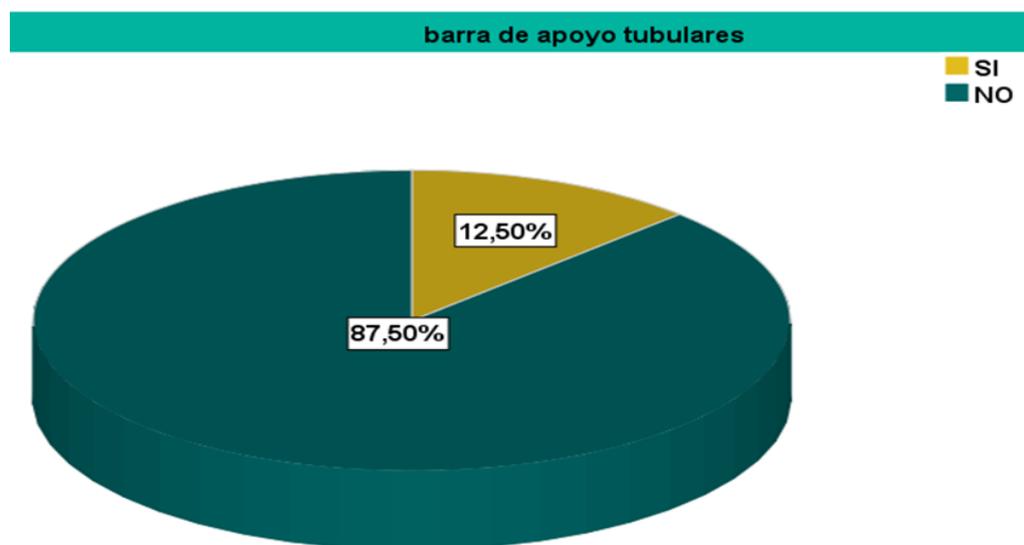
**i) Puertas señalizadas en sistema braille de los servicios higiénicos en las agencias de viajes.**

De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. Se obtuvo que el 100,00% de agencia de viajes socios del APAVIT de Puno no cuentan con puertas señalizadas en los servicios higiénicos en sistema braille. Ninguna agencia de viajes cuenta con puertas señalizadas en sistema braille, pero sería muy importante el desarrollo de estas características porque permitiría la inclusión de turistas con discapacidad visual.

**j) Barra de apoyo tubulares en los servicios.**

**Figura 75.**

*Barra de apoyo en servicios higiénicos de agencias de viajes*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que solo el 12,50% de agencia de viajes socios del APAVIT de Puno si cuentan con barras de apoyo tubulares en los servicios higiénicos. La minoría de agencias de viajes cuenta con la barra de apoyo tubular dentro del servicio higiénico Las barras de apoyos tubulares, son indispensables

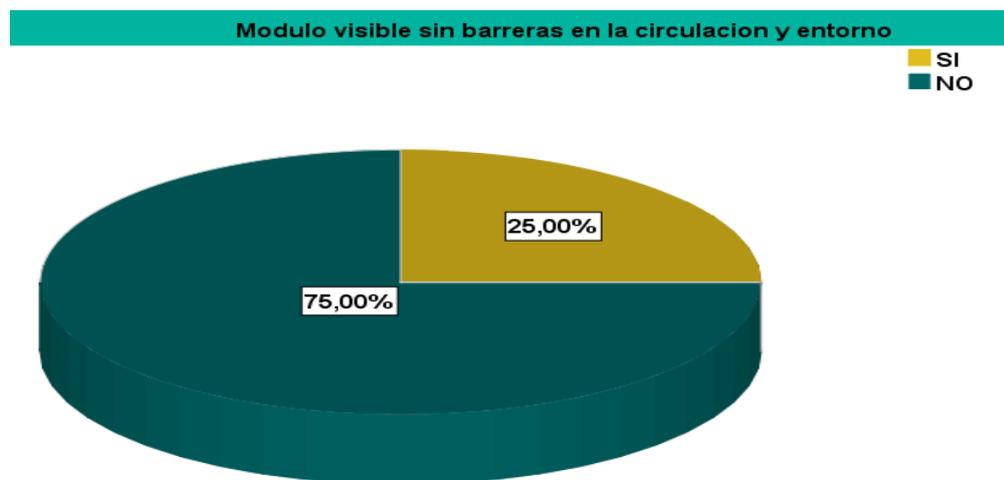
para las personas en silla de ruedas se instalan de acuerdo a las dimensiones y parámetros de la norma de accesibilidad A.120.

### La comunicación e información Módulo de atención y/o counter.

#### k) Modulo visible sin barreras en la circulación y entorno

#### Figura 76.

*Módulo de atención adecuado libre de barreras en el entorno*



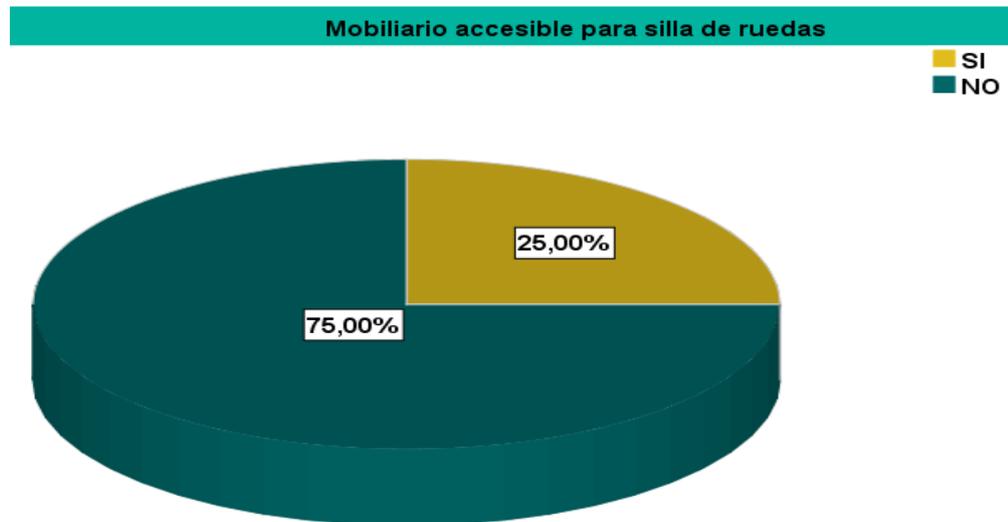
**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que solo el 25,00% de agencia de viajes socios del APAVIT de Puno si cuentan con módulos visibles sin barreras en la circulación y entorno, mientras que el 75,00 % de agencias no cuenta con dichas características. La mayoría de agencias encuestadas no cuentan con módulos de atención al turista visible muchas de ellas tienen barreras esto limita el desplazamiento dentro del establecimiento de personas con discapacidad visual, adulto mayor.

## D) Mobiliario accesible para sillas de ruedas

**Figura 77.**

*Mobiliarios accesibles para silla de ruedas*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que el 25,00% de los establecimientos de agencia de viajes socios del APAVIT de Puno si cuentan con mobiliarios accesibles para una silla de ruedas, mientras el 75,00% de agencias no cuentas con ello. La mayoría de agencias encuestadas no cuentan con mobiliarios accesibles para sillas de ruedas o turistas de estatura baja, estas características hacen que una agencia de viajes no sea accesible para todos.

## m)Paginas virtuales accesibles en las agencias de viajes.

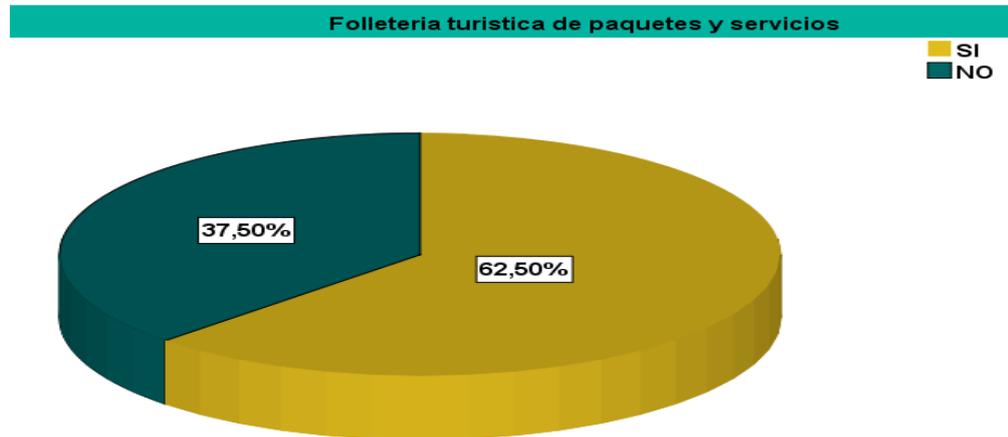
De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. Dio como resultado que el 100,00% agencia de viajes socios del APAVIT de Puno no cuentan con paginas virtuales accesibles. Todas las agencias encuestadas no cuentan con paginas virtuales accesibles de los servicios y paquetes turísticos que ofrecen es decir estas páginas deberían de estar adaptadas y/o brindar información para personas con discapacidad auditivita, discapacidad visual.

## Comunicación impresa.

### n) Folletería turística de paquetes y servicios en agencias de viajes

**Figura 78.**

*Folletería turística de servicios que ofrece la agencia de viajes*



**Fuente:** Elaboración del investigador de acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que el 62,50% de agencia de viajes socios del APAVIT de Puno si cuentan folletería turística de los paquetes turísticos que ofrecen, mientras que el 37,50% de agencias no cuentas con folleterías. La gran mayoría de agencias encuestadas si ofrecen folletería turística de paquetes y servicios para un mejor entendimiento de los circuitos turísticos a visitar y servicios que brindan.

### o) Ejemplares de cartillas o folletos en sistema braille de los servicios y/o atractivos turísticos.

De acuerdo al resultado obtenido de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. El 100,00% de agencia de viajes socios del APAVIT de Puno no cuentan con ejemplares de cartillas en sistema braille de los servicios y atractivos turísticos. Ninguna agencia cuenta con ejemplares de cartillas en sistema braille de los servicios y atractivos



turísticos a ofrecer, esto significa una barrera para las personas que tienen discapacidad visual, al ser interrumpida esta agencia se convierte en inaccesible.

**p) Códigos QR en el material impreso para personas con discapacidad auditiva y visual en agencias de viajes.**

De acuerdo al resultado obtenido de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. El 100,00% de los establecimientos de agencia de viajes socios del APAVIT de Puno no cuentan con códigos QR impreso para personas con problemas auditivos y visuales. en las encuestas realizadas ninguna agencia cuenta con códigos QR accesibles para turistas con discapacidad visual, auditiva que requieran información del servicio o atractivos turístico al querer visitar Puno.

**Comunicación visual**

**q) Señalización visual clara acompañadas de pictogramas en agencias de viajes**

De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. En la figura nos muestra que el 100,00% de los establecimientos de agencia de viajes socios del APAVIT de Puno no cuentan con Señalización visual clara y de fácil comprensión acompañadas de pictogramas. Al operar desde casa muchas de estas agencias no cuentan con señalización visual clara acompañadas de pictogramas es necesario para las personas con visión baja adultos mayores, niños.



**r) Porcentaje de servicio turístico que cuentan con señalización y/o símbolo internacional S.I.A**

De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. En la figura nos muestra que el 100,00% de los establecimientos de agencia de viajes socios del APAVIT de Puno no cuentan con señalización y/o símbolo internacional S.I.A. en la prestación del servicio turístico. Ninguna de las agencias encuestadas cuenta con símbolo Internacional SIA este símbolo nos indica que la agencia o recinto es accesible para los turistas.

**Comunicación Audible y/o Sonora**

**s) Sala de espera con señales audibles o sonoras**

De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022, el 100,00% de los establecimientos de agencia de viajes socios del APAVIT de Puno no cuentan con sala de espera con señales audibles o sonoras. La encuesta determino que Ninguna agencia de viajes cuenta con las señales audibles en la sala de espera para turistas con discapacidad auditiva Se sugiere que estén señalizados para cualquier caso de emergencia dentro del establecimiento.

**Comunicación directa (lenguaje de señas)**

**t) Personal que brinda información turística en lenguaje de señas o LSD en las agencias de viajes.**

De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de agencia de viajes aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. El 100,00% de los

establecimientos de agencia de viajes socios del APAVIT de Puno no cuentan con personal capacitado que brinda información turística en lengua de señas o LSD. Ninguna agencia de viajes encuestada cuenta con personal que tenga conocimiento en manejo de lenguaje de señas, el lenguaje de señas es imprescindible para turistas con discapacidad auditiva que adquiera un paquete turístico para un mejor entendimiento y comunicación.

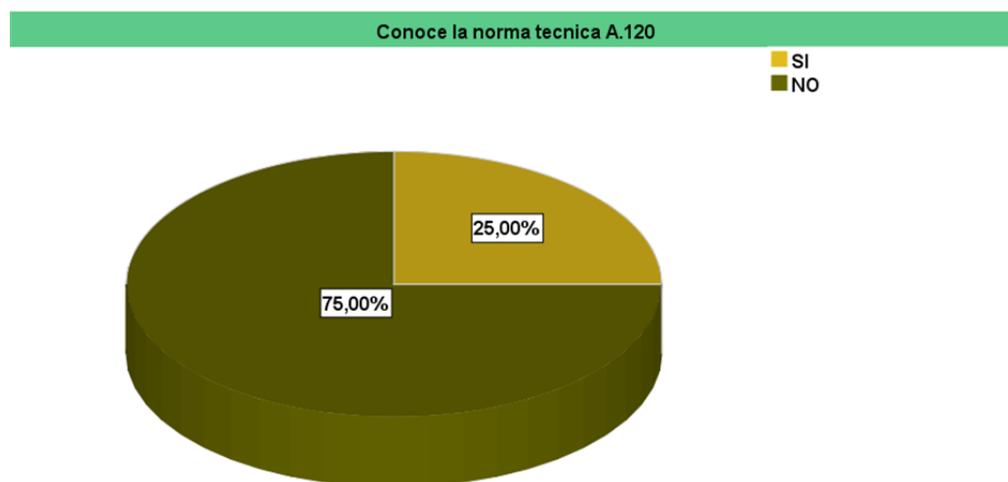
#### 4.2.3 Análisis de los Establecimientos de Restaurantes Categorizados de la Ciudad de Puno

Se realizó una ficha encuesta a los establecimientos de restauración categorizados de 3 y 4 tenedores de acuerdo al directorio de la DIRCETUR 2022. En total son seis restaurantes de las cuales cuatro brindaron información por lo tanto este análisis es de cuatro restaurantes categorizados.

##### a) Norma técnica a.120 en restaurantes turísticos.

#### Figura 79.

*Conocimiento de la norma técnica A.120 en agencias de viajes en Puno*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de restaurantes categorizados aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.



En la figura se muestra que 25,00% de establecimientos restaurantes categorizados de Puno si tienen conocimiento de la norma técnica A.120 mientras que el 75,00% desconocen de esta norma. La mayoría de encuestados no tiene conocimiento de la norma A.120 accesibilidad universal, por lo cual muchos de estos establecimientos de restauración en Puno no son accesibles en diferentes aspectos.

### **Accesibilidad física en restaurantes**

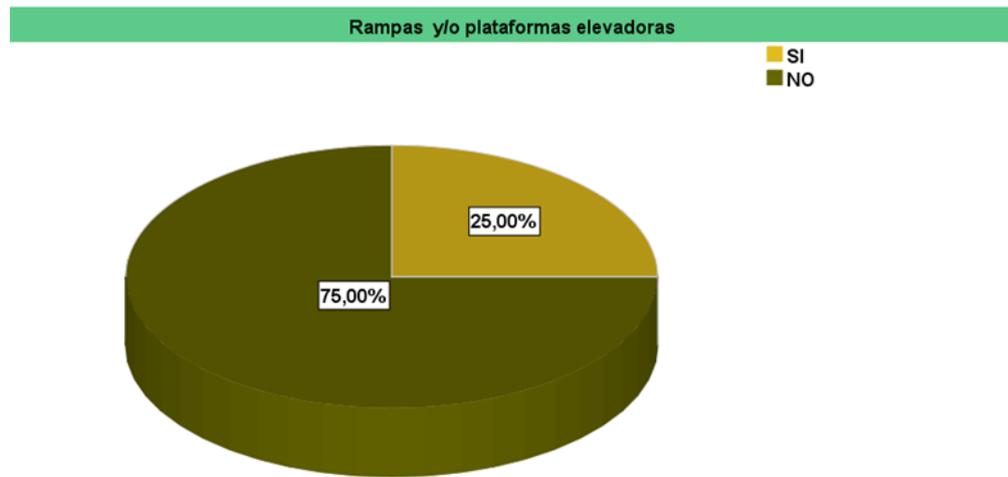
#### **b) Espacios de estacionamiento dentro del establecimiento**

De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de restaurantes categorizados aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. El 100,00% de restaurantes categorizados de Puno no cuentan con espacios de estacionamiento dentro del establecimiento. Ningún restaurante categorizado cuenta con estacionamiento dentro del establecimiento, pero resulta imprescindible contar con ello para las personas con capacidades reducida, Ya que contar con estacionamiento es normativa para recintos públicos de acuerdo a la accesibilidad universal de edificaciones.

### c) Rampas y/o plataforma elevadoras

**Figura 80.**

*Rampas o plataformas en restaurantes turísticos de Puno*



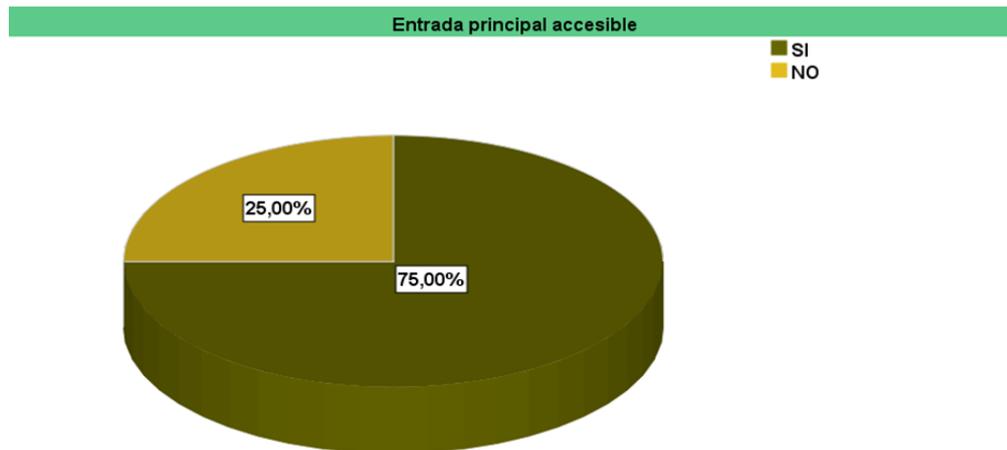
**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para restaurantes categorizados aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que el 25,00% de restaurantes categorizados de Puno si cuentan con rampas y/o plataformas elevadoras mientras que el 75,00% de restaurantes no cuentan con estas características. El mayor número de restaurantes no cuentan con estas características. El mayor número de restaurantes no cuentan rampas o plataformas elevadoras para el ingreso de silla de ruedas, esto los convierte restaurantes inaccesibles el turista con movilidad reducida encuentra una barrera o dificultar para ingresar.

#### d) Entrada principal accesible en restaurantes Turísticos

**Figura 81.**

*Entrada accesible en restaurantes de Puno*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para restaurantes categorizados aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que el 75,00% de restaurantes categorizados de la ciudad de Puno si cuentan con estradas principales accesibles mientras que el 25,00% restante de restaurantes no cuentan con esta característica de acuerdo a la norma técnica A. 120. La mayoría de restaurantes de puno si cuentan con entradas principales accesibles sin desniveles esto hace que el turista con discapacidad visual, adulto mayor, pueda ingresar con facilidad al existir las condiciones adecuadas de acuerdo a la norma de accesibilidad universal en edificaciones.

### e) Pasillos de circulación en el área de comensales

**Figura 82.**  
**Área de comensales libre de circulación**



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para restaurantes categorizados aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura se muestra que 75,00% de restaurantes categorizados de Puno si cuentan con pasillos de libre circulación en el área de comensales espacio mínimo de 0.90cm. mientras que el 25,00% restante de restaurantes no cuentan con esta característica de acuerdo a la norma técnica A. 120. La mayoría de restaurantes cuentan con accesibilidad en los pasillos, el área de comensales debe estar libre para la fácil circulación de sillas de ruedas y turistas con discapacidad visual.

#### Mobiliarios

### f) Mesas para el ingreso de sillas de ruedas

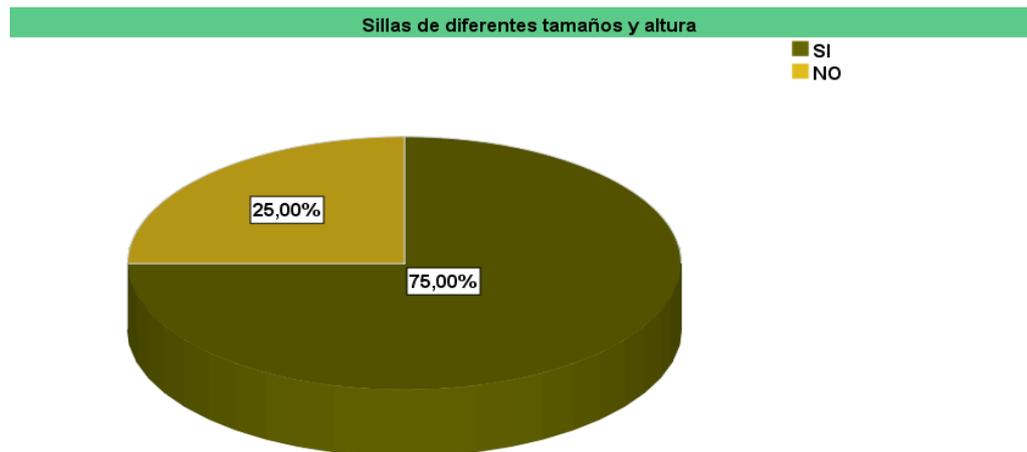
De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de restaurantes categorizados aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. que el 100,00% de restaurantes categorizados de la ciudad lacustre de Puno si cuentan con mesas para el acceso de silla de ruedas. Todos los restaurantes encuestados

manifestaron que cuentan con espacios libres debajo de la mesa para un turista con discapacidad que viene en silla de ruedas.

**g) Sillas de diferentes tamaños y altura.**

**Figura 83.**

*Sillas de diferentes tamaños y alturas en restaurantes de Puno*



**Fuente:** Elaboración el investigador de acuerdo al resultado de la ficha técnica para restaurantes categorizados aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

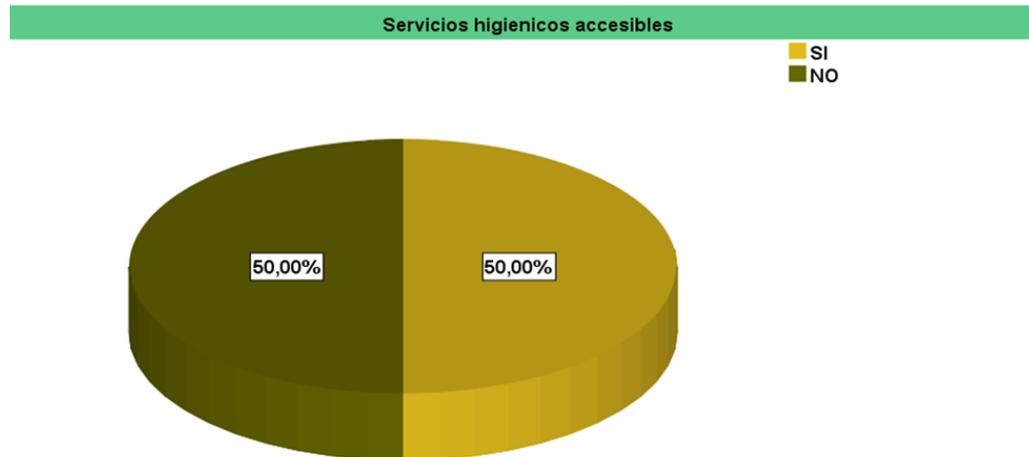
En la figura nos muestra que el 75,00% de restaurantes categorizados de Puno, si cuentan con sillas de diferentes tamaños y alturas mientras que el 25,00% restante de restaurantes no cuentan con ello. La mayoría de restaurantes si cuentan con sillas de tamaños y alturas diferentes para el uso de turistas con discapacidad, adultos mayores y niños.

## Accesibilidad en los servicios higiénicos

### h) Servicios higiénicos accesibles en restaurantes de Puno.

**Figura 84.**

*Servicios higiénicos accesibles en restaurantes turísticos*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para restaurantes categorizados aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que el 50,00% de los establecimientos restaurantes categorizados de Puno consideran que si cuentan con servicios higiénicos accesibles y otros 50,00% restantes de restaurantes no consideran que cuentan servicios higiénicos accesibles. La media parte de los encuestados refieren que si cuentan con servicios higiénicos accesibles para turistas con discapacidad y la otra parte refiere que no cuenta con servicios higiénicos accesibles ya que son espacios reducidos.

### i) Sanitarios adecuados de diámetro 1.50m

**Figura 85.**

*Sanitarios de diámetro adecuado en restaurantes*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para restaurantes categorizados aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que el 50,00% de restaurantes categorizados de Puno si cuentan con sanitarios de diámetro de 1.50m. y otros 50,00% restantes de restaurantes no cuentan con esta característica en los sanitarios. La media parte de los encuestados señalan que si cuentan con sanitarios accesibles con diámetros adecuados para las personas en sillas de ruedas.

### j) Ingreso común con señalización pododáctil

De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de restaurantes categorizados aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. Se obtuvo como resultado que el 100,00% de restaurantes categorizados de Puno no cuentan con señalización pododáctil hacia los servicios higiénicos. De acuerdo a la encuesta realizada ningún restaurante cuenta con señalización pododáctil hacia los servicios higiénicos, para turistas de discapacidad visual es imprescindible contar con ello para desplazarse de manera independiente.

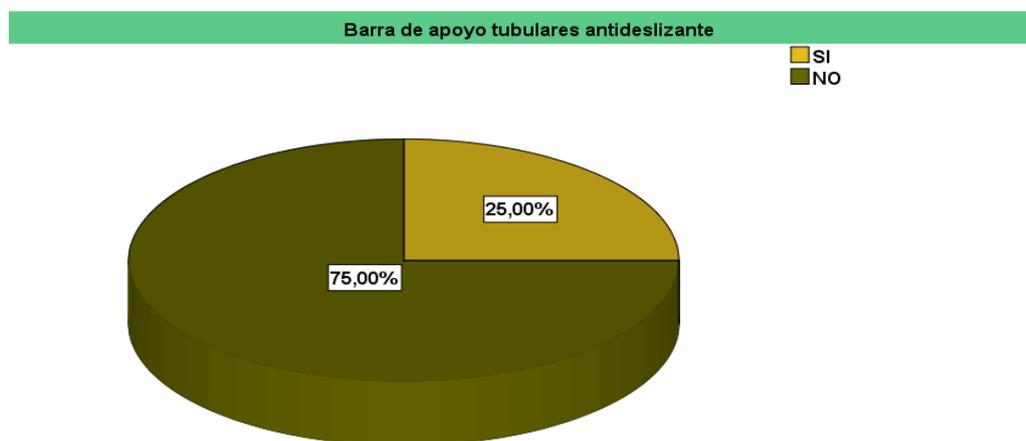
**k) Puertas señalizadas en los servicios higiénicos en sistema braille en restaurantes de la ciudad de Puno.**

De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de restaurantes categorizados aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. El 100,00% de restaurantes categorizados de 4 y 3 tenedores de Puno en los servicios higiénicos no cuentan con puertas señalizados en sistema braille. De acuerdo a la encuesta realizada ningún restaurante cuenta con señalización en sistema braille en las puertas del servicio higiénico, para los turistas con discapacidad visual es imprescindible contar con ello para desplazarse comunicarse de manera independiente.

**l) Barras de apoyo tubulares en los servicios higiénicos de los restaurants de la ciudad de Puno**

**Figura 86.**

*Barras de apoyo en los servicios higiénicos de restaurantes.*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para restaurantes categorizados aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que el 25,00% de restaurantes categorizados de 4 y 3 tenedores de Puno si cuentan con barra de apoyo tubulares antideslizantes dentro de los servicios higiénicos y 75,00% de restaurantes no cuentan con esta

característica. Esta característica es necesaria para las turistas que vienen en silla de ruedas, adultos mayores.

### Comunicación e información

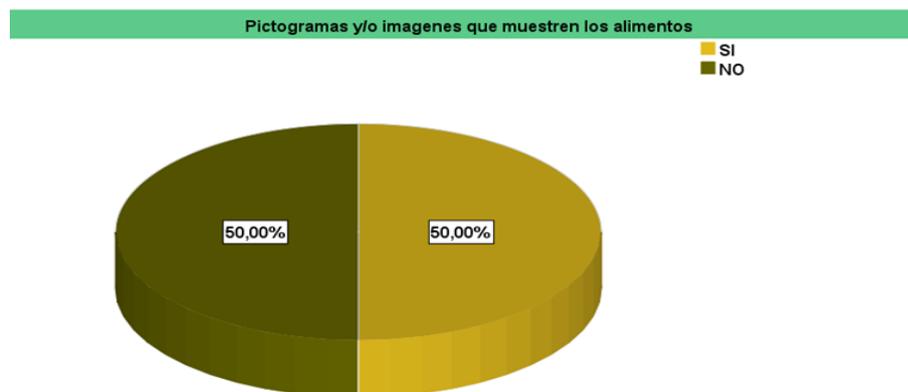
#### m) Información de los alimentos, bebidas y precios.

De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de restaurantes categorizados aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. El 100,00% de los restaurantes categorizados de 4 y 3 tenedores de Puno si cuentan con información de los alimentos bebidas y precios. Todos los restaurantes encuestados categorizados cuentan con una carta de información de alimentos y bebidas.

#### n) Pictogramas o imágenes de alimentos que muestren en los restaurantes.

### Figura 87.

*Pictogramas o imágenes que muestren los alimentos en los restaurantes*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para restaurantes categorizados aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

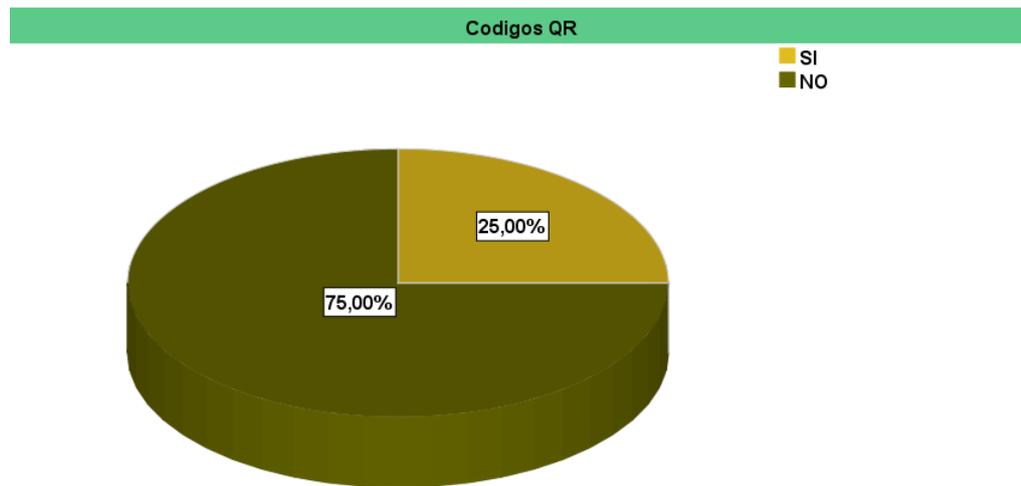
En la figura nos muestra que el 50,00% de restaurantes categorizados de la ciudad de Puno si cuentan con imágenes, pictogramas que muestren los alimentos y el 50,00 % no cuenta con ello. Todos los restaurantes encuestados muestran en sus cartas imágenes fotografías de los platos que ofrecen para el

mejor entendimiento de los comensales. Par las personas que cuentan con dificultades para comunicarse.

**o) Códigos QR en los restaurantes turísticos de la ciudad de Puno**

**Figura 88.**

*Códigos QR en los restaurantes turísticos*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para restaurantes categorizados aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que el 25,00% de restaurantes categorizados de la ciudad de Puno si cuentan con códigos QR mientras la gran mayoría de restaurantes no cuenta con ello con un porcentaje de 75,00 %. Estos códigos QR de los restaurantes son básicos mas no muestran información para turistas con discapacidad visual, discapacidad auditiva así mismo no muestran información en lengua de señas.

**p) Sistema braille en los restaurantes turísticos de Puno**

De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de restaurantes categorizados aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. El 100,00% de restaurantes categorizados de Puno no cuentan con sistema braille. Ningún establecimiento de restauración no cuenta con sistema braille en sus cartas de alimentos y bebidas esto resulta necesario para la comunicación con comensales

con discapacidad visual para que ellos puedan escoger un alimento en la carta sin ninguna dificultad.

### Comunicación visual

#### q) Carteles y/o avisos con pictogramas en restaurantes.

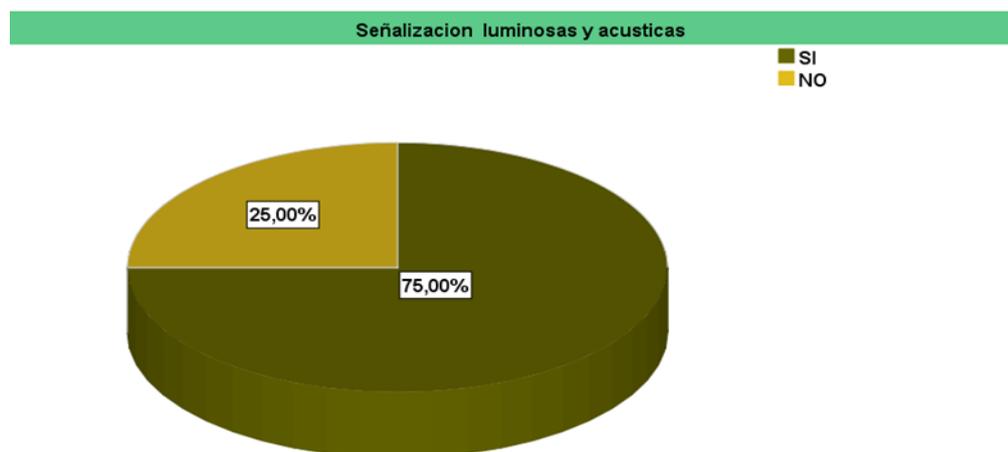
De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de restaurantes categorizados aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. Se obtuvo que el 100,00% de restaurantes categorizados de 4 y 3 tenedores de la ciudad de Puno no tienen con carteles y/o avisos que cuentan con pictogramas acompañados de leyenda en macro tipo que son textos ampliados, con imágenes y/o fotografía de los alimentos específicos para la fácil comprensión de personas con baja visión.

### Comunicación Audible

#### r) Señalizaciones luminosas y acústicas en restaurantes turísticos

#### Figura 89.

*Señalización luminosas y acústicas en restaurantes*



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo al resultado de la ficha técnica para restaurantes categorizados aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022.

En la figura nos muestra que el 75,00% de restaurantes categorizados de la ciudad de Puno si cuentan con señalizaciones luminosas y acústicas en caso de emergencia y/o evacuaciones. Mientras que el 25,00% no cuenta con estas



características. Estas señales son importantes en caso de cualquier caso de emergencia que pueda suceder dentro del restaurante.

### **Comunicación directa (lengua de señas)**

#### **s) Personal y/o mesero que conoce el manejo de lenguaje de señas o lsd en restaurantes de la ciudad de Puno.**

De acuerdo al resultado de la ficha técnica para establecimientos de restaurantes categorizados aprobada por la DIRCETUR-PUNO 2022. Se obtuvo que el 100,00% de restaurantes categorizados de Puno no cuentan con personal y/o meseros que conozca el manejo de lengua de señas. Ningún establecimiento encuestado cuenta con personal capacitados en el manejo de lenguaje de señas para brindar una mejor comunicación con turistas con discapacidad auditiva.

#### **4.2.4 Resultado de la entrevista**

**Primera entrevista:** Realizada al sub gerente de turismo y comercio exterior de la municipalidad provincial de Puno, al Lic. Reynaldo Yucra López, en cuanto a las preguntas.

Señala que las acciones que se están tomando para mejorar la accesibilidad en la ciudad de Puno es la concientización a la población y realizando, entre otras obras, pero no se cuenta con un plan o programas, pero si es necesario y muy importante.

La supervisión hacia las empresas prestadoras de servicios turísticos para ver si tienen implementadas servicios y /o personal capacitado para el desarrollo del turismo accesible es un parámetro de construcción que debería de ver una institución quien dio permisos a estos establecimientos.



Para que Puno pueda considerarse un destino accesible primero se debería dar a conocer esta oportunidad del Turismo Accesible y atraer más turistas a nuestra región. Como realizar un congreso de turismo accesible.

**Segunda entrevista:** Se realizó a la Dirección regional de Turismo Puno entrevista realizada al Lic. Wilson Lipa Fernández de unidad de turismo.

- Señalo que las acciones que se están tomando para mejorar la accesibilidad en Puno, es que se viene trabajando con los prestadores de servicios turísticos la implementación de políticas y accionares que más entiendan la accesibilidad a partir de las solicitudes de inscripción en el directorio.

- No Existen programas para impulsar y o mejorar el turismo accesible pero actualmente se viene trabajando en ese proceso

- No se ha desarrollado actividades de supervisión a las empresas prestadoras de servicios turísticos para ver si tienen implementadas servicios y /o personal capacitado para el desarrollo del turismo accesible, pero a los prestadores de servicio turístico se les manifiesta que se tiene que implementar tanto en la infraestructura, instalaciones, servicios y personal para la promoción de la accesibilidad en el ejercicio de la actividad turística. Puno para considerarse un destino accesible debe implementar la infraestructura, instalaciones, equipos y servicios por parte del sector publico promover accionar, fomentar su desarrollo.

#### **4.2.5 la Accesibilidad en la Ciudad de Puno.**

##### **Accesibilidad física:**

La accesibilidad en Puno en cuanto a lo físico no cuenta con vías (aceras o veredas, rampas) adecuadas de acuerdo a las normas de construcción A.120 para la circulación segura de silla de ruedas y el peatón, pero si cuenta con paraderos



para el embarque de transporte público. Se pudo apreciar también que en la plaza de armas existe el piso pododáctil para personas con problemas visuales.

#### **Accesibilidad en la comunicación e información:**

En los recorridos de sitios turísticos de la ciudad de Puno cuenta con señaléticas orientadoras pictogramas solo en algunos lugares como en la plaza de armas, museo Dreyer, pero no cuenta información en sistema braille y en planos apticos.

### **4.3. PROPUESTA DE CITY TOUR ACCESIBLE EN PUNO**

La cadena de accesibilidad del turismo en la ciudad de Puno.

La Organización Mundial de Turismo nos muestra que la cadena accesible, inicia en la planificación del viaje, seguidamente la estadía en el destino concluyendo en el retorno, conformando “eslabones” como una cadena, en cada eslabón se realiza acciones sucesivas que facilite acceder, circular, usar, informar y salir; sin ninguna barrera.

#### **CITY TOUR ACCESIBLE EN PUNO**

##### **HALF DAY**

**PROGRAMA:** Plaza de Armas, Catedral, Museo Dreyer, Parque Pino, Arco

Deustua, Muelle de Puno

**Tabla 2.**

*City Tour Accesible en Puno*

<p><b>1. Plaza de armas:</b> <b>2. La catedral de puno:</b></p>  <p><b>Fuente:</b> Tomada por el investigador</p>	<p><b>1. Servicios:</b> Información en braille. Guía en lengua de señas Perro Lazarillo ( si lo requiere)</p> <p><b>Infraestructura:</b> Piso pododáctil, cambios en el trayecto. Mapa háptico de la plaza de armas Rótulos en Braille.</p> <p><b>Tecnologías:</b> Dispositivos tecnológicos de sonidos: Que traduce imágenes y las describe.</p>
<p><b>3. Museo Dreyer</b></p>  <p><b>Fuente:</b> Tomada por el investigador</p>	<p><b>Servicios:</b> Guía turística en lenguaje de señas</p> <p><b>Infraestructura:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salva escaleras</li> <li>• piso pododáctil</li> <li>• Mapas hápticos del museo.</li> <li>• Réplicas de las Esculturas</li> </ul> <p>Información en sistema Braille.</p> <p><b>Tecnologías:</b> Audio guías. Signo guías.</p>
<p><b>4. Jr. Lima y parque Pino:</b></p>  <p><b>Fuente:</b> Tomada por el investigador</p>	<p><b>Servicios:</b> Guía</p> <p><b>Infraestructura:</b> piso pododáctil Mapas hápticos de jirón lima y parque pino Rótulos en Braille.</p> <p><b>Equipos Tecnológicas:</b> Dispositivos de sonidos, traduce imágenes.</p>
<p><b>5. Arco Deustua</b></p>  <p><b>Fuente:</b> Tomada por el investigador</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servicios:</b> Guías y guías en lengua de señas .</li> </ul> <p><b>Infraestructura:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• piso pododáctil</li> <li>• Replica en Miniatura del arco Deustua</li> <li>• información en Braille.</li> <li>• Planos apticos</li> </ul> <p><b>Equipos Tecnológicas:</b> Dispositivos de sonidos traduce imágenes</p>
<p><b>6. Puerto muelle de Puno</b></p>	<p><b>Servicios:</b> guía en lengua de señas</p> <p><b>Infraestructura:</b> pisos pododáctil para cambios en el trayecto. Mapas hápticos.</p>



- Esculturas de animales típicos. De lago Titicaca miniatura.
  - Información del lago en Braille.
- Equipos Tecnológicas:**  
Dispositivos de sonidos: traduce imágenes en descripciones otros dispositivos.

**Fuente:** elaboración propia del investigador.

## ITINERARIO

8:30.00 am El City Tour inicia con el traslado del hotel hacia la plaza de armas y damos inicio a la visita:

9:30 am. Visita a la plaza de armas y catedral

10: 30 am. recorrido del jirón lima y parque pino.

11:30 am. visita hacia al Arco Deustua.

12:00 md. salida y visita al muelle de la ciudad de puno.

13.00 pm. retorno hacia los respectivos hoteles

### **EL CITY TOUR INCLUYE:**

- Bus adecuado para personas en sillas de ruedas.
- Guía profesional y /o guía en lengua de señas.
- Recojo del hotel
- Asistentes
- Equipo según a la dificultad física.



**NO INCLUYE:**

- Propinas
- otros no mencionados

**RECOMENDACIONES: para el turista**

- Protector solar
- Zapatillas para caminata
- Lentes de sol
- Puede llevar perro guía si lo requiere.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Existe un segmento amplio de turistas que visitan Puno la mayoría son de países europeos y norteamericanos. Los tipos de discapacidades que se identificaron; 42% tiene discapacidad física, 37% discapacidad intelectual 16 % discapacidad sensorial y 5% cuenta con una enfermedad, la mayoría de sexo masculino y viajan con un familiar. Las actividades realizadas; fueron de naturaleza, actividades de diversión/entretenimiento, actividades. Las limitaciones que se encontró fue en Información del destino Infraestructura y en el personal.

**SEGUNDA:** La mayor parte de profesionales de turismo de la ciudad de Puno (administradores y/o gerentes) no conocen la norma técnica A.120 accesibilidad universal del reglamento nacional de edificaciones esto hace en consecuencia que la mayoría de hoteles, agencias de viajes, restaurantes no cuenten con servicios accesibles como en la infraestructura y/o el personal, equipamiento. Ningún establecimiento cuenta con Pisos pododáctil, planos apticos tampoco ofrecen servicios en sistema braille, o cuenta con personal capacitado en manejo de lenguaje de señas. Así mismo no cuentan con aplicaciones accesibles para turistas con discapacidades auditivas, visuales, con discapacidad de movimiento reducido. Las instituciones públicas de turismo en Puno no impulsan el desarrollo del turismo accesible.

**TERCERA:** En definitiva, un circuito turístico o city tour accesible en Puno es la adecuación de servicios turísticos para proponer el turismo accesible, se tomó en cuenta mejorar adecuar como los servicios; guía turística en lenguaje de señas personal capacitado. En infraestructura; se toma en cuenta piso



pododáctil, mapas apticos información en sistema braille, réplicas de las esculturas. En cuanto a la información se realiza una mejora tecnología implemento de audio guías, aplicaciones accesibles.



## VI. RECOMENCACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda a la DIRCETUR-PUNO y gobiernos fiscalizar garantizar el cumplimiento de los diferentes marcos legales como el reglamento de construcción como el A.120, Accesibilidad universal para contar con una infraestructura adecuada en la ciudad de puno para las diversas discapacidades que presenta los turistas o la ciudadanía misma.

**SEGUNDA:** Se recomienda a los estudiantes y docentes catedráticos de la escuela profesional de turismo de la Universidad Nacional del Altiplano, conocer informarse, capacitarse más acerca del turismo accesible, para un mejor desempeño en el campo laboral, tomando en cuenta la igualdad en derechos y que algún momento de nuestras vidas podemos requerir de estos servicios ya sea de adulto mayor o de niños o al sufrir algún accidente temporalmente.

**TERCERA:** Se recomienda a las empresas prestadoras de servicio turístico de puno capacitarse y adecuarse hacia un turismo accesible, un turismo para todos, un turismo igualitario.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acerenza, M. Á. (2006). Acerenza,M\_2006\_Conceptualización-origen-y-evolución-del-turismo.
- Adulto mayor 2015. (2015). 2015.
- Alva Tejada, B. (2016). Universidad Nacional Del Altiplano. 2006–2011.
- Amparo Sancho COLABORAN Dimitrios Buhalis Javier Gallego Jaume Mata Susana Navarro Estefanía Osorio Aurora Pedro Sergio Ramos Paz Ruiz, D., & Guerrero, L. (n.d.). Introducción al Turismo.
- Arteaga, C., & González, M. (2001). Diagnóstico. En Desarrollo comunitario (pp. 82–106).  
[http://trabajosocialmazatlan.com/multimedia/files/InvestigacionPosgrado/Diagnostico Carlos Arteaga.pdf](http://trabajosocialmazatlan.com/multimedia/files/InvestigacionPosgrado/Diagnostico%20Carlos%20Arteaga.pdf)
- Barranco ,c. y Herrera, J. . (2009). Planificación Estratégica y Trabajo Social. Revista Acciones e Investigaciones Sociales .En Prensa, 1–17.  
[https://cbarra.webs.ull.es/grado/08/planificacion en ts barranco y herrera 2009.pdf](https://cbarra.webs.ull.es/grado/08/planificacion%20en%20ts%20barranco%20y%20herrera%202009.pdf)
- CONADIS. (2000). El objeto de esta norma es establecer requisitos mínimos de seguridad y funcionalidad en las edificaciones o partes de ellas que se designen expresamente, regulando y controlando su diseño, construcción y mantenimiento, con el fin de que las mismas puedan. 7, 1–35.
- CONADIS. (2014). Guía gráfica de la Norma Técnica A.120. 1–34.
- Corporación Ciudad Accesible. (2014). Guía de Consulta Accesibilidad Universal. In Manual de accesibilidad universal (Vol. 1). <https://www.ciudadaccesible.cl/wp->



content/uploads/2011/08/Guía-de-Accesibilidad-Universal-2014.pdf

Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre metodología de la investigación. 105.

[http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)

Grunewald, Sebastian Jose, Agueda Fernandez, C. G. (2011). Turismo Accesible: Una herramienta para el desarrollo de ciudades turísticas inclusivas. Caso: “Montes para Todos”. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR]. (2021). Guía De Accesibilidad, Turismo Para Todos. Paper Knowledge . *Toward a Media History of Documents*, 1(1), 136.

Ministerio de Vivienda, C. y S. (2019). Norma Técnica A.120 “Accesibilidad Universal en Edificaciones” del RNE. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Molina, H., & Canoves Valiente, G. (2010). Redalyc.turismo accesible, turismo para todos: la situación en cataluña y españa.

Mora, A. I. (2004). La evaluación educativa: concepto, períodos y modelos. *Actualidades Investigativas En Educación*, 4(2). <https://doi.org/10.15517/aie.v4i2.9084>

Pinto, H. F. B. (2000). Turismo Para Discapacitados En El Peru.

Socateli, M. (2013). Pag. 1. In Extracto del Libro: Mercadeo Aplicado al Turismo. La Comercialización de Servicios - Productos y Destinos Turísticos Sostenibles (pp. 1-2–3).

Taleb, Durán Alberto, G. A. (2014). Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas Módulo I: Turismo Accesible – Definición y



contexto. In Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA  
(Vol. 4, Issue 7). <https://doi.org/10.29057/icea.v4i7.178>

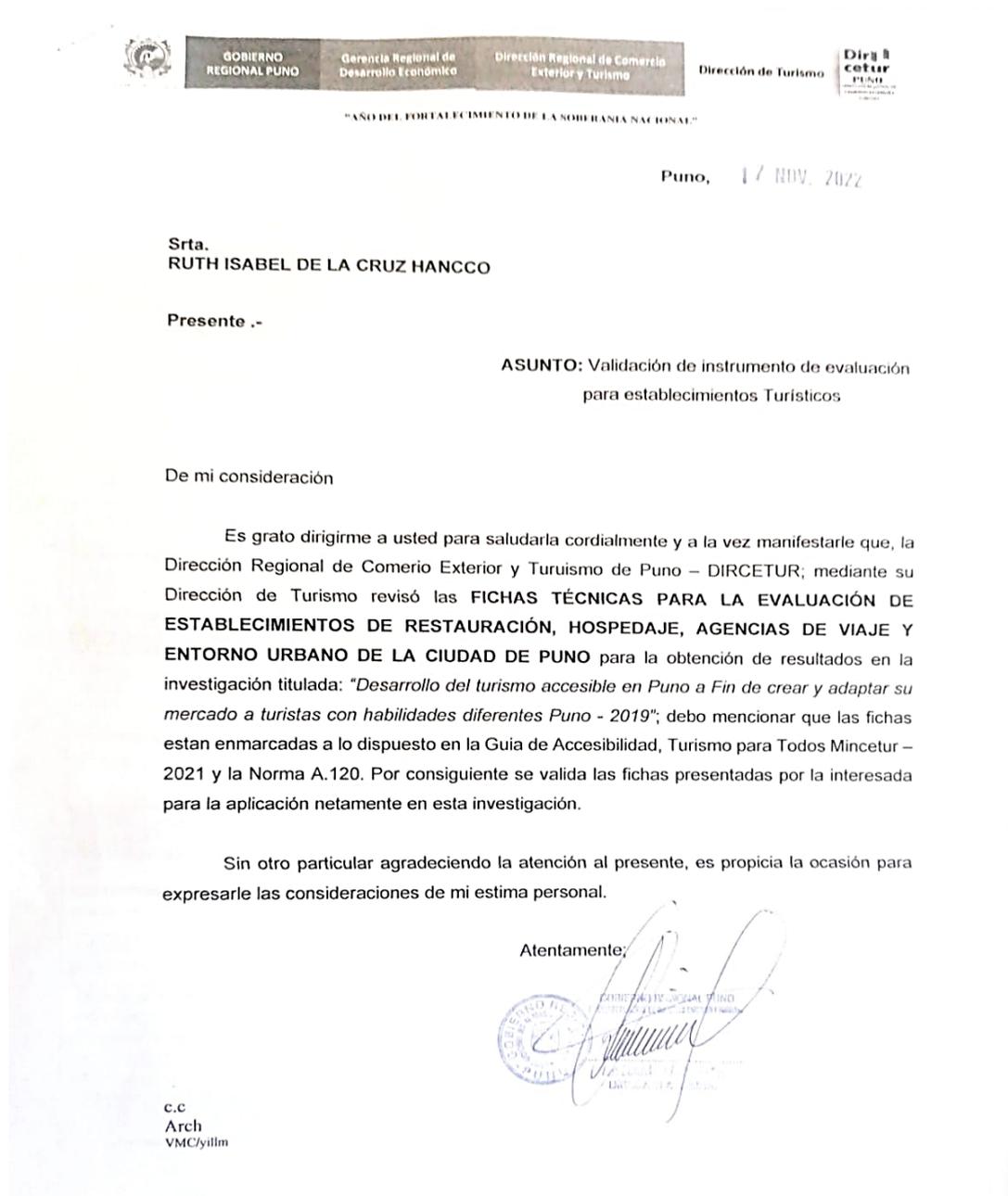
Vallejos , Y. A. (2008). Forma de hacer un diagnóstico en la investigación científica .  
Holistic perspective. Teoría y Praxis Investigativa, 3(2), 1–12. file:///M:/Mis  
Documentos/Downloads/Dialnet-  
FormaDeHacerUnDiagnosticoEnLaInvestigacionCientifi-3700944 (1).pdf



## ANEXOS



## ANEXO A. Validación de Fichas técnicas para la evaluación del desarrollo turístico de la ciudad de Puno. Aprobadas por la DIRECTUR-PUNO 2022





**ANEXO B.** Ficha técnica encuesta realizado a establecimientos de hospedajes categorizados de 3 4 y 5 estrellas de Puno.

FICHA TECNICA PARA LA EVALUACION DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE PARA EL TURISMO ACCESIBLE						
DE LA CIUDAD DE PUNO						
Nombre del establecimiento:			Categoria			
¿Conoce usted la norma tecnica A.120 " Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE ( reglamento nacional de edificaciones ?					si	no
<b>Accesibilidad fisica en Áreas Comunes</b>		SI	NO	Las habitaciones accesibles son el 2% del número total de habitaciones.	si	no
Espacios de estacionamiento exclusivo dentro.						
Pisos interiores fijos, uniformes y superficie con material antideslizante.				<b>Dimensiones de la habitación</b>	si	no
Espacio reservado para silla de ruedas señalizado horizontal y verticalmente.						
Asientos fijos en la zona de espera con apoyo para los brazos debidamente señalizados.				Espacio para el giro de la silla de ruedas, con un diámetro de 1.50 m.		
Piso podotáctil desde la puerta de ingreso hasta el módulo de recepción o planos hápticos (distribución arquitectónica de un determinado espacio)				Acceso, sin barreras, sin ningún desnivel en el piso.		
<b>Ascensores</b>		SI	NO	Numeración en sistema braille .		
Ascensor, con las dimensiones interior mínimas de 1.20 m. de ancho y 1.40 m. de fondo						
Las puertas de la cabina son automáticas y con sensor de paso.				<b>Mobiliarios</b>	si	NO
Botoneras exteriores e interiores de la cabina, Cuentan con sistema Braille						
Señales audibles que indican cuando el elevador se encuentra en el piso.						
Pasamanos dentro del ascensor.				Escritorios y mesas con espacio inferior libre de 0.75 m de altura,		
<b>Escaleras</b>		SI	NO	Televisor con decodificador.		
Señalización podotáctil inicio y al final de las escaleras.						
Inicio y final de las barandas con numeración de piso en numeración arábica y/o sistema braille				Controles de las luces principales de la habitación, del baño y de temperaturas.		



Accesibilidad en la comunicación e información			Lavatorios	SI	NO
<b>Comunicación impresa</b>	SI	NO	La Grifería con comandos electrónicos o mecánico de botones o con mecanismos de cierre automático Y/o sensor		
material impreso de los servicios que ofrece , como revistas, trípticos, carta de alimentos y bebidas, entre otros					
<b>Los materiales de información (folleterías, revistas, trípticos, registros o catálogos, etc.) cuentan con estas características?</b>	SI	NO	<b>Inodoros</b>	SI	NO
( MACROTIPO) Textos ampliados, letra entendible, legible)			Barra de apoyo tubulares antideslizante con altura de 0.25 m.		
PICTOGRAMAS ( imágenes o figuras para la comprensión de textos)					
CÓDIGOS QR ( permitan acceder a la información a través de tabletas y/o teléfonos inteligentes)			<b>Accesorios</b>	SI	NO
<b>Comunicación táctil</b>	SI	NO	Toalleros, jaboneras, papeleras y secadores de mano tienen una altura entre 0.40 m. y 1.20 m?		
Las habitaciones cuentan con planos hápticos y/o placas de orientación con sistema braille.					
<b>Comunicación audible o sonora</b>	SI	NO	<b>Tinas y duchas</b>	SI	NO
las habitaciones cuentan con alarmas visuales y sonoras, instrumentos de notificación e información y teléfonos con luz			tinas instaladas encajonadas entre 3 paredes.		
<b>Servicios higiénicos</b>			Duchas- telefono con manguera de 1.50m. de largo		
cuenta con servicios higienicos accesibles	SI	NO	Duchas con asientos rebatibles o removibles		
Espacio libre con diametro 1.50 m. que permita el giro de una silla de ruedas en 360°.					
Las puerta esta señalizado en sistema braille y en alto relieve.			Duchas con barras de apoyo tubulares antideslizantes.		
Ingreso común con señalización podo táctil.			<b>sugerencias:</b>		



**ANEXO C. Ficha técnica censo realizado a ocho de catorce establecimientos de agencias de viajes socios activos del APAVIT-PUNO**

FICHA TECNICA PARA LA EVALUACION DE ESTABLECIMIENTOS DE AGENCIAS DE VIAJES PARA EL TURISMO ACCESIBLE					
DE LA CIUDAD DE PUNO					
Nombre del establecimiento:			categoría:		
¿Conoce usted la norma tecnica A.120 " Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE ( reglamento nacional de edificaciones ?				SI	NO
Accesibilidad Física	SI	NO	Accesibilidad en la comunicación e información		
			Módulo de atención y/o counter		SI
Espacios de estacionamiento exclusivo dentro del establecimiento.			Modulo visible, sin barreras en la circulación y en el entorno.		
Rampas o plataformas elevadoras.			El mobiliario es accesible para una silla de ruedas.		
Pisos interiores fijos, uniformes con superficie antideslizante.			Cuenta con paginas virtuales accesibles.		
Espacio reservado para silla de ruedas señalizado horizontal y verticalmente.			<b>Comunicación impresa</b>		SI NO
Piso podotáctil desde la puerta de ingreso hasta el módulo de recepción o planos hápticos ( distribución arquitectonica de un determinado espacio)			Folletería turística de las paquetes y servicios turísticos que ofrece la agencia de viajes		
			Ejemplar de cartilla en sistema braille, cuyos contenidos estén relacionados con los servicios y/o atractivos turísticos que ofrece la agencia de viajes		
<b>servicios higienicos</b>	SI	NO	cuenta con códigos QR en el material impreso para que las personas con discapacidad auditiva y visual puedan acceder a la información a través de teléfonos inteligentes?		
sanitarios con diámetro de 1.50 m. permite el giro de una silla de ruedas en 360°.			<b>Comunicación visual</b>		SI NO
Ingreso con señalización podotáctil.			La señalización visual clara, de fácil comprensión acompañados de pictogramas.		
Las puertas del servicio higiénico accesible, están señalizados en sistema braille.			El servicio turístico cuenta con con la señalización y/o con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (S.I.A),		
Barra de apoyo tubulares antideslizante .			<b>Comunicación audible y/o sonora</b>		SI NO
			La sala de espera con señales audibles o sonoras acompañadas de señales luminosas para comunicar alguna situación en caso de emergencia		
			<b>Comunicación directa (lengua de señas)</b>		SI NO
		Personal capacitado que brinda información turística y/o maneja la lengua de señas o LSD.			
<b>Sugerencias:</b>					



**ANEXO D.** Ficha técnica censo realizado a cuatro de seis establecimientos de restauración categorizados de 3 y 4 tenedores de acuerdo al directorio de la DIRCETUR 2022.

FICHA TECNICA PARA LA EVALUACION DE ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACION PARA EL TURISMO ACCESIBLE DE LA CIUDAD DE PUNO						
Nombre del establecimiento:			Categoría:			
¿Conoce usted la norma tecnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE (reglamento nacional de edificaciones ?					SI	NO
<b>Accesibilidad física</b>	si	NO	<b>Accesibilidad en la comunicación e información</b>	SI	NO	
Espacios de estacionamiento exclusivo dentro del establecimiento.			Información de los alimentos, bebidas y precios.			
Rampas o plataformas elevadoras.						
Entrada Principal Accesible.			Pictogramas y/o imágenes que representen a los alimentos.			
Pasillos de circulación en el área de comensales con un espacio mínimo de 0.90 m.			Códigos QR			
<b>Mobiliario</b>	si	NO	Sistema braille			
Mesas para el ingreso de una silla de ruedas.			<b>Comunicación visual</b>	si	no	
Sillas de diferentes tamaños y alturas.			Carteles y/o avisos, cuentan con pictogramas con mensajes claros, acompañados de leyendas en macro tipo.			
<b>Accesibilidad en los Servicios higiénicos</b>			<b>Comunicación audible</b>	si	no	
Cuenta con servicios higienicos accesibles.	si	NO	Señalizaciones luminosas y acústicas para situaciones de emergencia y/o evacuación.			
			<b>Comunicación directa (lengua de señas)</b>	si	no	
Sanitarios de diámetro de 1.50 m. que permita el giro de una silla de ruedas en 360°.			Personal de atención o mesero que conozca el manejo de lengua de señas o LSD.			
Ingreso común con señalización podotáctil						
Puertas del servicio higiénico accesible, señalizados con pictogramas, en sistema braille.			SUGERENCIAS:			
Barra de apoyo tubulares antideslizante.						



**ANEXO E.** Encuesta entrevista a DIRCETUR Y sub gerencia de turismo de la  
Municipalidad Provincial de Puno.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO- PUNO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA**

ENTREVISTA A LA MUNICIPALIDAD DE PUNO GERENCIA DE  
CULTURA Y TURISMO, DIRCETUR PUNO.

Nombres: .....

Cargo:

.....

1. ¿Cómo interviene la entidad en el desarrollo del turismo en Puno?

.....

...

.....

.

2. ¿Tiene conocimientos sobre el turismo accesible o turismo para todos?

.....

.....

3. ¿Qué acciones se están tomando para mejorar la accesibilidad en la ciudad de  
Puno?.....

.....

4. ¿Existen programas para impulsar y o mejorar el turismo accesible en  
Puno?.....



.....  
....

5. ¿Se ha desarrollado actividades de supervisión a las empresas prestadoras de servicios turísticos para ver si tienen implementadas servicios y /o personal capacitado para el desarrollo del turismo accesible.?

.....  
.....

6. ¿Quién es el encargado de ver la normativa de accesibilidad y fiscalizar a las empresas turísticas para que cumplan con estos?

.....  
.....

7. ¿Se realizan capacitaciones a las empresas del sector turismo sobre el turismo Accesible?

.....  
.....

8. ¿Qué le falta a Puno para considerarse un destino accesible?

.....  
.....



## ANEXO: F

### HOSPEDAJE CATEGORIZADOS DE 3,4,5 ESTRELLAS

- Casona plaza
- José Antonio
- Qalasaya
- Royal Inn Puno
- Sonesta Posada del Inca
- Balsa INN
- Casa Andina estándar Puno
- Casona Plaza Hotel centro
- Conde de Lemos INN
- Cordelius Turístico
- El Búho
- Francis Puno
- Hhp Hoteles Hacienda de Perú
- Colonial Plaza
- Plaza Mayor
- Sol Plaza
- Terramistica Ciudad del lago
- Tierra viva Puno pplaza
- GHI hotel lago Titicaca
- Camino Real
- Helena's House
- Puno Terra INN

### AGENCIAS DE VIAJES SOCIOS ACTIVOS DEL APAVIT PUNO

- Latin Reps E
- Edgar Adventures
- Kolla Tours
- Expediciones las Balsas
- Arco Baleno
- Pirámide Tour
- Puno Travel
- Jumbo travel



## RESTAURANTES CATEGORIZADOS TURISTICOS

- Balcones de Puno
- Restaurante Giorgio
- Restaurante Valeria
- Ciudad del Lago



## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Ruth Isabel De la cruz Hanco  
identificado con DNI 70439249 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Turismo

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

" DESARROLLO DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LA CREACIÓN  
Y ADAPTACIÓN DE LA OFERTA A TURISTAS CON  
HABILIDADES DIFERENTES EN LA CIUDAD DE PUNO - 2019 "

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 26 de Septiembre del 20 23

Ruth Isabel De la Cruz Hanco

FIRMA (obligatoria)



Huella



## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Ruth Isobel De la cruz Hanco,  
identificado con DNI 70439249 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Turismo,  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

" DESARROLLO DEL TURISMO ACCESIBLE PARA LA CREACIÓN  
Y ADAPTACIÓN DE LA OFERTA A TURISTAS CON  
HABILIDADES DIFERENTES EN LA CIUDAD DE PUNO - 2019 "

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 26 de Setiembre del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella