

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES ECONOMICAS
Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA TURISTICA PARA EL
TURISMO ACCESIBLE EN EL PARQUE ARQUEOLOGICO DE
PISAC

Tesis Presentado por los Bachilleres:

Vladimir CALLAPIÑA TINCO

José Darío CHAVEZ BERNAL

Para optar el Título de Licenciados en Turismo

Asesora: Dra. Roxana Julia ABARCA ARRAMBIDE

Cusco – Perú

2017

INDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|------|
| INDICE DE CONTENIDOS..... | 2 |
| INDICE DE GRAFICOS..... | 8 |
| INDICE DE CUADROS | 9 |
| INDICE DE TABLAS | 10 |
| INDICE DE IMÁGENES..... | 12 |
| INDICE DE FIGURAS | 13 |
| PRESENTACIÓN | 14 |
| INTRODUCCIÓN..... | 15 |
| GENERALIDADES | i |
| 1. Área Problemática y Marco Teórico | i |
| 1.1. Planteamiento del Problema. | i |
| 1.2. Formulación del Problema..... | v |
| 1.2.1. Problema general. | v |
| 1.2.2 Problemas específicos..... | vi |
| 2. Objetivos de la Investigación | vi |
| 1.1. Objetivo General. | vi |
| 1.2. Objetivos Específicos. | vi |
| 2. Justificación | vii |
| 3. Limitaciones de la Investigación | viii |
| 4. Marco Teórico..... | ix |
| 4.1. Antecedentes de la Investigación | ix |
| 4.2. Teorías Generales. | xi |
| 4.2.1. Teoría del desarrollo sostenible. | xi |
| 5.2.2. Teoría de la oferta. | xii |
| 5.2.3. Teoría de la demanda. | xii |
| 5.2.4. Teoría de la motivación..... | xii |
| 5.2.5. Teoría de la satisfacción..... | xii |
| 5.2.6. Teoría de las necesidades. | xiii |
| 5.2.7. Teoría de la calidad total. | xiii |
| 5.2.8. Teoría del servicio..... | xiii |
| 5.2.9. Teoría del turismo. | xiv |
| 5.2.10. Teoría de la oferta turística para discapacitados. | xiv |
| 5.2.11. Teoría de demanda turística para discapacitados..... | xv |

| | |
|--|-------|
| 5.2.12. Teoría de la accesibilidad. | xvi |
| 5.2.13. Teoría del turismo accesible. | xvii |
| 5.2.14. Teoría de la discapacidad..... | xvii |
| 5.2.15. Teoría de las discapacidades físicas..... | xvii |
| 5.2.16. Teoría de la categorización. | xviii |
| 5.2.17. Teoría de la jerarquización. | xix |
| 5.3. Marco Conceptual. | xix |
| 5.3.1. Producto turístico. | xx |
| 5.3.2. Servicio turístico. | xx |
| 5.3.3. Promoción turística. | xx |
| 5.3.4. Actores del turismo social..... | xx |
| 5.3.5. La accesibilidad..... | xxi |
| 5.4. La Discapacidad. | xxi |
| 5.4.1. Definición de discapacidad. | xxi |
| 5.5. Actual Clasificación de los Tipos de Discapacidad: (Comision de Comunidades Europeas, 2003). | xxii |
| 5.5.1. Personas con movilidad y/o comunicación reducida. | xxii |
| 6. La Discapacidad Físico Motriz | xxiv |
| A. Discapacidad por movilidad física restringida | xxiv |
| B. Discapacidad por amputación..... | xxiv |
| C. Discapacidad por atrofia..... | xxiv |
| D. Discapacidad por artritis..... | xxv |
| E. Discapacidad por paraplejia | xxv |
| F. Discapacidad por reumatismo | xxv |
| 7. Desarrollo del Turismo para Discapacitados | xxv |
| 7.1. Importancia de Turismo Accesible..... | xxv |
| 8. El Segmento de los Turistas Discapacitados | xxvi |
| 8.1. El Comportamiento de los Turistas Discapacitados. | xxvi |
| 8.2. La Demanda del Turismo Accesible. | xxvi |
| 8.3. Mercado Potencial del Turismo Para Discapacitados. | xxix |
| 8.4. El Mercado Potencial de Turismo Accesible en los Principales Mercados Emisores de Turismo..... | xxx |
| 8.5. Estadísticas en el Perú Sobre Turismo Accesible..... | xxxv |
| 8.6. Perfil del Turista con Discapacidad..... | xxxv |
| 8.7. Perfil Del Turista con Discapacidad que Visita el Perú. | xxxvi |

| | |
|---|----------|
| 9. Marco Normativo..... | xxxvii |
| 10. Hipótesis de la Investigación | xlvi |
| 10.1. Hipótesis General | xlvi |
| 10.2. Hipótesis Específicas | xlvi |
| 11. Variables e Indicadores..... | xlvi |
| 11.1. Variables Independientes..... | xlvi |
| 11.1.1. Variable Independiente de la hipótesis general. | xlvi |
| 11.1.2. Variables Independientes de las hipótesis específicas. | xlvi |
| 11.2. Variables Dependientes. | xlvi |
| 11.2.1. Variable Dependiente de la hipótesis General:..... | xlvi |
| 11.2.2. Variables Dependientes de las Hipótesis específicas: | xlvi |
| 11.3. Indicadores..... | xlvi |
| CAPITULO I..... | 1 |
| 1. Diagnostico Situacional del Parque Arqueológico de Písaq | 1 |
| 1.3. Aspectos Generales del Distrito de Písaq..... | 1 |
| 1.3.1. Ubicación. | 1 |
| 1.3.2. Límites..... | 2 |
| 1.3.3. Límites del Parque Arqueológico de Písaq | 3 |
| 1.3.4. Altitud... .. | 3 |
| 1.3.5. Clima..... | 3 |
| 1.3.6. Temperatura | 3 |
| 1.3.7. Precipitación..... | 3 |
| 1.3.8. Geomorfología Regional..... | 3 |
| 1.3.9. Geomorfología Local | 3 |
| 1.3.10. Hidrografía..... | 4 |
| 1.4. Biodiversidad..... | 5 |
| 1.5. Antecedentes Históricos. | 6 |
| 1.5.1. Descripción de los Sectores Principales del Parque Arqueológico de Písaq. | 10 |
| 1.6. Diagnóstico del Área de Estudio. | 11 |
| 1.6.1. Diagnóstico del Recurso Turístico. | 11 |
| 1.6.2. Turismo.. | 12 |
| 1.6.3. Hospedajes | 13 |
| 1.6.4. Servicios de transporte turístico y urbano. | 14 |
| 1.6.5. Artesanía. | 15 |

| | |
|--|-----------|
| 1.7. Caracterización del Recurso Turístico..... | 15 |
| 1.7.1. Ficha de Categorización de PA Pisac..... | 16 |
| 1.7.2. Ficha de Categorización del Mercado de Pisac..... | 17 |
| 1.7.3. Ficha de Categorización de la Fiesta de la Virgen del Carmen | 18 |
| 1.8. Circuitos, Corredores Turísticos a los que pertenece el P.A de Pisac..... | 19 |
| 1.9. Gestión de Administración del Parque Arqueológico de Pisac..... | 20 |
| 1.9.1. Seguridad Turística en el Recurso o Circuito. | 21 |
| 1.9.2. Otros servicios en el recurso turístico. | 22 |
| 1.9.3. Estacionamiento dentro del Parque Arqueológico de Pisac..... | 22 |
| 1.10. Diagnóstico del Centro de Soporte..... | 23 |
| 1.10.1. Centro de soporte Cusco..... | 23 |
| 1.10.2. Centro de soporte Urubamba | 24 |
| 1.10.3. Centro de soporte Pisac..... | 24 |
| 1.11. Análisis de dos Servicios dentro del Parque Arqueológico de Pisac..... | 25 |
| 1.11.1. Descripción del servicio ofrecido para la visita Turística..... | 25 |
| 1.12. Análisis de instalaciones turísticas. | 26 |
| 1.12.1. Senderos peatonales..... | 26 |
| 1.12.2. Boletería..... | 28 |
| 1.12.3. Señalización..... | 28 |
| 1.12.4. Servicios Higiénicos | 29 |
| 1.10.5. Estacionamiento..... | 30 |
| 1.10.6. Descripción de las Tarifas..... | 31 |
| CAPITULO II..... | 33 |
| 2. Metodología de la Investigación..... | 33 |
| 2.1. Definición Del Tipo De Investigación. | 33 |
| 2.2. Diseño Apropiado de Investigación. | 34 |
| 2.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación. | 35 |
| 2.3.1. Técnica del Análisis Documental..... | 35 |
| 2.3.2. Técnica de la Encuesta. | 36 |
| 2.3.3. Técnica de la Entrevista | 36 |
| 2.4. Población Y Muestra. | 36 |
| 2.4.1 Población..... | 36 |
| 2.4.2. Muestra..... | 37 |
| 2.5. Turistas con discapacidad que visitan al Perú. | 37 |
| 2.6. Muestra de agencias de viajes. | 38 |

| | |
|--|-----------|
| 2.7. Muestra de Representantes De Entidades Públicas..... | 38 |
| 2.8. Análisis y Procesamiento de Datos. | 38 |
| 2.9. Evaluación y Análisis de las Encuestas Realizadas a las Agencias de Viajes Operadoras de Turismo Accesible..... | 40 |
| 2.10. Evaluación y Análisis de las Encuestas Realizadas a los Representantes de las Entidades Involucrados con la Actividad Turística. | 55 |
| 2.11. Encuesta a los Turistas con Movilidad Física Restringida que Realizan Turismo en el Valle Sagrado. | 59 |
| CAPITULO III | 69 |
| 3. Sistema de Propuestas..... | 69 |
| 3.1.Propuesta de Mejoramiento y Acondicionamiento de la Infraestructura Turística para el Turismo de Personas con Movilidad Física Restringida en el Parque Arqueológico de Pisac..... | 69 |
| 3.1.1. Fundamentación..... | 69 |
| 3.1.2. Descripción del circuito. | 70 |
| 3.1.3. Objetivos. | 71 |
| 3.1.4. Responsables. | 72 |
| 3.1.5. Beneficiarios..... | 72 |
| Modulo I: Implementación de Vías Peatonales (rutas y senderos) para Turistas con Movilidad Física Restringida en el Parque Arqueológico de Pisac..... | 73 |
| A. Implementación de la ruta I (corta) y ruta II (larga)..... | 73 |
| B. Adecuadas Condiciones de Transitabilidad Peatonal para Personas con Movilidad Física Restringida en Silla de Ruedas..... | 75 |
| Módulo II: Implementación de Suficiente Señalización Informativa Dentro del Parque Arqueológico de Pisac e Instalación de Tótems Interpretativos..... | 76 |
| 3.2. Propuesta de Sensibilización a las Agencias de Viaje y Agentes Involucrados..... | 78 |
| 3.2.1. Fundamentación | 78 |
| 3.2.2. Objetivos... .. | 78 |
| 3.2.3. Responsables | 79 |
| 3.2.4. Beneficiarios..... | 79 |
| 3.2.5. Inversión..... | 79 |
| 3.2.6. Tiempo de ejecución | 79 |
| Módulo III: Promoción y Difusión de Turismo para Personas con Movilidad Física Restringida..... | 80 |
| A. Fundamentación | 80 |

| | |
|-----------------------------|----|
| B. Objetivos..... | 80 |
| C. Responsables.. | 81 |
| D. Inversión..... | 81 |
| E. Tiempo de Ejecución..... | 81 |
| Conclusiones | |
| Recomendaciones | |
| Anexos | |
| Presupuesto | |
| Cronograma de Actividades | |
| Bibliografía | |

INDICE DE GRAFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1: Pregunta 1 Agencias de Viajes | 40 |
| Gráfico 2: Pregunta 2 Agencias de Viajes. | 41 |
| Gráfico 3: Pregunta 3 Agencias de Viajes. | 42 |
| Gráfico 4: Pregunta 4 Agencias de viajes. | 43 |
| Gráfico 5: Pregunta 5 Agencias de Viajes | 44 |
| Gráfico 6: pregunta 6 Agencias de Viajes. | 45 |
| Gráfico 7: Pregunta 7 Agencias de Viajes. | 46 |
| Gráfico 8: Pregunta 8 Agencias de Viajes. | 47 |
| Gráfico 9: Pregunta 9 Agencias de Viajes. | 48 |
| Gráfico 10: Pregunta 10 variable A Agencias de Viajes. | 49 |
| Gráfico 11: Pregunta 10 variable B Agencias de Viajes. | 50 |
| Gráfico 12: Pregunta 10 variable C Agencias de Viajes. | 51 |
| Gráfico 13: Pregunta 10 variable D Agencias de Viajes | 52 |
| Gráfico 14: Pregunta 10 variable E Agencias de Viajes. | 53 |
| Gráfico 15: Pregunta 10 Variable F Agencias de Viajes. | 54 |
| Gráfico 16: Pregunta 01 Representantes a las entidades involucradas. | 55 |
| Gráfico 17: Pregunta 02 Representantes a las entidades involucradas. | 56 |
| Gráfico 18: Pregunta 03 Representantes a las entidades involucradas | 57 |
| Gráfico 19: Pregunta 04 Representantes a las entidades involucradas. | 58 |
| Gráfico 20: Pregunta 1 Turistas con Movilidad Restringida. | 59 |
| Gráfico 21: Pregunta 2 Turistas con Movilidad Restringida. | 60 |
| Gráfico 22, Pregunta 3 Turistas con Movilidad Restringida. | 61 |
| Gráfico 23: Pregunta 4 Turistas con Movilidad Restringida. | 62 |
| Gráfico 24: Pregunta 5 Turistas con Movilidad Restringida. | 63 |
| Gráfico 25: Pregunta 6 Turistas con Movilidad Restringida. | 64 |
| Gráfico 26: Pregunta 7 Turistas con Movilidad Restringida. | 65 |
| Gráfico 27: Pregunta 8 Turistas con Movilidad Restringida. | 66 |
| Gráfico 28, Pregunta 9 Turistas con Movilidad Restringida. | 67 |
| Gráfico 29: Pregunta 10 Turistas con Movilidad Restringida. | 68 |
| Gráfico 30, Entidades encargadas de ejecución..... | 72 |
| Gráfico 31: Baranda recomendada por el Min de Cultura en espacios con pendiente ... | 74 |
| Gráfico 32: Vía peatonal recomendada por el Ministerio de Cultura en espacios planos. | 74 |

INDICE DE CUADROS

| | |
|---|----|
| Cuadro 1: La Flora del distrito de Pisac. | 5 |
| Cuadro 2: La Fauna del distrito de Pisac | 6 |
| Cuadro 3: Componentes del área de estudio..... | 11 |
| Cuadro 4: Actividades económicas..... | 12 |
| Cuadro 5: Establecimientos de hospedaje | 14 |
| Cuadro 6: Indicadores de Artesanía..... | 15 |
| Cuadro 7: Categorización de Parque Arqueológico de Pisac. | 16 |
| Cuadro 8: Categorización de Mercado de Pisac | 17 |
| Cuadro 9: Categorización de la fiesta de la Virgen de Carmen..... | 18 |
| Cuadro 10: Circuito Tradicional del Valle Sagrado. | 19 |
| Cuadro 11: Circuito de Turismo Rural Comunitario..... | 20 |
| Cuadro 12: Seguridad Turística en el recurso turístico..... | 21 |
| Cuadro 13: Técnicas e Instrumentos de Investigación. | 35 |
| Cuadro 14: Población..... | 37 |
| Cuadro 15: Costo de Inversión I. | 79 |
| Cuadro 16, Costo de Inversión II..... | 81 |
| Cuadro 17: Cuadro Presupuestal..... | 87 |
| Cuadro 18: Cronograma de actividades..... | 88 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|-------|
| Tabla 1: Mercado potencial Alemania..... | xxx |
| Tabla 2: Mercado Potencial Reino Unido..... | xxxii |
| Tabla 3: Mercado Potencial Francia | xxxiv |
| Tabla 4: Mercado potencial Estados Unidos | xxxv |
| Tabla 5: Unidades de Gestión Territorial. | xlvii |
| Tabla 6: Evolución de ventas COSITUC..... | 13 |
| Tabla 7: Infraestructura hotelera según categoría | 13 |
| Tabla 8 : Pregunta 1 Agencias de Viajes | 40 |
| Tabla 9: Pregunta 2 Agencias de Viajes. | 41 |
| Tabla 10: Pregunta 3 Agencias de Viajes. | 42 |
| Tabla 11: Pregunta 4 Agencias de viajes. | 43 |
| Tabla 12: Pregunta 5 Agencias de Viajes. | 44 |
| Tabla 13: pregunta 6 Agencias de Viajes. | 45 |
| Tabla 14: Pregunta 7 Agencias de Viajes. | 46 |
| Tabla 15: Pregunta 8 Agencias de Viajes. | 47 |
| Tabla 16: Pregunta 9 Agencias de Viajes. | 48 |
| Tabla 17: Pregunta 10 variable A Agencias de Viajes. | 49 |
| Tabla 18: Pregunta 10 variable B Agencias de Viajes..... | 50 |
| Tabla 19: Pregunta 10 variable C Agencias de Viajes..... | 51 |
| Tabla 20: Pregunta 10 variable D Agencias de Viajes | 52 |
| Tabla 21: Pregunta 10 variable E Agencias de Viajes..... | 53 |
| Tabla 22: Pregunta 10 Variable F Agencias de Viajes. | 54 |
| Tabla 23: Pregunta 01 Representantes a las entidades involucradas..... | 55 |
| Tabla 24: Pregunta 02 Representantes a las entidades involucradas..... | 56 |
| Tabla 25: Pregunta 03 Representantes a las entidades involucradas..... | 57 |
| Tabla 26: Pregunta 04 Representantes a las entidades involucradas..... | 58 |
| Tabla 27: Pregunta 1 Turistas con Movilidad Restringida. | 59 |
| Tabla 28: Pregunta 2 Turistas con Movilidad Restringida. | 60 |
| Tabla 29: Pregunta 3 Turistas con Movilidad Restringida. | 61 |
| Tabla 30: Pregunta 4 Turistas con Movilidad Restringida. | 62 |
| Tabla 31: Pregunta 5 Turistas con Movilidad Restringida. | 63 |
| Tabla 32: Pregunta 6 Turistas con Movilidad Restringida. | 64 |
| Tabla 33: Pregunta 7 Turistas con Movilidad Restringida. | 65 |

| | |
|--|----|
| Tabla 34: Pregunta 8 Turistas con Movilidad Restringida. | 66 |
| Tabla 35: Pregunta 9 Turistas con Movilidad Restringida. | 67 |
| Tabla 36: Pregunta 10 Turistas con Movilidad Restringida. | 68 |

INDICE DE IMÁGENES

| | |
|--|----|
| Imagen 1: Servicios Higiénicos. | 22 |
| Imagen 2: Área de expendio de artesanías..... | 22 |
| Imagen 3: Área de estacionamiento de vehículos..... | 23 |
| Imagen 4: Ingreso de circuito al sector Qantus Raqay. | 71 |
| Imagen 5: Modelo de señalización diseñada por Ministerio de Cultura..... | 76 |
| Imagen 6, Modelo de Tótems diseñado por Ministerio de Cultura | 77 |
| Imagen 7: Símbolo de accesibilidad. | 82 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|-------|
| Figura 1 niveles de Discapacidad | xxiii |
| Figura 2: Ubicación de Pisac | 2 |
| Figura 3: Secuencia de visita turística. | 25 |
| Figura 4: Senderos Internos (Ruta larga)..... | 26 |
| Figura 5: Sendero interno (Ruta corta). | 27 |
| Figura 6: Boletería. | 28 |
| Figura 7: Señalización. | 29 |
| Figura 8: Servicios Higiénicos. | 30 |
| Figura 9: Estacionamiento. | 31 |
| Figura 10: Descripción de las Tarifas..... | 31 |
| Figura 11: Espacios y rango para el tránsito de personas con movilidad física restringida.. | 71 |
| Figura 12: Modelo de rampa | 75 |
| Figura 13: Inclinación de la pendiente. | 75 |

PRESENTACIÓN

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Turismo, de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Economía y Turismo de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, presentamos la Tesis Titulado: **CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA PARA EL TURISMO ACCESIBLE EN EL PARQUE ARQUEOLÓGICO DE PISAC**, con la finalidad de optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo.

El objetivo principal del presente trabajo de investigación es determinar las condiciones de la infraestructura para el Turismo Accesible en el Parque Arqueológico de Pisac, ya que las personas con discapacidad cada vez son más participes de la actividad turística especialmente en los países en desarrollo y los destinos emergentes, que ya encaminaron políticas y lineamientos de un modelo de prestación de servicios turísticos accesibles. El turismo accesible promueve un turismo para todos, ya que es un derecho fundamental reconocido a nivel mundial, que garantice el desarrollo sus actividades en un ambiente que posibilite su plena integración y disfrute.

Nuestro país no debe ser ajeno a estas iniciativas que ya dieron los primeros pasos en materia de accesibilidad, sin embargo, queda un largo camino por recorrer para que la accesibilidad sea una realidad. Creemos que los avances realizados para conseguir la plena igualdad de oportunidades, contribuirá no solo diversificar la oferta, sino a dinamizar la economía del país.

El presente trabajo tiene la inquietud de proponer las necesidades básicas que requiere las personas con movilidad física restringida en el parque arqueológico de Pisac, con el fin de brindar un servicio de calidad y generar mayor beneficio para las entidades involucradas y pobladores de la región de Cusco.

Este trabajo de tesis no hubiera sido posible sin la dedicación y apoyo de la Dra. Roxana Julia Abarca Arrambide, que estuvo en todo el momento disponible para resolver nuestras dudas, cuestiones que se plantearon durante la investigación. Nuestra más sincera gratitud.

INTRODUCCIÓN

El turismo es un fenómeno social que moviliza actualmente a millones de personas en el mundo, constituyendo, por lo tanto, un factor de riqueza y progreso económico; además de mejorar las relaciones interpersonales, el conocimiento, la comunicación y el respeto entre las personas. Así, el turismo es un derecho fundamental de todo ciudadano, por lo que ningún grupo de la población puede quedar excluido, ya sean por razones personales, sociales, económicas o de cualquier otra índole.

De acuerdo a datos de la Organización Mundial de la Salud (O.M.S), afirma que en el mundo hay más de mil millones de personas con alguna forma de discapacidad (15% de la población mundial), cifra que va en aumento. Estas limitaciones en este sector de la población no impiden que realicen actividades turísticas, ya que el potencial que representa este nicho de mercado va en crecimiento y esto lo tienen muy en claro los países miembros de la Unión Europea, ya que ellos han optado por políticas que suprimen estas barreras, impedimentos y dificultades de todo tipo que impiden el acceso regular y normalizado a los bienes y servicios turísticos.

Eliminando estas barreras estaremos abriendo bienes, productos y servicios turísticos a un grupo de la población, el de las personas con discapacidad y también al grupo de las personas mayores que tienen limitada participación en este sector.

Esta tendencia de crecimiento del turismo de acuerdo a datos del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, en el Perú para el año 2015 el arribo de turistas extranjeros llegó a los 2, 881,677 de turistas, siendo su destino principal la ciudad del Cusco. Dentro de esta población de arribos, encontramos un reducido número de turistas con movilidad física restringida, que debido a la falta de facilidades en el destino turístico, ven reducida la calidad de servicio ofertado.

El motivo por el cual el turismo accesible no ha alcanzado un nivel alto corresponde principalmente a la falta de la infraestructura turística, por lo que la región Cusco como principal destino de turismo no debe ser excluyente para el desarrollo de turismo accesible: un turismo sin barreras, sino, incluir las acciones necesarias para implementar alternativas de solución.

El presente trabajo pretende ser un instrumento de ayuda, que contribuya al desarrollo turístico, a fin de satisfacer las necesidades de los turistas con discapacidad en cuanto al mejoramiento de las condiciones de infraestructura para el turismo accesible.

En la primera parte identificamos el problema de investigación, así como los problemas específicos, los objetivos: general y específicos que orientan el presente trabajo de

investigación, también se detalla la justificación y limitaciones y se expone el marco teórico sobre el turismo y la discapacidad, así como se establecen las hipótesis: general y específicas y las variables de estudio. Para la realización de esta investigación.

El presente trabajo de tesis se divide en tres capítulos:

En el Capítulo I: Se realiza el diagnóstico del área de estudio, así como identificar los principales problemas que existen dentro del atractivo,

En el Capítulo II: Se desarrolla el marco metodológico de la investigación científica estableciendo el diseño y tipo de investigación, indicando además las técnicas e instrumentos a emplear, así como se especifica la población y muestra de estudio.

En el Capítulo III: Se determina una serie de alternativas de solución, propuestas, conclusiones y recomendaciones así como también se establece el presupuesto y cronograma de actividades a desarrollar.

GENERALIDADES

1. ÁREA PROBLEMÁTICA Y MARCO TEÓRICO

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

“Plantear un problema de investigación, significa orientar previamente la correcta formulación de los objetivos e hipótesis, diseñar los instrumentos para recolectar la información, establecer las técnicas y los procesos metodológicos a utilizarse” (Bardales, 2006, p. 376)

“Comprende un conjunto de puntos esenciales o elementos que posibilitan orientar metodológicamente su solución...es decir debe orientar y guiar la correcta formulación del problema, la prueba de hipótesis y el logro de los objetivos de investigación” (Carrasco Diaz, 2008, págs. 91-92)

El turismo se ha convertido en un fenómeno social, de extraordinaria importancia, que moviliza a millones de personas en el mundo, constituyendo no solo un factor de riqueza y progreso económico sin precedentes, sino en un elemento decisivo para la mejora del conocimiento en relaciones humanas, la comunicación entre personas, y el respeto de los modos de vida y costumbres de cada región.

Este fenómeno social a medida que evoluciona va generando nuevos segmentos de mercado acorde a las necesidades distintas de cada individuo, es así que los países del mundo más sólidos a nivel económico, social, cultural han descubierto la necesidad de desarrollar políticas de turismo accesible.

Por ello, es necesario entender y comprender qué es la accesibilidad y qué ha supuesto hasta el día de hoy. Durante la segunda mitad del siglo pasado, la población de los países considerados desarrollados experimentó un notable aumento en su calidad de vida, traduciéndose en una inversión progresiva en la pirámide de población; según la ONU, en el año 2050 el 21% de la población mundial superará los 60 años. Este fenómeno trajo consigo una evidente mejora del bienestar social y económico.

Este hecho, unido a un aumento del número de accidentes laborales y de tráfico, la degradación de las condiciones medioambientales, enfermedades (esclerosis, Alzheimer, SIDA, etc.), enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardiovasculares, el cáncer, trastornos de la salud mental y a razones puramente genéticas, ha tenido como consecuencia un importante incremento del sector de población de personas con discapacidad y movilidad física restringida (MFR), en Europa existen más de 50 millones, según datos de la Unión Europea y según la Organización Mundial de la Salud (O.M.S. 2013), afirma que hay más de mil millones

de personas que viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad (15% de la población mundial), La falta de accesibilidad al uso y disfrute de las infraestructuras públicas y privadas, en definitiva, al medio físico (edificaciones, zonas urbanas, transporte, etc.), la falta de integración laboral, formativa y comunicativa, etc., emergen como barreras frente al estado de bienestar que todo ciudadano demanda, impidiendo la plena integración social de este sector de población, que precisa y reclama profundos cambios estructurales y funcionales en el seno de las sociedades donde habitan.

El reto de la accesibilidad es uno de los primeros en ser afrontado por técnicos y diseñadores de edificios y los poderes públicos. Prueba de ello fue la celebración del Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas, celebrado en el año 1963 en Suiza. Este Congreso sirvió como premisa para tomar conciencia sobre la existencia del concepto “ACCESIBILIDAD”, el cual iba a adquirir peso específico como objetivo prioritario hacia la plena integración de este sector de población.

En la actualidad los países de la Unión Europea y América de Norte (Canadá y Estados Unidos), las empresas del sector turismo se han especializado en este segmento de Turismo Accesible para recibir a turistas en sillas de ruedas, proporcionar equipos de discapacidad, facilidades en el medio de transporte, accesibilidad a infraestructuras tanto publicas y privadas además ofrecen una gama de actividades recreativas y de ocio al aire libre para este tipo de segmento.

Lo que se busca es eliminar barreras, como en Alemania con la Ley General para las personas con Discapacidad y que entró en vigencia el año de 1998; al impulsar las normas de accesibilidad en los establecimientos y áreas turísticas que exigen el cumplimiento de criterios mínimos para garantizar un nivel de accesibilidad básico que permita el libre disfrute de los espacios turísticos.

El 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), a través de la Declaración de Manila, realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT), se asocia por primera vez el término turismo al de accesibilidad. Esta declaración reconocía el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano, así como recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos apuntando los detalles más importantes sobre accesibilidad turística. Estas recomendaciones quedaron reflejadas en su documento “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”, aprobado en su Asamblea General de Buenos Aires en el año 1990.

Al mismo tiempo, el concepto de turismo accesible adquiere una importancia relevante en 1989, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publican el informe “Tourism for all”. Este informe estudiaba los progresos que se habían alcanzado desde el Año Internacional de los Minusválidos, teniendo como objetivo fomentar en el seno de la industria turística el diseño de servicios destinados a todo el mundo, independientemente de su edad o discapacidad. Asimismo, define el turismo para todos como aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales.

En Sudamérica también se ha logrado desarrollar admirables iniciativas de Turismo para personas con movilidad física reducida. Brasil ha desarrollado diversos escenarios para aquellas personas con alguna discapacidad física puedan hacer deportes de aventura gracias al programa “Turismo sin Límites”, promocionado por el Instituto Brasileño de Turismo (Embratur); de este modo aquellas personas con alguna discapacidad tienen la oportunidad de realizar actividades de Turismo de Aventura en sus diversas modalidades, bajo estrictas medidas de seguridad. La ciudad de Sao Paulo y Socorro se han convertido en el escenario ideal para la práctica de estas actividades como son el rappel, la escalada, el canotaje y el senderismo.

Argentina no es ajeno a esta tendencia mundial, por lo que la Escuela de Esquí Adaptado Alpino (Las Leñas), abre sus puertas a aquellas personas con capacidades especiales para poder practicar el deporte extremo, esto gracias a las adaptaciones y equipos que cumplen con las medidas de seguridad necesarias, así mismo se han creado circuitos accesibles en áreas naturales de esta manera se promueve el turismo de naturaleza y ecoturismo.

El Perú viene llevando a cabo una serie de acciones a partir de 1998, en ese sentido uno de los sectores que logro un mayor avance, es la Industria Hotelera. Así en ciudades con mayor demanda como Lima, Cusco, Puno, Arequipa, Ayacucho, entre otros.

Por lo que PROM PERU (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo), recogió el aporte de su participación en foros internacionales y del contacto con diversas entidades nacionales y extranjeras como la Society for the Advancement of Travel for the Handicapped (SATH) Estados Unidos, Alpe de España y Keroul,

Canadá, dedicadas al desarrollo del turismo para personas con discapacidad (creado bajo Ley N° 27050, Ley de las Personas con Discapacidad del Perú), como resultado uno de sus proyectos denominado “Perú: Hacia un Turismo Accesible”, cuya primera publicación es Turismo para personas con Discapacidad; Un segmento en Desarrollo , en donde se estudia el perfil del turista con Discapacidad y además plantean estrategias de Marketing y Promoción del Turismo Accesible.

En el año 2000 PROM PERÚ publica el Manual para la Atención del Turista con Discapacidad y en el 2001 el Primer informe de evaluación sobre el nivel de accesibilidad de la infraestructura turística en el Perú el cual se basa en los requisitos de las categorías de Accesibilidad de Keroul (Canadá) para su elaboración.

El turismo para personas con discapacidad es un segmento de mercado que cada vez cobra mayor importancia dentro de la industria turística internacional. Esto se debería básicamente a la suma de cuatro factores:

- Un aumento del tamaño del mercado, ya que a medida que se incrementa la esperanza de vida, crece el número de personas con alguna discapacidad.
- Mejora en los ingresos que percibe este grupo, como consecuencia de la existencia de nuevas leyes de carácter social.
- Las mejoras tecnológicas que permiten mayor información y desplazamiento, y por ende posibilita la realización de viajes.
- Finalmente un incremento en las facilidades y servicios para personas con discapacidad, tanto por una toma de conciencia de los requerimientos existentes como en respuesta a la creciente demanda de los mismos.

La región del Cusco es actualmente el principal centro receptor de Turismo de mayor importancia en el Perú, por contar con atractivos turísticos con la suficiente fuerza motivacional de generar flujos turísticos, esta situación nos lleva a tomar consciencia y en la necesidad de generar la inclusión de los discapacitados en el turismo. El presente trabajo de investigación toma como base los datos de arribos proporcionados por la Dircetur – Cusco, en los cuales se demuestra que el flujo de turistas en nuestra región está cada vez más en aumento, es así que el año 2015 el arribo de turistas experimento un crecimiento del 4.90% respecto al año 2014, siendo el mayor porcentaje de turistas extranjeros, con un incremento de 9.84%. Otro aspecto importante a tomar en consideración es que cerca del 60% de turistas que arriban a la ciudad del cusco, visitan el circuito turístico del valle sagrado de los incas, según datos obtenidos de Plan Maestro de Machupicchu.

Es por ello que existe la imperiosa necesidad de solucionar el problema de las condiciones actuales de infraestructura turística en el P.A. de Pisac y si estas son accesibles para personas con movilidad física restringida, con lo cual buscaremos implementar mejores condiciones de accesibilidad y de qué manera ésta contribuiría a mejorar la oferta turística en la región Cusco, evaluando cual es el nivel de participación de los diferentes entes inmersos en la prestación de servicios turísticos a este segmento especial de turistas, además de determinar cuál es el grado de participación y capacitación de servicios turísticos que actualmente se dan dentro del parque arqueológico de Pisac y así conocer y atender a las necesidades de este segmento del mercado que en la actualidad se encuentra desatendido. Del mismo modo evaluar la infraestructura turística existente en el parque arqueológico Písaq, para atender a las personas con movilidad física restringida, así como establecer el tipo de personal adecuado para la atención exclusiva para este segmento del mercado. Por ello se ha considerado necesario estudiar el comportamiento de los turistas con alguna discapacidad, sus necesidades, deseos y exigencias a la hora de realizar su viaje.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

La Formulación del Problema es la parte conclusiva del Planteamiento del Problema, formular un problema es hacer una pregunta plausible e interesante preferentemente acerca de las causas, el origen, el que, el dónde, el cómo, el cuanto, etc., que expliquen un hecho o fenómeno.

La expresión, FORMULACIÓN DEL PROBLEMA, viene de la palabra fórmula, que significa arreglo de términos de acuerdo a la relación observada entre ellos, los cuales se asocian entre sí siempre de la misma manera, según sean las leyes que rigen ese tipo de fenómenos aunque obviamente pueden cambiar las magnitudes de los términos que la conforman.

“La formulación del problema consiste en expresar el problema mediante una fórmula interrogativa, es decir, haciendo una pregunta, de tal manera, que incite una respuesta coherente y precisa”. (Carrasco Diaz, 2008, pág. 100).

1.2.1. Problema general.

¿Cuáles son las condiciones de infraestructura turística para el desarrollo del turismo accesible en el parque arqueológico de Pisac?

1.2.2 Problemas específicos.

1. ¿Cuál es la situación actual de la infraestructura en el parque arqueológico de Pisac?
2. ¿Cuál es la percepción de las agencias de viajes y turistas sobre las condiciones de visita para personas con movilidad física restringida en el parque arqueológico de Pisac?
3. ¿Qué estrategias y medidas de gestión se proponen para dotar de una mejor infraestructura para las personas con movilidad física restringida en el parque arqueológico de Pisac?

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

“Los objetivos son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse; por tanto, todo el desarrollo del trabajo de investigación se orientará a lograr estos objetivos.” (Bernal Torres C. A., 2010, pág. 97).

“Los objetivos constituyen tanto el punto de partida como el punto de llegada, para el investigador, ya que sin ellos formulados previamente no es posible empezar ni terminar un trabajo de investigación, por tanto estos guían todas las actividades del investigador desde el comienzo hasta el final.” (Carrasco Diaz, 2008, pág. 159).

1.1. OBJETIVO GENERAL.

“El objetivo general debe reflejar la esencia del planteamiento del problema y la idea expresada en el título del proyecto de investigación.” (Bernal Torres C. A., 2010, pág. 99).

- Determinar las condiciones de infraestructura turística para el desarrollo del turismo accesible en el parque arqueológico de Pisac.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

“Los objetivos específicos se desprenden del objetivo general y deben ser formulados de tal forma que estén orientados al logro del objetivo general, es decir, que cada objetivo específico está diseñado para lograr un aspecto, y todos en su conjunto la totalidad del objetivo general. Los objetivos específicos son como los pasos que se realizan para lograr el objetivo general”. (Bernal Torres C. A., 2010, pág. 99).

1. Describir la situación actual de la infraestructura en el parque arqueológico de Pisac.
2. Analizar la percepción de las agencias de viajes y turistas sobre las condiciones de visita para personas con movilidad física restringida en el parque arqueológico de Pisac.
3. Proponer estrategias y gestión para dotar de una mejor infraestructura para las personas con movilidad física restringida en el parque arqueológico de Pisac.

2. JUSTIFICACIÓN

“Todo proyecto de Investigación debe justificarse, debe aclarar porque es importante su realización. Aunque existen varias formas de justificar o establecer la importancia, generalmente se considera una justificación bien hecha a aquella que es clara en precisar para quienes es necesario o conveniente la investigación o estudio; y el porqué de esa necesidad o conveniencia”. (Caballero Romero, Guía Metodológica de la Investigación Científica, 1987, pág. 86).

“...debe explicar porque se realiza, responder a la pregunta porque se investiga, constituye en esencia la justificación del estudio investigativo”. (Carrasco Díaz, 2008, pág. 117).

¿Por qué?

Porque existe la imperiosa necesidad de solucionar el problema de las condiciones actuales de infraestructura turística en el P.A. de Pisac, y si estas son accesibles para personas con movilidad física restringida. Tomando en cuenta diferentes métodos de investigación. El turismo accesible, es la actividad turística especializada en otorgar atención y servicios, dentro de los espacios de recreación y descanso, a personas que por razones cualesquiera se han visto restringidas en su movilización.

También se debe considerar que este tipo de turismo tiene un efecto multiplicador de número de acompañantes (Multicliente), lo cual genera mayores ingresos que cualquier otro turista, también toma como base los datos estadísticos de la Dircetur – Cusco, en los cuales se demuestra que el flujo de turistas en nuestra región está cada vez más en aumento, es así que el año 2015 el arribo de turistas experimento un crecimiento del 4.90% respecto al año 2014, siendo el mayor porcentaje de turistas extranjeros, con un incremento de 9.84%.

¿Para qué?

Para determinar las condiciones actuales de la infraestructura turística existente en el P.A. de Pisac, y si estas son accesibles, ya que actualmente este segmento de turismo representa una considerable relevancia socioeconómica, comparable con cualquier otra actividad

económica, y tiene gran presencia en aquellos destinos que no presentan barreras a la hora normal desplazamiento y es impulsada en gran parte por la vertiginosa velocidad de los adelantos tecnológicos e implementar mejores condiciones de accesibilidad y de qué manera ésta contribuiría a mejorar la oferta turística en la región Cusco, evaluando cual es el nivel de participación de los diferentes entes inmersos en la prestación de servicios turísticos a este segmento especial de turistas, además de determinar cuál es el grado de participación y capacitación de servicios turísticos que actualmente se dan dentro del parque arqueológico de Pisac.

¿Para quién?

Para el conjunto de turistas con movilidad física restringida tengan conocimiento de que el Parque Arqueológico de Pisac cuenta con la accesibilidad necesaria para la visita, y de este modo contribuir a ser reconocidos como un destino turístico accesible.

Para que los entes involucrados tengan mayor diversificación en su oferta turística y a la vez se genere mayor oportunidades económicas.

3. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

“Son obstáculos que eventualmente pudieran presentarse durante el desarrollo de la investigación” (Arias, 1999, pág. 13).

“La delimitación o alcance en investigación se refiere a la dimensión o al cubrimiento que ésta tendrá en el espacio geográfico, periodo de tiempo y perfil sociodemográfico del objeto de estudio”. (Bernal Torres C. A., 2010, pág. 109).

- Falta de información turística actualizada y escasos trabajos de investigación en las bibliotecas de turismo de la UNSAAC y la UAC sobre el área de turismo accesible en los diversos circuitos turísticos ofertados.
- Limitada información difundida a nivel de instituciones públicas y privadas para el fomento del turismo accesible en nuestra ciudad.
- Dificultades para acceder a trabajos de investigación en universidades de Cusco, por las limitaciones que anteponen para su uso y la escasez de trabajos en esta área.
- Factor Tiempo, dedicación parcial por parte de los alumnos a la realización del trabajo de investigación, por tener otros estudios y trabajos fuera de la ciudad del Cusco.

4. MARCO TEÓRICO

“Es una presentación de las principales escuelas, enfoques y teorías existentes sobre el tema objeto de estudio, en que se muestre el nivel del conocimiento en ese campo, los principales debates, resultados, instrumentos utilizados y demás aspectos pertinentes y relevantes sobre el tema de interés”. (Bernal Torres C. A., 2010, pág. 125).

“Es la sustentación del problema planteado a través de la exposición y análisis de aquellas teorías y enfoques teóricos que se consideran válidos para el estudio, demostración y comprobación de las hipótesis”. (Torres Bardales, pág. 103).

4.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

“Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. Debe evitarse confundir los antecedentes de la investigación con la historia del objeto de estudio en cuestión”. (Arias, 1999, pág. 14)

“Vienen hacer la relación o el conjunto de toda conclusión obtenida por otros investigadores, o por el mismo investigador en tiempos pasados respecto al problema que se investiga, o en trabajos de investigación muy similares o relacionados”. (Carrasco Diaz, 2008, pág. 123)

Para la realización del trabajo de investigación se consultó diferentes fuentes de información tales como artículos, textos, tesis y otros; esta recopilación de información sirvió de base para nuestro problema objeto de investigación y a la vez realizar un deslinde de las características de nuestro trabajo de investigación frente a otros trabajos realizados con anterioridad. Es así que en la biblioteca especializada de la escuela profesional de Turismo de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco y en centros de investigación de Cusco existen algunos estudios de investigación sobre Turismo Accesible, estos son los trabajos relacionados a nuestro tema de Investigación.

Sánchez Mayorga, Johana (2014). “Análisis de la situación actual del turismo accesible para personas con discapacidad en el centro histórico de la ciudad de Quito como destino turístico”. Siendo las principales conclusiones del trabajo de investigación:

1. El Centro Histórico de la ciudad de Quito recibe una gran cantidad de visitantes, entre ellos personas con discapacidad, los cuales se encuentran con grandes problemas de accesibilidad tanto en la infraestructura como en el acceso a la información en los establecimientos turísticos lo cual dificulta su visita.

2. El Centro Histórico de la ciudad de Quito cuenta con establecimientos dedicados al desarrollo de la actividad turística, los mismos que no tienen mucha información sobre la accesibilidad para personas con discapacidad, lo cual dificulta la realización de la misma.
3. Los establecimientos turísticos, los pobladores y turistas se muestran a favor del desarrollo turístico accesible para personas con discapacidad, conscientes de que esta actividad atrae divisas, desarrollo y mejora la calidad de vida de las personas con discapacidad.
4. La misión de esta propuesta es desarrollar, organizar, impulsar la actividad turística accesible para personas con discapacidad, contando con la participación del CONADIS en el cumplimiento de la misma.

Ortiz Erazo, Mónica (2011). “Propuesta para la eliminación de barreras arquitectónicas para el mejoramiento del turismo accesible en el centro histórico de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo - Ecuador”. Siendo las principales conclusiones de la tesis:

1. Los elementos del diseño urbano existentes en el Centro Histórico de la ciudad de Riobamba en su mayor parte son accesibles; sin embargo hay falencias en la señalización y en los parques ya que no se encontró ningún tipo de juegos infantiles para niños y niñas con discapacidad. Los elementos de diseño arquitectónico de la planta turística de los establecimientos visitados no son accesibles para las personas con discapacidad; y no hay una adecuada información para este tipo de turistas con discapacidades.

Gonzales Carrasco Jairo, Surco Corimanya Carlos (2011): “Diagnóstico de la Situación actual del turismo accesible en la ciudad de Cusco y posibilidades de desarrollo”. Las conclusiones que presenta el trabajo de tesis son:

1. Si bien es cierto ningún establecimiento turístico evaluado pudo ser considerado como accesible para todo tipo de discapacidad, hay establecimientos incluidos en la investigación que si ofrecen espacios especialmente acondicionados para personas con discapacidad (por lo general motora) y/o presentan espacios públicos accesibles con o sin ayuda (como restaurantes) y/o áreas de recreación y/o SS.HH públicos).
2. La importancia de la accesibilidad para una persona discapacitada es indiscutible, condicionando en gran medida su estancia en un establecimiento turístico. Un hotel accesible es claramente diferente, no solo para un turista discapacitado físico sino

para todas las personas. Una mayor accesibilidad implica mayor amplitud de espacios en ascensores, pasillos, habitaciones, así como ausencia de escalones todo lo cual beneficia a toda la población y producirá un mayor desarrollo turístico.

Fernández Alles, María (2007): “Turismo accesible: análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz”. Las conclusiones a las que arribo esta tesis doctoral fueron:

1. La revisión del estado actual de la investigación ha reflejado la escasez de estudios realizados en materia de accesibilidad turística, en general, y hotelera, en particular. Concretamente, en el campo del marketing queda mucho trabajo por hacer en aspectos tan importantes como el comportamiento del consumidor, el producto, los canales de distribución o la publicidad, entre otros, en lo que a segmentos de mercado se refiere.
2. La magnitud del segmento de los discapacitados físicos, integrado por una gran variedad de colectivos entre los que se incluyen a los discapacitados permanentes, los discapacitados temporales, las personas mayores, las mujeres embarazadas y los niños, es desconocida por la mayoría de los directivos hoteleros. La mayoría (entre el 80% y el 90%) reconoce la pertenencia de los discapacitados permanentes y temporales a este segmento. Sólo dos de cada tres directivos identifica a las personas mayores como discapacitadas físicas, y una minoría a las mujeres embarazadas y los niños. Estos datos justifican, en parte, que el 99% de los directivos sitúe el porcentaje de huéspedes discapacitados físicos en una cifra inferior al 20%.

Sutta Soto, Leonel (2002): “Turismo para personas con Discapacidad física en el centro turístico Cusco”.

Estos resultados contribuyen a la realización del presente proyecto de investigación por ser el turismo accesible un tipo de turismo en desarrollo y que representa alternativas de diversificación en la oferta turística en Perú y Cusco.

4.2. TEORÍAS GENERALES.

4.2.1. Teoría del desarrollo sostenible.

Se define como la distribución integracional de los costos y beneficios del crecimiento y del desarrollo. El de la producción depende de la calidad ambiente, se conoce como la productividad ambiental y del lugar a reflexiones importantes para el estudio del desarrollo sostenible. El desarrollo sostenible está basado en la diversidad social, en la diversidad biológica.

Se entiende también como desarrollo sostenible al asegurar que los recursos satisfagan las necesidades del presente, sin comprometer las capacidades de las generaciones futuras para satisfacer las propias. Esto implica límites a los recursos del medio ambiente, la tecnología, la organización social y la capacidad de la biosfera para absorber los efectos de las actividades humanas. (Ministerio de Agricultura y Ganadería. Ecuador).

5.2.2. Teoría de la oferta.

Es la cantidad de bienes y servicios que un productor o comerciante puede ofrecer y desea hacerlo en un tiempo y a precios diferentes.

Por oferta entendemos la cantidad de un bien que las empresas producen y venden por su propia voluntad, más concretamente relacionamos la cantidad ofrecida de un bien con su precio de mercado manteniendo todo lo demás constante como los costos de producción, los precios de los bienes afines y la organización del mercado.

5.2.3. Teoría de la demanda.

Cantidad de bienes y servicios que un comprador pueda adquirir y desea hacerlo en un periodo dado a un precio en particular suponiendo que los otros factores son constantes.

La demanda se da en un tiempo es decir en un punto del tiempo, un día, un mes, un año, pero no se dan por periodos o procesos.

Se puede definir como DEMANDA a la cantidad de productos o servicios que los consumidores están dispuestos a adquirir a determinados precios y para determinados niveles de renta.

5.2.4. Teoría de la motivación.

La motivación y las emociones proporcionan una clave para comprender porque un individuo responde a ciertos estímulos de su ambiente social y no a otros, por que gusta de ciertos objetos de su experiencia y otros le disgustan y cómo interpreta su ambiente. (Maslow, 1991, pág. 6).

5.2.5. Teoría de la satisfacción.

La teoría de la satisfacción nos dice "...que la satisfacción del cliente es vivida hoy en el mundo empresarial como un nuevo credo que concita entusiasmo y afecciones sinceras. La satisfacción del cliente va a ser el nuevo campo de batalla de las confrontaciones competitivas en la década de los 90".

El objetivo principal es la satisfacción total del cliente y la calidad es la idea obsesiva, solo se venden productos perfectamente concebidos, completamente probados cuyas

Características sean definidas hasta en sus más mínimos detalles. La calidad es la satisfacción de los requerimientos, deseos y expectativas de los clientes. (Larrea, 1991, pág. 25).

5.2.6. Teoría de las necesidades.

Las necesidades de una persona "... son una condición interna que resulta de la carencia de algo, lo cual si se presenta tendería a mejorar el bienestar de este individuo. Las necesidades pueden ser emocionales, espirituales o físicas. En forma colectiva es determinante de la motivación del turista la necesidad de cambio, nuevas experiencias, aventuras y apreciación estética lo cual se puede satisfacer con el viaje y la actividad turística. (MCintosh & Gupta, pág. 43).

5.2.7. Teoría de la calidad total.

La calidad total es el estudio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que sufrido el término calidad a lo largo del tiempo. En un primer momento se hablaba de control de calidad, primera etapa en la gestión de calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a producción, posteriormente nace el aseguramiento de la calidad, fase que se persigue garantizar un nivel continuo de la calidad de producto o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como calidad total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de mejora continua y que incluye las dos fases anteriores.

La filosofía de la calidad total proporciona una concepción global que fomenta la mejora continua en la organización y la involucración de todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno y externo.

5.2.8. Teoría del servicio.

"... Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente..."

Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de estas. Es el equivalente no material de un bien. Un servicio se diferencia de un bien (físico o intangible) en que el primero se consume y se desgasta de manera brutal puesto que la economía social nada tiene que ver con la política moderna.

Al proveer algún nivel de habilidad, ingenio y experiencia, los proveedores de un servicio participan en una economía sin las restricciones de llevar inventario pesado o preocuparse por voluminosas materias primas. (<http://es.wikipedia.org/wiki/servicio> (econom%C3%ADa), s.f.).

5.2.9. Teoría del turismo.

“Es una actividad socio-económica que consiste en un conjunto de bienes y servicios que se venden al turista. Dichos bienes y servicios están necesariamente interrelacionados, de manera que la ausencia de uno de ellos obstaculiza y hasta impide la venta o prestación de todos los otros, tiene además, la muy peculiar característica que solo es posible producirlos en localizaciones geográficas rígidamente predeterminadas a las cuales se traslada el turista, aunque su venta se puede realizar en el lugar de producción o fuera del el, es decir en el punto de origen de la demanda. A diferencia de lo habitual, en turismo, no se realiza una distribución física del producto, pues repetimos el consumidor es quien viaja a la fuente de producción”. (Cardenas Tabares, pág. 34).

5.2.10. Teoría de la oferta turística para discapacitados.

La oferta turística es un término muy amplio, capaz de designar tanto al soporte natural o patrimonial de un área geográfica, como los equipamientos e instalaciones existentes para el aprovechamiento de su potencial turístico. La oferta se refiere a lo que tradicionalmente se ha denominado producto turístico y estaría formado por:

- Alojamiento turístico
- Transporte terrestre, aéreo o naval
- Centro de ocio y recreación
- Restauración
- Agencias de viajes
- Comercio turístico
- Recursos naturales y culturales.

Estos componentes de la oferta influyen directamente en la experiencia turística de cualquier persona que las consume, constituyendo una de las premisas básicas, en términos competitivos y de calidad, para alcanzar una calidad percibida superior a la esperada. Actualmente, y a pesar de haber realizado muchos esfuerzos, no podemos afirmar que estos soportes hayan alcanzado su plena concepción competitiva, ya que un alto porcentaje de la oferta no es accesible a un segmento de población, formado por personas con discapacidad

y movilidad reducida (PMR), son muchas las barreras que inciden en la planificación de un viaje (entorno público inaccesible transporte no adaptado, alojamientos sin facilidades para PMR, etc.), pero también son múltiples las soluciones aplicables que posibilitarían a este grupo de población su integración en la oferta turística. Por lo cual, se deberá diagnosticar la realidad actual de la accesibilidad en la oferta turística para las personas con discapacidad y movilidad física restringida (MFR), proporcionando en lo posible soluciones a sus deficiencias.

5.2.11. Teoría de demanda turística para discapacitados.

El porqué del análisis de la integración de las personas con discapacidades físicas, durante el tiempo libre en general y su consideración en la etapa educativa ya fue expuesto en 1992 durante el III congreso interdisciplinario sobre barreras arquitectónicas y urbanísticas donde se ha señalado que:

“... los espacios turísticos deben ser el ámbito de encuentro y de la acción social. Deben constituir armazones que favorezcan la creación de oportunidades para la vida individual y social enriquecida e íntegra. Sin embargo, la falta de planes y profundas razones sociales y económicas han ido afectando esa función social y han convertido en fuentes de tensión, de divergencia y frustración, si estas circunstancias son de consecuencias negativas para las personas en plenitud de sus capacidades y sentidos, son de efectos aún más agudos para aquellas cuyas capacidades han sufrido una merma.

Si como asevera Mundford, “... el idioma y la ciudad son las más altas expresiones de cultura del hombre...”, resulta inconcebible que se siga diseñando y usando patrones socio-culturales que marginan a importantes núcleos de la población. No solo las ciudades, sino su organización vivencial, ignoran y segregan a los que no concuerdan con el modelo humano adoptado. Estas dificultades son sufridas por la comunidad en su conjunto y crecen en la medida en que nos alejamos del adulto joven de sexo masculino, el que pareciera haberse tomado como modelo arquetipo al proyectar la ciudad como soporte de las actividades turísticas. Las barreras arquitectónicas, urbanísticas y del transporte son particularmente crueles con...

...LOS NIÑOS. El tránsito parece estar concebido en la suposición que el peatón es un remanente de la población motorizada, el niño pierde en este esquema la posibilidad de transitar, de acceder, inclusive de utilizar la ciudad sin el cuidado paranoico de los mayores.

...LA TERCERA EDAD. Su “espacio defendible”, el que pueden recorrer sin excesiva angustia, es de escasa extensión y está acotado por la falta de enseres urbanos y toda muestra

de que la comunidad los entiende en su peculiar forma de vida (el 12% de la población es mayor de 60 años).

...LOS DISCAPACITADOS. De acuerdo a la UNESCO son el 10% de la población, si solo advertimos en el uso de la ciudad una proporción sensiblemente menor, se debe a la eficacia de las barreras arquitectónica, urbanísticas y del transporte que marginan e impiden su integración a una vida activa.

“...LOS DISCAPACITADOS TRANSITORIOS, EMBARAZADAS, ENYESADOS, DISCAPACITADOS VISCERALES, TODO LOS AGREGADOS POR EL RUIDO, EL TRANSITO Y LA INCOMUNICACION QUE QUIEBRAN EL CONTACTO CON LA NATURALEZA...”

Desde la óptica de distintas disciplinas se afirma que nos dirigimos hacia una civilización del ocio donde la correcta utilización del tiempo libre del hombre adquiere una importancia fundamental para su desarrollo psíquico y social. La validación contemporánea del tiempo libre y el ocio y su utilización en la recreación y el Turismo, nos lleva a proponer un análisis particularizado de la discapacidad permanente o temporaria en el uso de este tiempo. Pensamos que la educación tiene un importante papel a desarrollar en la difusión de la existencia de las barreras, creemos que la erradicación de las barreras solo se logrará con la participación de las disciplinas, ya que sería infecundo un análisis del tema que solo describiera soluciones técnicas, pues el verdadero problema, LA FALTA DE CONCIENTIZACION DE LA SOCIEDAD seguirá enmascarando. (OMT, 1992).

5.2.12. Teoría de la accesibilidad.

Al hablar de accesibilidad nos referimos a la calidad que tienen el conjunto de espacios utilizados por las personas, para que en cualquiera de ellas, incluso aquellas que tienen una discapacidad, puedan:

- Llegar a todos los lugares y edificios que desean sin necesidad de realizar sobre esfuerzos.
- Acceder a los establecimientos en los que se ofrece cualquier tipo de servicio y poder, en caso de emergencias, ser evacuados en condiciones de seguridad.
- Hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en todo tipo de establecimientos con comodidad.

Las barreras físicas se pueden diferenciar en:

1. Barreras Arquitectónicas
2. Barreras Urbanísticas

3. Barreras en el Transporte
4. Barreras en la Comunicación

5.2.13. Teoría del turismo accesible.

Según la Organización Mundial del Turismo, “aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos”

Es decir, posibilita que las personas con discapacidad permanente o temporal, cuenten con las condiciones adecuadas de seguridad y autonomía para el desarrollo de sus actividades en ámbitos físicos, en la prestación de servicios y en los sistemas de comunicación.

5.2.14. Teoría de la discapacidad.

La discapacidad física se refiere a cierto nivel de limitación física que tienen las personas, dentro del campo de la anatomía, la fisiología y la medicina humana. El tema de la discapacidad física es muy amplia y compleja, para fines de la investigación se destaca el hecho de las limitaciones físicas, no mentales impiden que las personas puedan desarrollar tales como viajes de turismo.

Según la ley general de la persona con discapacidad, en su Art. 2 dice: “la persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias evidenciadas con la pérdida significativa de alguna o algunas de sus funciones físicas, mentales o sensoriales, que impliquen la disminución o ausencia de la capacidad de realizar una actividad dentro de formas o márgenes considerados normales limitándola en el desempeño de un rol función o ejercicio de actividades y oportunidades para participar equitativamente dentro de la sociedad”.

5.2.15. Teoría de las discapacidades físicas.

En el espacio cultural, urbano y/o rural se desenvuelve un conjunto de visitantes, que genéricamente podemos denominar personas con movilidad física reducida

Este concepto integra, involucra a todas aquellas personas de la tercera edad, niños, grupo familiar, discapacitados temporales y permanentes, etc. Que durante el acceso, recorrido o uso del entorno en un medio natural o cultural, encuentran algún grado de dificultad, para su desplazamiento, requiriendo, plena accesibilidad al medio físico, arquitectónico, urbanístico y el de transporte junto a la comunicación complementaria necesaria, que le permita obtener la plena integración funcional, física y social.

Según el nivel de minusvalía se clasifica:

- **Ambulatorios:** Son aquellas personas que se desplazan por un espacio físico, con algún grado de dificultad, con la ayuda o no de elementos complementarios. Este segmento encuentra dificultades de desplazamiento para salvar pendientes pronunciadas o desniveles por problemas de fuerza como de equilibrio, para recorrer largas distancias sin descanso, etc. El modelo más representativo por el mayor grado de dificultad que encuentra durante su desplazamiento es las personas en silla de ruedas.
- **Sensoriales:** Son aquellas personas que se desplazan con algún grado de dificultad de percepción, debido a las limitaciones de sus capacidades sensitivas principalmente auditivas o sensoriales.

5.2.16. Teoría de la categorización.

Se refiere al desarrollo técnico, por el cual se determina la real naturaleza del atractivo turístico para su respectivo manejo, consiguientemente el atractivo turístico objeto de investigación deberá ser analizado en su naturaleza para determinar su categoría, tipo, subtipo o variedad de acuerdo al modelo turístico que el investigador maneje en el proceso de investigación.

- 1 **Sitios Naturales;** esta categoría agrupa a diversas áreas naturales que por sus atributos propios, son considerados parte importante del potencial turístico.
- 2 **Manifestaciones Culturales;** se consideran las diferentes expresiones culturales del país, región o pueblo desde épocas ancestrales (desarrollo progresivo de un determinado lugar), tales como lugares arqueológicos, sitios históricos entre otros.
- 3 **Folcklore;** es el conjunto de tradiciones, costumbres, leyendas, poemas, arte, gastronomía, etc., del país, región y/o pueblo determinado.
- 4 **Realizaciones Técnicas, Científicas y Artísticas Contemporáneas;** comprende aquellas obras actuales pero que muestran el proceso de cultura, civilización y tecnología, con características relevantes para el interés Turístico.
- 5 **Acontecimientos Programados;** categoría que agrupa a todos los eventos organizados, actuales o tradicionales, que atraen a los turistas como espectadores o actores.

5.2.17. Teoría de la jerarquización.

Se refiere al proceso técnico orientado a determinada fuerza motivacional de cada uno de los atractivos. En el ámbito Internacional y Nacional este producto se halla a través de los elementos componentes del atractivo establecido en cada caso un valor para el manejo turístico.

La presente investigación se utilizará la jerarquización tomando como base la metodología propuesta por el Centro Inter-Americano de Capacitación Turística (CICATUR) D. N° 5/006 (MEXICO – OEA), en sus categorías IV, III, II, I por ser un método Internacional, actualizado y autorizado por el gobierno mediante el sector turismo del MITINCI.

JERARQUIA IV

Son áreas de características excepcionales únicos o singulares, capaces de generar por si solo volúmenes de corrientes turísticos reales y potenciales tanto nacionales como internacionales.

JERARQUIA III

Son recursos y/o atractivos con rasgos excepcionales capaces de motivar por si solos o en conjunto con otros atractivos continuos, corrientes actuales o potenciales de visitantes nacionales o extranjeros.

JERARQUIA II

Recursos y/o atractivos con algún rasgo llamativo, capaces de interesar a visitantes provenientes de lugares que hubieran llegado al destino turístico, regidos por otras motivaciones turísticas, también pueden motivar corrientes turísticas locales.

JERARQUIA I

Son todos aquellos recursos y/o atractivos que no tienen factores suficientes para ser considerados en las jerarquías anteriores pero que igualmente forman parte del patrimonio turístico nacional como elementos que pueden complementar a otros de mayor jerarquía en su desarrollo turístico. (Mincetur, 2006)

5.3. MARCO CONCEPTUAL.

“Se entiende por marco conceptual al conjunto de términos definidos con precisión, concisión y brevedad, de tal manera que unifiquen y delimiten sus significados al contexto social del problema de investigación”. (Carrasco Diaz, 2008, pág. 151).

5.3.1. Producto turístico.

Es el conjunto de bienes y servicios que se ofrecen al mercado en forma individual o en conjunto resultante de las necesidades, requerimientos y deseos del turista.

Es un producto compuesto por una serie de elementos tangibles e intangibles que generan satisfacción turística, que a efectos de consumo por parte del turista, ocurre en varias etapas sucesivas y temporalmente variadas. El conjunto de bienes y servicios que son utilizados para el consumo turístico por grupos determinados de consumidores (OMT, pág. 98).

5.3.2. Servicio turístico.

Tienen la consideración de servicios turísticos la prestación de:

- Agencias de Turismo
- Alojamiento
- Transporte Turístico

5.3.3. Promoción turística.

Dentro del conjunto de Marketing Turístico, por promoción turística se entiende al conjunto de acciones, públicas o privadas, llevadas a cabo con el fin de incrementar el número de visitantes a un país, una región o un determinado destino turístico. (Montsner, pág. 288).

5.3.4. Actores del turismo social.

Se pueden distinguir 4 grandes tipos de actores en el mundo del turismo social, como lo recuerda el Comité Económico y Social Europeo en su dictamen acerca del Turismo Social en Europa (2006).

- **El Estado**

La presencia del estado en la actividad del turismo social es muy variada, dependiendo de su grado de implicancia histórica, ideológica y de configuración social. En algunos países, el estado, de las regiones o de las administraciones locales, toma a su cargo ayudas financieras importantes.

- **Empresas**

Es importante considerar que las empresas contribuyen económicamente a facilitar proyectos para la población.

- **Población**

La probación ha tenido desde el origen del turismo social una muy importante presencia en la actividad turística, como forma de obtener beneficios para la población.

- **Turista**

Es un agente muy importante, ya que gracias al desplazamiento que realiza se generan distintas actividades dentro del país receptor.

5.3.5. La accesibilidad.

Según Imsero (2003) accesibilidad: “es el conjunto de características que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad. Así, la accesibilidad se refiere al conjunto de características de las infraestructuras, del urbanismo, los edificios, establecimientos e instalaciones, el transporte las comunicaciones que permiten a cualquier persona su utilización y disfrute en condiciones de seguridad.

La accesibilidad puede entenderse en relación con tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión; las tres sujetas a limitación como consecuencia de la existencia de barreras. (Marcos Perez, 2003). Todas las personas, según sean sus capacidades funcionales o mentales, se encontrarán con barreras en su capacidad de movimiento, en sus comunicaciones o fuentes de información y en su posibilidad de comprensión de mensajes, instrucciones, instrumentos o sistemas. Los efectos de dichas barreras pueden llegar a causar hasta la exclusión social de las personas afectadas.

5.4. LA DISCAPACIDAD.

5.4.1. Definición de discapacidad.

La Organización Mundial de la Salud (2011) define la discapacidad como: “la restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”. También es definido por Silva(2013) como: “Toda limitación o dificultad grave o importante que, debido a una deficiencia, tiene una personas para realizar actividades de la vida cotidiana, tales como desplazarse, cuidar de sí mismo, ver, oír, relacionarse con otros, Etc.

El término que se usa actualmente es el de "personas con discapacidad" y la Organización Mundial de la Salud para referirse a este grupo de personas, estableció en la década de los ochenta, en la clasificación Internacional de la Deficiencia, Discapacidad y Minusvalía

(CIDDM) tres niveles, basados solamente en el análisis de las consecuencias de la enfermedad, accidente o causal genética, hereditaria o biológica que causa la discapacidad y que son:

- **Deficiencia:** Es toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica.
- **Discapacidad:** Es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano.
- **Minusvalía:** Es una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de la edad, sexo y factores sociales y culturales). (SERNATUR, 2005).

Esta clasificación basada solamente en aspectos médicos, ha sido muy criticada y en la actualidad, tras 20 años de proceso, en la nueva Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), de la Organización Mundial de la Salud, se establece una nueva definición más comprensiva de la discapacidad como: “cualquier restricción o falta de habilidad para realizar cualquier actividad en función a un rango establecido como normal en la naturaleza humana”.

5.5. ACTUAL CLASIFICACIÓN DE LOS TIPOS DE DISCAPACIDAD: (COMISION DE COMUNIDADES EUROPEAS, 2003).

5.5.1. Personas con movilidad y/o comunicación reducida.

5.5.1.1. Temporales

- Mujeres embarazadas.
- Personas con secuelas temporales por accidentes.
- Mayores de 60 años con reflejos y capacidad física disminuidos.
- Personas en rehabilitación post quirúrgica.
- Personas que llevan coches de paseo o bultos pesados.
- Personas obesas.

5.5.1.2. Permanentes.

A. Personas con discapacidad física motriz.

- El semi ambulatorio, quien tiene la capacidad de ambular y actividades asociadas en forma parcial.
- El no ambulatorio, cuyo desplazamiento puede ser logrado con silla de ruedas.

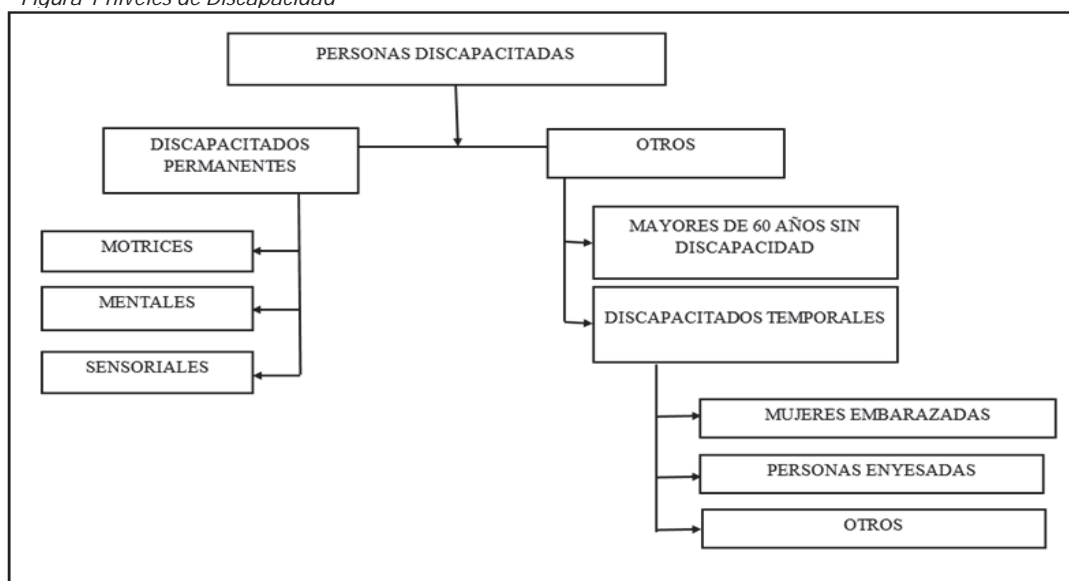
B. Personas con discapacidad sensorial.

- La sordera corresponde a un resto auditivo imposible de amplificar, requiere una alternativa visual e iluminación adecuada que permita una clara lectura labial.
- El hipo acústico presenta un resto auditivo que puede ser rehabilitado, requiere de acondicionamiento acústico del entorno, sistema de sonorización asistida y duplicación de la información verbal a través de gráficas o señales luminosas.
- La ceguera, presenta la pérdida total de la capacidad de ver, requiere espacios libre de riesgos, información táctil y auditiva que permita la suplencia sensorial.
- La disminución visual, puede ser leve, moderada o severa y puede presentar dificultad para percibir los colores, disminución del campo visual, etc. Requiere una iluminación que potencie su resto visual útil, colores contrastantes como elementos de orientación y un tamaño adecuado de la información gráfica y escrita.

C. Personas con discapacidad mental.

- Comunicación (verbal, analfabetismo)
- Otras enfermedades (artritis, reumáticos, cardiacos, etc.).

Figura 1 niveles de Discapacidad



Fuente: Ley1/999, de atención las personas con discapacidad Andalucía. Manual para la atención del turista con discapacidad.

6. LA DISCAPACIDAD FÍSICO MOTRIZ

Si bien es cierto existen una serie de discapacidades como las sensoriales para referirse a las relacionadas la visión o auditivas; las discapacidades físicas, las psíquicas o relacionadas a la percepción/atención y memoria/pensamiento. Ahora bien entre las de carácter físico se encuentran las relacionadas a la movilidad y las destrezas; solo nos ocuparemos de las discapacidades relacionadas a la movilidad física restringida.

El presente trabajo de investigación científica se centra básicamente en los turistas que presentan discapacidad físico motriz, dentro de los cuales se pueden encontrar los siguientes tipos:

A. Discapacidad por movilidad física restringida

Las personas que tienen movilidad física restringida son aquellas que:

- Usan silla de ruedas o utilizan muletas, bastón o andador por un periodo prolongado de tiempo.
- Tienen dificultad para realizar una o más actividades funcionales: levantar o cargar objetos, usar las escaleras o caminar.
- Tienen dificultades para desempeñar una o más actividades de la vida diaria: desplazarse dentro de su vivienda, acostarse y levantarse de la cama o de una silla, bañarse, asearse, vestirse o comer.
- Tienen dificultades para realizar una o más actividades instrumentales de vida diaria: salir de casa, tener control o saber usar billetes y monedas, preparar una comida, hacer trabajos caseros menores, tomar las medicinas prescritas por el médico en la dosis correcta y en los horarios establecidos y en los horarios establecidos y dificultad para usar el teléfono.
- Están limitadas en su habilidad para hacer trabajos en la casa.

B. Discapacidad por amputación

Es la extirpación quirúrgica o traumática de un órgano o segmento del mismo, aunque generalmente este término generalmente se aplica a la extirpación de un miembro en parte o totalmente.

C. Discapacidad por atrofia

Es la disminución del tamaño de un órgano (en este caso miembros superiores o inferiores) a consecuencia de la disminución o alteración de los procesos nutritivos que impiden el normal desarrollo de la masa muscular y de su tonicidad que facilitan su movimiento, lo cual determina dificultad en el desplazamiento físico motriz de la persona.

D. Discapacidad por artritis

Es ocasionado por las inflamaciones agudas o crónicas de las articulaciones. Se caracterizan por presentar dolores articulares de intensidad variable, a veces insoportable por la persona, que le impide realizar movimientos de desplazamiento.

E. Discapacidad por paraplejia

Es la parálisis de las dos extremidades inferiores consecutivas a lesiones del cerebro o de la medula espinal, lo que determina la inamovilidad de la persona en forma normal.

F. Discapacidad por reumatismo

Es un dolor muscular o articular que surge y se agudiza por la acción del frío, se trata de dolores casi siempre intermitentes, que se desplazan de un músculo a otro, de una articulación a otra. (Sutta Soto, 2002).

7. DESARROLLO DEL TURISMO PARA DISCAPACITADOS

El turismo para personas con discapacidad es un segmento de mercado que cada vez cobra mayor importancia dentro de la industria turística internacional. Esto se debería básicamente a la suma de cuatro factores:

1. Un aumento del tamaño del mercado, ya que a medida que se incrementa la esperanza de vida, crece el número de personas con alguna discapacidad.
2. Mejora en los ingresos que percibe este grupo, como consecuencia de la existencia de nuevas leyes de carácter social.
3. Las mejoras tecnológicas que permiten mayor información y desplazamiento, y por ende posibilita la realización de viajes.
4. Un incremento en las facilidades y servicios para personas con discapacidad, tanto por una toma de conciencia de los requerimientos existentes como en respuesta a la creciente.

7.1. IMPORTANCIA DE TURISMO ACCESIBLE.

El turismo es considerado un fenómeno de integración social de mucha importancia en la sociedad; por cuanto es capaz de movilizar a millones de personas por todo el mundo; por lo tanto debe adaptarse y ser accesible a todos los ciudadanos, esto independientemente de las características particulares a nivel personal, social, cultural, de carácter físico, económico

o de cualquier otra particularidad que surja en su entorno. Así, tanto la actividad turística como la accesibilidad se encuentran estrechamente ligadas, y en este contexto ha cobrado suma importancia en los últimos años la atención a las personas con discapacidad.

8. EL SEGMENTO DE LOS TURISTAS DISCAPACITADOS

La Comisión Europea ha identificado cinco tipos de discapacidades con implicación en las infraestructuras y los equipamientos turísticos (DG XIII de la Comisión Europea):

- Una discapacidad física que incluye una movilidad deficiente, por lo que la persona disminuida suele utilizar silla de ruedas, bastones, muletas, etc.
- Una discapacidad sensorial, deficiencias visuales o personas ciegas, hipo acústicas o sordas.
- Una discapacidad para aprender, el grado de comprensión es menor que lo esperado de una persona de su edad.
- Personas con problemas mentales, depresión, ansiedad, temores irracionales, fobias y demencia.
- Otras discapacidades comunes no detectables como enfermedades del pecho y problemas respiratorios, diabetes, epilepsia, insuficiencia renal, alergias.

8.1. EL COMPORTAMIENTO DE LOS TURISTAS DISCAPACITADOS.

Las personas discapacitadas, por el hecho de padecer alguna(s) discapacidad/es, tienen necesidades especiales, no sólo en el desarrollo normal de su vida diaria sino también en la realización de actividades extraordinarias, como son las relacionadas con el ocio y el turismo.

8.2. LA DEMANDA DEL TURISMO ACCESIBLE.

La Organización Mundial de Turismo (2014) “El turismo accesible considera variables de gran significación como son el primer lugar, la accesibilidad al medio físico entendida bajo el enfoque de que cualquier persona debe poder disponer y utilizar las edificaciones, servicios o productos en igualdad de condiciones que los demás. Y esto implica algo más que eliminar u ofrecer una alternativa a un escalón en la entrada de un edificio, implica tener las mismas oportunidades y beneficios y disfrutar de los mismos programas o servicios que los demás.

De esta manera la accesibilidad en el turismo abarca al conjunto de instalaciones y servicios que configuran la oferta turística, desde las agencias de viaje y las oficinas de

información hasta los lugares de alojamiento, pasando por los distintos medios de transporte, estaciones, servicios de ocio, etc.

Por lo tanto, hablar de accesibilidad implica hablar paralelamente de barreras, las que son definidas como: Todas aquellas trabas u obstáculos, físicos que limitan o impiden el normal desenvolvimiento o uso de los bienes y servicios por las personas con discapacidad.

A. Personas mayores.

Uno de los cambios demográficos más importantes, que se está produciendo en la actualidad particularmente en los países de economía avanzada, es el envejecimiento de la población. Como muestra cabe citar que entre los 30 países más envejecidos del mundo se encuentran todos los de la Unión Europea, previa a su ampliación. Entre 1960 y 1995 la esperanza media de vida aumentó en 8 años para los hombres y en 7 años para las mujeres, lo que permite considerar como inquietante la perspectiva del fenómeno de envejecimiento en el siglo XXI.

A nivel global, las estimaciones de la ONU realizadas en la II Asamblea sobre el Envejecimiento, celebrada en el 2002 en Madrid, indican que para el año 2050 un 21% de la población mundial tendrá más de 60 años, lo que equivale a una cifra de 2.000 millones de personas. Esta situación se debe a la menguante natalidad y creciente esperanza de vida que se está registrando en todo el mundo y que, por primera vez en la historia, provocará que los jóvenes y mayores se igualen en número.

B. Personas con discapacidad.

En el año 2001 la OMS aprobó una nueva Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad (CIF), también conocida como CIDDM-2. En esta nueva clasificación se establece una nueva definición para los conceptos de discapacidad y minusvalía que se corresponden con los de limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Esta nueva Clasificación es la actualmente vigente, aunque su implantación aún no es general, dado el poco tiempo transcurrido desde su aprobación.

Una persona discapacitada ahora es vista como un individuo que requiere de una serie de ayudas técnicas para el devenir cotidiano y a la minusvalía como las actitudes o barreras que la sociedad levanta a su alrededor. Sin embargo ambas definiciones coinciden en que los servicios y las oportunidades sociales deben ser lo más accesibles posibles para todas las personas afectadas.

La definición de discapacidad puede ser dividida en las siguientes subcategorías:

- *Físicas*: discapacidades que afectan los movimientos, tales como la Espina bífida, Síndrome postpolio o Parálisis cerebral.

- *Sensoriales*: discapacidades que afectan uno o más sentidos, tales como la ceguera o la sordera.
- *Intelectuales o Cognitivas*: tales como el Autismo o el Síndrome de Down.
- *Mentales o Psiquiátricas*: tales como la Depresión o la Esquizofrenia.

La Organización Mundial de Turismo en su Resolución denominada “Hacia un Turismo Accesible para Todos” aprobada en Dakar en 2005. Define el término persona con discapacidad a efectos del turismo como “toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, tiene limitada su capacidad de relación y presenta necesidades especiales en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos, en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales e intelectuales, así como aquellos con afecciones médicas discapacitantes que requieran atención especial, como las que se observan en algunas personas mayores y en otras personas que necesitan asistencia temporal o permanente”.

C. Las personas con discapacidad en Europa.

La UE reconoce en su Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema "La armonización de los indicadores de discapacidad como instrumento para el seguimiento de las políticas europeas" del 13 de febrero de 2007, lamenta la falta de indicadores en materia de discapacidad, y más particularmente la falta de compromiso político a nivel de la UE para establecer indicadores comunes que permitan respaldar y evaluar las distintas políticas.

Así mismo destaca, que el artículo 31 de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU, estipula que los países tienen que recoger información apropiada, incluidos datos estadísticos y de investigación, que les permita formular y aplicar políticas que hagan efectiva la Convención. (www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf, s.f.).

Aun a pesar de esta falta de indicadores y armonización de criterios la Unión Europea estima que en Europa, la población con discapacidad incluidas las personas con enfermedades de larga duración asciende aproximadamente a 50 millones.

Según estos datos en la UE los discapacitados se dividen porcentualmente en cuatro grandes grupos, dependiendo del tipo de discapacidad:

- Discapacitados Físicos: 37%
- Discapacitados Intelectuales / Mentales: 9,7%
- Discapacitados Sensoriales: 7,0%
- Discapacitados orgánicos: 46,3%

D. Otros segmentos de población beneficiarios del turismo accesible.

La población de cualquier grupo social aun sin tener una discapacidad puede encontrar diversos factores que obstaculizan o impiden su movilidad. El origen de estas exclusiones pueden estar motivadas por:

- Factores cronológicos (niños menores de seis años).
- Factores antropométricos (gigantismo, enanismo y obesidad).
- Circunstancias transitorias (el embarazo, llevar niños pequeños en los brazos, en cochecito o bultos pesados, accidentes sin secuela posterior invalidante, la convalecencia, etc.).

Este colectivo ha pasado a denominarse personas con movilidad reducida (PMRs), al igual que para las personas con una discapacidad física, se hace también necesario analizar las posibles barreras físicas del entorno en el que se desenvuelven y que en muchas ocasiones originan procesos de desventaja.

Existen otros grupos de población que podrían tener necesidades especiales en cuanto a servicios e instalaciones proporcionadas por la industria del turismo como son las personas con problemas asmáticos y los que necesitan dietas especiales o tienen problemas de alergia.

8.3. MERCADO POTENCIAL DEL TURISMO PARA DISCAPACITADOS.

Si bien la Organización de las Naciones Unidas continúa utilizando el estimado de 10% al hablar de población mundial con discapacidad, lo cual representa 600 millones de personas, otras organizaciones calculan que existe más de 850 millones de personas que presentan algún tipo de discapacidad, es decir, el 14% de la población total.

El tamaño real del mercado de personas con discapacidad en el mundo es difícil de estimar, ya que la definición de discapacidad varía notablemente de un país a otro en sus componentes. Para poder cuantificar el tamaño del mercado turístico de personas con discapacidad, es necesario definir claramente qué se entiende por discapacidad, según la región o país, y tomar en cuenta el poder adquisitivo directo e indirecto de este segmento a fin de determinar la capacidad de gasto y, por ende, la posibilidad real de realizar viajes por turismo.

- El turismo para personas con discapacidad es un segmento en expansión a nivel mundial debido al incremento de la población mayor de 55 años, la mejora en los ingresos que percibe este grupo por la existencia de leyes de carácter social promulgadas en las últimas décadas, los avances tecnológicos, así como más facilidades y servicios tanto por una toma de conciencia de los requerimientos

existentes como en respuesta a la creciente demanda de los mismos.

- El tamaño real del mercado de personas con discapacidad en el mundo es difícil de estimar pues la definición de persona con discapacidad varía notablemente de un país a otro. El término discapacidad comprende: deficiencias de la audición, voz y lenguaje, sordera; deficiencias de la visión, ceguera; deficiencias en el aparato músculo-esquelético, deficiencias físicas; deficiencia intelectual, diversos síndromes del retardo mental. Son cuatro áreas de discapacidad: sordera, ceguera, motora e intelectual.
- Por su parte, organizaciones como Kéroul calculan que en Estados Unidos, Canadá y 17 países de Europa Occidental existen alrededor de 94 millones de personas con discapacidad y, de este total, aproximadamente 61 millones tienen la capacidad de viajar, tanto en términos económicos como de desplazamiento.
- Sólo en Europa se calcula que el mercado potencial de turistas con discapacidad asciende a 58 millones de personas, mientras que en Estados Unidos sumaría alrededor de 54 millones de personas con discapacidad, lo que equivale al 20.6% de la población total, según las últimas estadísticas de población de 2005 recolectadas por el US Census Bureau.
- Otro factor a tener en cuenta es el del número de acompañantes que viajan con las personas con discapacidad, que según datos de la UE asciende a 1,5 personas de media.
- En el Perú, cifras oficiales indican que el 1.3% de la población mostró algún tipo de discapacidad en el Censo Nacional de 1993. No obstante, este cálculo está subestimando el tamaño de la población con discapacidad, ya sea por problemas de definición o por reticencia de declarar como persona con discapacidad a un miembro de la familia.

8.4. EL MERCADO POTENCIAL DE TURISMO ACCESIBLE EN LOS PRINCIPALES MERCADOS EMISORES DE TURISMO

A. Alemania

Mercado actual

El turismo para las personas con discapacidad resulta de especial interés para las autoridades alemanas, poniendo en marcha medidas para su desarrollo. Cabe destacar la iniciativa de la organización “The NatKo” (National Tourism Coordination Agency for All People e. V. - Agencia Nacional de Coordinación de Turismo para Todos).

Es la organización central para aquellos temas relacionados con el “Turismo sin Barreras”. La organización está formada por asociaciones de discapacitados y empresas colaboradoras con el objetivo de desarrollar nuevos conceptos y soluciones para ampliar las oportunidades de vacaciones para personas con movilidad reducida.

En Alemania destaca **BSK**, Asociación Federal para los discapacitados, al mismo tiempo es importante reseñar un aumento de agencias de viajes especializadas en el turismo para discapacitados.

Mercado Potencial

Del total de la población de Alemania que asciende a 82.400.000 personas, el 17,3% tiene algún tipo de discapacidad y el 19% pertenece al grupo de población de personas mayores de 65 años.

Si tenemos en cuenta que el número total de personas mayores de 65 años asciende a 15.577.000 y de estos alrededor del 35% tienen una discapacidad asociada, podemos estimar que el mercado potencial del turismo de las personas con discapacidad es de 19.724.450 turistas, de los cuales unos 13.807.115 tienen capacidad económica y física para viajar.

Tabla 1: Mercado potencial Alemania

| Población con discapacidad con capacidad física y económica para viajar | Acompañantes (1,5) | Mercado Potencial Turismo Accesible Alemania |
|---|--------------------|--|
| 13.807.115 | 20.710.673 | 34.517.788 |

- *El 35% de las personas mayores de 64 años sufren algún tipo de discapacidad. Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud realizada por el Instituto Nacional de Estadística (1999), los datos de Eurostat y estudios de la Organización Mundial de la Salud OMS.*
- *El 70% de la población con discapacidad en Europa tiene capacidad física y económica para viajar. Estudios realizados en la UE (“Estudio de la Universidad de Surrey, UK” realizado en el marco del proyecto OSSATE y el Estudio “Economic Implications of Tourism All” de Deloitte & Touche Consulting Group, entre otros).*
- *Número medio de acompañantes por turista con discapacidad: Datos obtenidos del Estudio “Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades” de la UE, que estima en 1,5 el número de acompañantes por cada turista con discapacidad.*

B. Reino Unido

Mercado actual

En el Reino Unido se estima que más del 2,5% de las personas con discapacidad viajan de manera regular.

La oficina de turismo del Reino Unido (visitBritain) ofrece información a los turistas con discapacidad, incluyendo accesibilidad a atracciones turísticas, hoteles y restaurantes.

Además ofrece descuentos en algunos servicios turísticos, compras y conciertos. Entre otras actuaciones promovidas por esta Oficina destaca la de Holiday Care/Tourism for All Holidays Ltd, Organización que trabaja con Turismo del Reino Unido y las oficinas de información turística regionales, Holiday Care está acreditada para inspeccionar los alojamientos de la UK y otorgar la certificación “turismo para todos” de cumplimiento de los estándares nacionales de accesibilidad. Provee información sobre alojamientos accesibles y paquetes de servicios accesibles para visitantes con discapacidad.

Mercado Potencial

Del total de la población del Reino Unido 60.400.000 personas, el 18% tienen algún tipo de discapacidad y el 16% pertenecen al grupo de población de personas mayores de 65 años.

Si tenemos en cuenta que el número total de personas mayores de 65 años asciende a 9.536.000 y de estos alrededor del 35% tienen una discapacidad asociada, podemos estimar que el mercado potencial del turismo de las personas con discapacidad es de 14.332.200 turistas, de los cuales unos 10.025.540 tienen capacidad económica y física para viajar. Para calcular la cifra de mercado Potencial de Turismo Accesible en el Reino Unido hemos creído conveniente utilizar el dato 1.5.

Tabla 2: Mercado Potencial Reino Unido

| Población con discapacidad con capacidad física y económica para viajar | Acompañantes (1,5) | Mercado Potencial Turismo Accesible Reino Unido |
|---|--------------------|---|
| 10.025.540 | 15038310 | 25.063.850 |

- *El 35% de las personas mayores de 64 años sufren algún tipo de discapacidad. Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud realizada por el Instituto Nacional de Estadística (1999), los datos de Eurostat y estudios de la Organización Mundial de la Salud OMS.*
- *El 70% de la población con discapacidad en Europa tiene capacidad física y económica para viajar. Estudios realizados en la UE (“Estudio de la Universidad de Surrey, UK” realizado en el marco del proyecto OSSATE y el Estudio “Economic Implications of Tourism All” de Deloitte & Touche Consulting Group, entre otros).*

- *Número medio de acompañantes por turista con discapacidad: Datos obtenidos del Estudio “Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades” de la UE, que estima en 1,5 el número de acompañantes por cada turista con discapacidad.*

C. Francia

Mercado Actual

Según datos de Le Ministère Délégué au Tourisme 7 de cada 10 ciudadanos disfrutan de vacaciones. Las discapacidades, la edad, la situación económica y la composición de la familia son criterios estructurales que discriminan la práctica de vacaciones.

El gobierno francés consciente de la importancia que representa el colectivo de personas con discapacidad y de la tercera edad ha puesto en marcha una serie de medidas para facilitar el acceso al turismo a este sector de población, entre las que cabe destacar un fondo de ayudas al sector para la renovación de los equipamientos turísticos.

Destacan otros programas en Francia como el de accesibilidad a las playas para personas con discapacidad y movilidad reducida y la del Centro de Monumentos Nacionales.

En Francia, tiene especial relevancia los viajes en grupo organizados por asociaciones de discapacitados. Destacan los de L'Association des Paralysés de France (A.P.F.).

Como en el resto de los países europeos son los discapacitados con menor grado de dependencia los que optan por viajes individuales, en estos casos optan por la localización de información a través de foros o páginas Web especializadas y la contratación directa. En el caso de viajes de media y larga distancia recurren a operadores especializados.

Mercado Potencial

Del total de la población de Francia, que asciende a 62.900.000 personas, el 15% tiene algún tipo de discapacidad y el 16% pertenece al grupo de población de personas mayores de 65 años.

Si tenemos en cuenta que el número total de personas mayores de 65 años asciende a 9.962.000, alrededor del 35% tienen una discapacidad asociada, podemos estimar el mercado potencial del turismo de las personas con discapacidad es de 13.212.700 turistas, de los cuales 9.248.890 tienen capacidad económica y física para viajar. Para calcular la cifra de mercado Potencial de Turismo Accesible en Francia hemos creído conveniente utilizar el dato de 1.5 acompañantes.

Tabla 3: Mercado Potencial Francia

| Población con discapacidad con capacidad física y económica para viajar | Acompañantes (1,5) | Mercado Potencial Turismo Accesible Francia |
|---|--------------------|---|
| 9.248.890 | 13.873.335 | 23.122.225 |

- *El 35% de las personas mayores de 64 años sufren algún tipo de discapacidad. Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud realizada por el Instituto Nacional de Estadística (1999), los datos de Eurostat y estudios de la Organización Mundial de la Salud OMS.*
- *El 70% de la población con discapacidad en Europa tiene capacidad física y económica para viajar. Estudios realizados en la UE (“Estudio de la Universidad de Surrey, UK” realizado en el marco del proyecto OSSATE y el Estudio “Economic Implications of Tourism All” de Deloitte & Touche Consulting Group, entre otros).*
- *Número medio de acompañantes por turista con discapacidad: Datos obtenidos del Estudio “Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades” de la UE, que estima en 1,5 el número de acompañantes por cada turista con discapacidad.*

D. Estados Unidos

Mercado actual

El gobierno norteamericano, a través de la Society for the Advancement of Travelers with Handicaps (Sociedad para el desarrollo del turismo para Discapacitados– SATH), no solo proporciona información actualizada sobre la accesibilidad en el turismo sino que trabaja para promover cambios en la legislación de los estados unidos para crear una sociedad sin barreras.

Mercado Potencial

De la población total de Estados Unidos, que asciende a 325.457.716 personas, el número de personas con discapacidad asciende a 54 millones, según la oficina de censo de los Estados Unidos (SIPP), y el 12% de esta población presenta una discapacidad grave que representa 35 millones, podemos estimar el mercado potencial del turismo de las personas con discapacidad es de 19 millones turistas, de los cuales 12 millones tienen capacidad económica y física para viajar. Para calcular la cifra de mercado Potencial de Turismo Accesible en Francia hemos creído conveniente utilizar el dato de 1.5 acompañantes.

Tabla 4: Mercado potencial Estados Unidos

| Población con discapacidad con capacidad física y económica para viajar | Acompañantes (1,5) | Mercado Potencial Turismo Accesible Estados Unidos |
|---|--------------------|--|
| 12,000,000 | 18,000,000 | 30,000,000 |

Fuente: Elaboración propia.

8.5. ESTADÍSTICAS EN EL PERÚ SOBRE TURISMO ACCESIBLE.

En el Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) calculó sobre la base del Censo Nacional de 1993 que el 1.3% de la población mostraba algún tipo de discapacidad, es decir, más de 288 mil peruanos. Este cálculo está subestimando el tamaño de la población con discapacidad, ya sea por problemas de definición o por reticencia de declarar como persona con discapacidad a un miembro de la familia. Un estudio llevado a cabo por Francisco Vásquez, Presidente del Consejo Nacional de Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), estima que el volumen real en el Perú es de alrededor de dos y medio millones de personas.

El peruano con discapacidad dista aún de conformar un mercado real para el turismo, ya que en su mayoría carecería de los medios económicos para viajar. No obstante, un gran avance en el marco legal peruano significa la inclusión del artículo 21 dentro de la Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística - emitida en mayo de 1998- al tratar sobre las facilidades para personas con discapacidad y de la tercera edad.

8.6. PERFIL DEL TURISTA CON DISCAPACIDAD.

Según los estudios de PROMPERÚ sobre la atención al turista con discapacidad son características del turista con discapacidad a nivel mundial:

- Si bien Europa ha sido el destino más importante en el segmento de turismo para personas con discapacidad, la tendencia en estos últimos años consiste en buscar nuevos países que sean exóticos y ofrezcan comodidad y seguridad. Tal es el caso de Kenya, Sudáfrica, Nueva Zelanda y países latinoamericanos como Brasil, Costa Rica y el Perú.
- Por lo general, los turistas con discapacidad viajan acompañados de familiares y/o amigos, ya que en su mayoría requieren de alguna asistencia. Además, utilizan mayor cantidad de servicios locales y necesitan mayor atención, por lo que sus gastos suelen ser superiores al promedio.

- Suelen viajar en temporada baja, a fin de evitar congestión en la atención y obtener tarifas económicas.
- No existen cifras al respecto, pero es razonable suponer que hacen mayor uso de agencias de viaje que el turista promedio. (PROMPERU, 2001).

8.7. PERFIL DEL TURISTA CON DISCAPACIDAD QUE VISITA EL PERÚ.

- Estados Unidos, Nueva Zelanda y Europa (especialmente España, Inglaterra, Italia y Países Escandinavos) son los principales mercados emisores de turistas con discapacidad hacia el Perú.
- La mayoría de los turistas con discapacidad son mayores de 50 años de edad y, por lo general, de alto nivel cultural, no habiendo un patrón definido en lo referente a profesión u ocupación.
- La naturaleza de la discapacidad es variada. Se ha registrado que personas con deficiencias motoras eligen al Perú como destino turístico, así como grupos de turistas ciegos, sordos, y personas con síndrome de *Down*. Cabe indicar, que hay deficiencias que originan discapacidad que no es susceptible de identificar a simple vista, por ejemplo, la sordera o el retardo mental son características físicas evidentes.
- En cuanto a la estacionalidad, a diferencia de lo que se aprecia a nivel internacional en donde este segmento esquiva las temporadas altas, el turista con discapacidad que visita el Perú sigue el patrón estándar de viaje, es decir, de abril a noviembre, con el pico tradicional de julio-agosto.
- Observan una estadía promedio entre 10 y 15 días y con un gasto promedio entre US\$150 y US\$380 diarios, debido a la elección de hoteles de 5 estrellas y a requerimientos tales como guías especializados, permisos especiales y mayor atención personalizada. No hay que olvidar la duplicidad de gastos que originarían sus familiares o amigos.
- Las actividades llevadas a cabo son las convencionales: *City tours* y visitas a lugares de tipo histórico/cultural en destinos tradicionales como Arequipa, Cusco, Ica/Paracas y Lima. (PROMPERU, 2001).

9. MARCO NORMATIVO

A. En el Marco Internacional.

- En Suiza (1963), en el Congreso Internacional para la supresión de las Barreras Arquitectónicas, se elaboraron informes, comunicaciones y declaraciones sobre la materia, en el cual se sobresale la resolución 3447, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 09 de diciembre de 1975, denominada “Declaración de los Derechos de las Personas Discapacitadas”, referida a los derechos civiles y políticos de las personas Discapacitadas.
- En 1976, los Estados Miembros de las Naciones Unidas, con el objetivo de promover la completa satisfacción e igualdad deciden proclamar en el año de 1981 como el “Año Internacional de las Personas Discapacitadas”.
- En los años 80, las instituciones Europeas comienzan a dedicar una atención creciente a las personas con discapacidad, lo que quedó reflejado en diversos documentos y directrices en las que destacan los siguientes:
 - Resolución sobre el parlamento Europeo, sobre la integración económica, social y profesional de los minusválidos en la comunidad, 11 de mayo de 1981.
 - Comunicación en la comisión, sobre las directrices de una acción comunitaria para la inserción social de los minusválidos del 04 de noviembre de 1981.
 - Resolución del consejo y de los representantes de los gobiernos de los Estados Miembros, reunidos en la sede del consejo, sobre la integración social de los minusválidos, 21 de diciembre de 1981.
- En 1982, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprueba el “Programa Mundial de Acción Concerniente a las personas Discapacitadas”, en la lucha de los derechos de las personas con minusvalías, a disfrutar de las mismas oportunidades de las personas que no la padecen. En la misma asamblea se proclama el periodo de 1983 – como la Década de las Naciones Unidas de las Personas Discapacitadas. Pero no hasta finales de la década de los 80 y los principios de los 90, cuando se produce un verdadero cambio en las políticas internacionales sobre la accesibilidad, debido, fundamentalmente a dos factores: por una parte, la introducción del concepto “Diseño para todos” y por otra, a la presión realizada por personas e instituciones para lograr la igualdad del trato a las personas con y sin discapacidad.
- En 1988, se puso en marcha el programa ELIOS, según programa de acción de la comunidad en favor de los minusválidos de aplicación durante el cuatrienio 1988 –

1991, siendo uno de sus objetivos la igualdad de oportunidades y la vida independiente de las personas con discapacidad, a este le siguió en 1993, el programa ELIOS II, tercer programa de acción comunitaria, para las personas con minusvalía, para el cuatrienio 1993 - 1996, destacando entre algunos de sus objetivos la integración económica y social así como la mejora de la autonomía.

- En diciembre de 1993, por resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas se aprueban las “Normas uniformes sobre la igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad” (ONU - 1996), dentro de las cuales destacan dos artículos; el artículo 5º que establece que “Para las personas con discapacidad de cualquier índole los estados deben establecer programas de acción para que el entorno sea accesible y adoptar medidas para garantizar el acceso a la información y comunicación.
- En 1996, destacaron dos aspectos importantes:
 - En primer lugar la redacción en la Europea del Concepto Europeo de Accesibilidad, documento que ha supuesto un verdadero avance en materia de accesibilidad , en segundo lugar, la publicación por la comisión europea, por parte de la Dirección General Unidad de Turismo, del documento “Por una Europa Accesible y Turista con Discapacidad, con el objetivo de formar a los profesionales en Turismo en Europa sobre cómo hacer accesibles sus establecimientos y como tratar a sus clientes con discapacidad.
 - Por otra parte el tratado de Amsterdam, incluyó en su articulado aspectos relacionados con la discriminación, destacando los artículos 6º y 13avo, según los cuales los países de la Unión Europea, deberán adoptar planes de acción para la integración social de las personas discapacitadas.
- En al año 2000 la Comisión Europea redacta la comunicación, hacia una Europa sin barreras, para las personas con discapacidad, con el objetivo de alcanzar la accesibilidad de los discapacitados a cualquier entorno, planteándose la revisión de algunas políticas fundamentales de la Unión Europea en la búsqueda de mejores condiciones de acceso para las personas con discapacidad.
- En el seno del congreso Europeo sobre discapacidad, celebrado en Madrid en marzo del 2002, se firmó la Declaración de Madrid “No discriminación, Mas Acción Positiva es igual a Inclusión Social”, en la que se recogía una serie de propuestas de acción, que se concentraban en 8 puntos relativos, a la no discriminación en el acceso a los servicios ordinarios de salud, educación, profesionales y sociales, así como a todas la

oportunidades disponibles para las personas sin discapacidad, incluyendo a todos los agentes involucrados en la consecución de este objetivo. El objetivo de esta declaración era proporcionar, un marco conceptual de acción de cara a la celebración, en el año 2003, “Año Europeo de las Personas con Discapacidad”, en el ámbito de la Unión Europea, nacional, regional y local con su objetivo claro, alcanzar la plena igualdad de oportunidades, conscientes por un lado, de que la base fundamental de nuestra sociedad son el respeto de la diversidad humana y la equiparación de los derechos de las personas.

- En el año 2003 se publicó la Directiva 2003/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica, entre otras cosas, una serie de puntos de la Directiva 98/18/CE del Consejo referidas a las personas con movilidad reducida.

Añade el concepto de personas con movilidad reducida, que define como cualquier persona que tenga dificultades particulares para utilizar los transportes públicos, incluidas las personas de edad avanzada, las personas con discapacidad, las personas que sufren minusvalías sensoriales y las personas en silla de ruedas, las mujeres embarazadas y las personas que acompañen a niños de corta edad.

- Dinares Quera 2005, es un estudio realizado sobre las regulaciones en materia de accesibilidad en distintos países, llegó a la conclusión de que “en casi ningún país se tratan las necesidades de eliminación de las barreras arquitectónicas y de comunicación, y el diseño para todos de forma transversal y en un marco más abierto que las políticas sociales de integración social del colectivo de discapacitados”. En dicho estudio se distinguen dos modelos diferentes y muy definidos:
 - El de los países Anglosajones, liderados por Estados Unidos, que desarrollaron, en los años 80 y 90, leyes sobre derechos civiles, defendiendo los derechos y libertades de las personas discapacitadas.
 - Desde 1968, Estados Unidos ha luchado por la protección de las personas discapacitadas, lo que ha quedado plasmado en la Ley de los Estadounidense con discapacidad (ADA), proclamada en junio de 1996, en lo que se establecen los niveles de accesibilidad físico exigidos en los edificios. Fue a partir de la promulgación de esta ley que se produjo una auténtica revolución en materia de accesibilidad, lo que no solo ha llevado a países como Canadá, Gran Bretaña, Argentina, Bolivia, Chile, México y Perú a incluir, en sus marcos normativos, leyes entorno a la eliminación de barreras para los discapacitados, sino también a la creación de una materia de investigación.

- El de los países Europeos que optan por actuar mediante planes de acción acerca de la inclusión social, donde se incluye, entre otros temas de accesibilidad.
- El Comité de Ministros de los Estados Miembros, hizo referencia sobre el “Plan de Acción del Consejo de Europa para la Promoción de Derechos y la plena participación de las personas con Discapacidad en la Sociedad” (adoptado por el Comité de Ministros el 5 de abril del 2006), durante la reunión de delegados ministros.

B. En el Marco Nacional

Constitución Política del Perú (1993)

Artículo 7° Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. La persona incapacitada para velar por si misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, adaptación y seguridad.

Ley General de la Persona con Discapacidad Ley N° 27050

Artículo 1. Finalidad de la Ley

La presente Ley tiene por finalidad establecer el régimen legal de protección, de atención de salud, trabajo, educación, rehabilitación, seguridad social y prevención, para que la persona con discapacidad alcance su desarrollo e integración social, económica y cultural, previsto en el Artículo 7 de la Constitución Política del Estado.

Artículo 2. Definición de la persona con discapacidad

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

Artículo 3. Derechos de la persona con discapacidad

La persona con discapacidad tiene iguales derechos, que los que asisten a la población en general, sin perjuicio de aquellos derechos especiales que se deriven de lo previsto en el segundo párrafo del Artículo 7 de la Constitución Política, de la presente Ley y su Reglamento.

Concordancias:

R.M. N.º 080-2006-J-ONPE (Aprueban Disposiciones sobre el Voto Rápido).

Artículo 4. Papel de la familia y el Estado

La familia tiene una labor esencial frente al logro de las acciones y objetivos establecidos en esta Ley. El Estado ofrecerá a la familia capacitación integral (educativa, deportiva, de salud, de incorporación laboral, etc.) para atender la presencia de alguna discapacidad en uno o varios miembros de la familia.

De la Estructura del CONADIS**Artículo 5. Creación del Consejo Nacional de Integración de la Persona con Discapacidad.**

Para el logro de los fines y la aplicación de la presente Ley, créase el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) incorporándose como Organismo Público Descentralizado del Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano.

Artículo 8.- Funciones del CONADIS

El CONADIS tiene las siguientes funciones:

a) Formular y aprobar las políticas para la prevención, atención e integración social de las personas con discapacidad;

b) Aprobar el Plan Operativo Anual, supervisando y vigilando su ejecución y estableciendo la coordinación necesaria con las instituciones públicas y privadas, en relación con la materia de su competencia;

c) Elaborar el Reglamento de Organización y Funciones;

d) Recomendar a las diferentes entidades de los sectores público y privado, la ejecución de acciones en materia de atención, sistemas previsionales e integración social de las personas con discapacidad;

CONCORDANCIA: R. N° 006-2002-P-CONADIS

e) Elaborar proyectos de corto, mediano y largo plazo, para el desarrollo social y económico del sector poblacional con discapacidad;

f) Apoyar y promover el financiamiento de los proyectos que desarrollen las organizaciones de las personas con discapacidad;

g) Difundir, fomentar y apoyar la formulación e implementación de programas de prevención, educación, rehabilitación e integración social de las personas con discapacidad;

h) Supervisar el funcionamiento de todos los organismos que tienen que ver con las

personas con discapacidad;

i) Demandar acciones de cumplimiento;

j) Fomentar y organizar eventos científicos, técnicos y de investigación que tengan relación directa con los discapacitados;

k) Dirigir el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad;

l) Imponer y administrar multas ante el incumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley y su Reglamento; (*)

(*) Inciso modificado por la Primera Disposición Modificatoria y Complementaria de la Ley N° 27920, publicado el 14-01-2003, cuyo texto es el siguiente:

l) Imponer y administrar multas ante el incumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley y su Reglamento, salvo disposición distinta establecida por Ley."

m) Concertar con el sector privado el otorgamiento de beneficios para las personas con discapacidad; y

n) Ejercer las funciones específicas que le asigne el Reglamento de la presente Ley.

Artículo 27.- Promoción de la actividad deportiva.

El CONADIS, en coordinación con el Instituto Peruano del Deporte promueve el desarrollo de la actividad deportiva de la persona con discapacidad, disponiendo para ello de expertos, equipos e infraestructura adecuados para su práctica.

Artículo 43.- Adecuación progresiva del diseño urbano de las ciudades.

El Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción y las Municipalidades, coordinarán la adecuación progresiva del diseño urbano de las ciudades, adaptándolas y dotándolas de los elementos técnicos modernos para el uso y fácil desplazamiento de las personas con discapacidad, en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 1379-78-VC-3500. (*) (*) Artículo modificado por la Primera Disposición Modificatoria y Complementaria de la Ley N° 27920, publicada el 14-01-2003, cuyo texto es el siguiente:

Artículo 43.- Adecuación progresiva del diseño urbano de las ciudades El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y las Municipalidades, coordinarán la adecuación progresiva del diseño urbano de las ciudades, adaptándolas y dotándolas de los elementos técnicos modernos para el uso y fácil desplazamiento de las personas con discapacidad, en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 069-2001-MTC-15.04."

Artículo 44.- Dotación de acceso a instalaciones públicas y privadas

Toda infraestructura de uso comunitario, público y privado, que se construya con posterioridad a la promulgación de la presente Ley, deberá estar dotada de acceso, ambientes o corredores de circulación e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.(*)

(*) Artículo modificado por el Artículo 1 de la Ley N° 27639 publicada el 19-01-2002, cuyo texto es el siguiente.

Artículo 44.- Dotación de áreas y acceso a instalaciones públicas y privadas

44.1 Toda infraestructura de uso comunitario, público y privado, que se construya con posterioridad a la promulgación de la presente Ley, deberá estar dotada de acceso, ambientes, corredores de circulación, e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.

44.4 En el caso de los Monumentos Históricos considerados Patrimonio Nacional, se deberá contar con la autorización previa del Instituto Nacional de Cultura, para habilitar y/o acondicionar acceso, ambientes y señalizaciones para el desplazamiento y uso de personas con discapacidad.

Artículo 47.- Importaciones de vehículos, instrumentos y otros.

47.1. La importación de vehículos especiales, prótesis y otros, para uso exclusivo de personas con discapacidad, se encuentran inafectos al pago de derechos arancelarios, conforme a lo previsto en la Ley General de Aduanas,

Decreto Legislativo N° 809.

47.2. El CONADIS mantiene la inscripción y el registro de las organizaciones y personas naturales y jurídicas que accedan a este beneficio.

Ley General del Turismo Ley N° 29408

En este marco, se declara de interés Nacional el Turismo y su tratamiento como política prioritaria del estado para el desarrollo del país. En su Art. 2, se define como objetivo de la Ley el promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística. Su aplicación es obligatoria en los tres (3) niveles de gobierno: Nacional, Regional y Local, en coordinación con los distintos actores vinculados al sector. La actividad Artesanal, como parte del turismo, se rige por los principios contenidos en la presente Ley y por las disposiciones legales especiales pertinentes a esta actividad.

Por otra parte, en su Art. 3, se delinea como principios de la actividad Turística los siguientes: desarrollo sostenible, inclusión no discriminación, fomento de la inversión privada, descentralización, calidad, competitividad, comercio justo en el turismo, cultura turística, Identidad y conservación.

Ley General del Turismo, Ley 29408, donde en su artículo 3° menciona los principios de la actividad turística, que textualmente menciona lo siguiente: “El desarrollo del Turismo debe procurar la recuperación, conservación e integración del patrimonio cultural, natural y social y el uso responsable de los recursos turísticos, mejorando la calidad de vida de las poblaciones locales y fortaleciendo su desarrollo social, cultural, ambiental y económico”.

Al respecto, adoptan los conceptos y principios del turismo sostenible recomendados por la Organización Mundial de Turismo que son:

1. Los recursos naturales y culturales se conservan para su uso continuado en el futuro, al tiempo que reportan beneficios;

2. El desarrollo turístico se planifica y gestiona de forma que no cause serios problemas ambientales o socioculturales;

3. La calidad ambiental se mantiene y mejora;

4. Se procura mantener un elevado nivel de satisfacción de los visitantes y el destino retiene su prestigio y potencial comercial; y

5. Los beneficios del turismo se reparten ampliamente entre toda la sociedad

Ley para el desarrollo de la actividad turística Ley N° 26961

Marco para el desarrollo y regulación de la actividad turística el cual establece los objetivos relacionados a los lineamientos orientados al desarrollo sostenible, los niveles de coordinación con los organismos regionales y locales, estableciendo mecanismos que contribuyan a la descentralización de la actividad turística, respetando la autonomía de los gobiernos locales, el MINCETUR definirá los mecanismos e instancias de coordinación con los responsables de la administración y preservación del Patrimonio Cultural y Natural de la Nación, a fin de estimular el uso turístico racional y sostenible de los recursos culturales y naturales.

Son competencias de las municipalidades en materia turística la promoción de los recursos turísticos de su localidad en concordancia con la política nacional, objetivos y estrategias que formule el MINCETUR.

La ley n° 26961, que en su artículo 21 hace referencia a la persona con discapacidad, “Los prestadores de servicios turísticos deberán brindar las facilidades necesarias a las personas con discapacidad y la tercera edad en condiciones que se garantice su comodidad y seguridad”.

C. En el marco regional

- **Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Ley 27867.** Según el artículo 63, son funciones de los gobiernos regionales en materia de turismo:

a) Formular, aprobar, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar las políticas en materia de desarrollo de la actividad turística regional, en concordancia con la política general del gobierno y los planes sectoriales.

b) Formular concertadamente, aprobar y ejecutar las estrategias y el programa de desarrollo turístico de la región.

c) Aprobar directivas relacionadas con la actividad turística, así como criterios técnicos que aseguren el cumplimiento de objetivos y metas que se derivan de los lineamientos de la política nacional de turismo.

d) Promover el desarrollo turístico mediante el aprovechamiento de las potencialidades regionales.

e) Coordinar con los gobiernos locales las acciones en materia de turismo de alcance regional.

f) Identificar posibilidades de inversión y zonas de interés turístico en la región, así como promover la participación de los inversionistas interesados en proyectos turísticos.

g) Proponer y declarar zonas de desarrollo turístico prioritario de alcance regional.

h) Disponer facilidades y medidas de seguridad a los turistas, así como ejecutar campañas regionales de protección al turista y difusión de conciencia turística, en coordinación con otros organismos públicos y privados.

i) Verificar el cumplimiento de las normas de medio ambiente y preservación de recursos naturales de la región, relacionadas con la actividad turística.

j) Supervisar la correcta aplicación de las normas legales relacionadas con la actividad turística y el cumplimiento de los estándares exigidos a los prestadores de servicios turísticos de la región, así como aplicar las correspondientes sanciones en caso de incumplimiento, de conformidad con la normatividad vigente.

k) Suscribir contratos, convenios o acuerdos de cooperación interinstitucional con entidades públicas o privadas.

l) Promover la formación y capacitación del personal que participa en la actividad turística.

m) Organizar y conducir las actividades de promoción turística de la región en coordinación con las organizaciones de la actividad turística y los gobiernos locales.

n) Desarrollar circuitos turísticos que puedan convertirse en ejes del desarrollo regional.

- **El proyecto se enmarca en el Plan de Desarrollo Regional Concertado Cusco al 2021**

En el cual se plantea como uno de los objetivos estratégicos promover el desarrollo de la actividad turística de la región, con responsabilidad social, cultural y ambiental.

- **Plan Estratégico Regional de Turismo PERTUR – PLAN Q'ENTE**

El Gobierno Regional de Cusco ha elaborado el Plan Q'ente, el mismo que viene hacer la versión concertada del PERTUR, desarrollada con el apoyo de la Organización de Gestión de Destino del Cusco- OGD TUR – Cusco. El objetivo principal es lograr que en el año 2020, el Cusco sea un destino competitivo y sostenible en el tiempo, además de dinamizador de la economía regional y nacional, generando bienestar social con oportunidades para todos los sectores.

Las orientaciones estratégicas, que constituyen el marco sobre el cual se diseñan los planteamientos de política pública para el desarrollo sostenible del turismo en la región Cusco, definidas en el Plan Q'ente y bajo las cuales se sustenta la formulación del presente proyecto son:

- **Planes Maestros de Parques y Sitios Arqueológicos.**

La Dirección Regional de Cultura de Cusco cuenta con Planes Maestros, cuyo objeto y finalidad principal es la conservación y uso sostenible del patrimonio natural y ambiental de un área determinada.

De acuerdo a la definición misma que emite el Ministerio de Cultura: Un Plan Maestro es el documento base en el que se han diseñado y plasmado proyectos de manejo de lugares de gran importancia para la conservación de nuestra identidad histórica y cultural. El Plan Maestro tiene como objetivo básico la investigación, conservación y promoción del sitio de modo que, a través de ellos, podamos entender nuestro pasado y así, darle el uso que mejor corresponde en este momento.

- Promover la protección, investigación, conservación y puesta en valor del Patrimonio Cultural y Natural del Valle Sagrado de los Incas, su zona de amortiguamiento y zona de influencia.
- Impulsar el ordenamiento territorial del Valle Sagrado a partir de la gestión cultural del territorio, delimitando las áreas y zonas para su protección, conservación y uso sostenible.
- Regular todo tipo de acciones e infraestructura con la finalidad de garantizar la conservación y el tratamiento adecuado del entorno paisajístico.

El reglamento del Plan Maestro del Valle Sagrado de los Incas (PMVSI), en su artículo 2, delimita el Valle Sagrado de los Incas que comprende un área cultural protegida de ciento cuarenta y siete mil novecientos sesenta y uno con novecientos cuarenta y cuatro hectáreas (147,961.944 has) y un perímetro de doscientos setenta y dos mil quinientos sesenta y seis con quinientos setenta metros lineales (272,566.570 ml.)

A su vez el artículo 5, se establecen 7 Unidades de Gestión Territorial con las siguientes características y ubicación geográfica.

Tabla 5: Unidades de Gestión Territorial.

| UNIDADES TERRITORIALES | AREA | PERÍMETRO | PROVINCIAS | DISTRITOS |
|------------------------|-----------|------------|-----------------|---|
| | (Has) | (Mts) | INTEGRADAS | INTEGRADOS |
| UGT-I | 34,249.51 | 152,970.80 | URUBAMBA | OLLANTAYTAMBO |
| | | | ANTA | HUAROCONDO |
| UGT-II | 18,873.39 | 80,078.49 | URUBAMBA | URUBAMBA |
| | | | CALCA | YUCAY, LARES |
| UGT-III | 40,664.33 | 163,755.25 | CALCA | CALCA, LAMAY |
| | | | | QOYA |
| UGT-IV | 20,165.73 | 144,427.89 | CALCA | PISAC, TARAY, SAN SALVADOR, LUCRE, CAICAY |
| | | | QUISPICANCHIS | HUANCARANI |
| UGT-V | 23,516.51 | 99,449.96 | URUBAMBA | MARAS |
| | | | | HUAYLLABAMBA |
| | | | | CHINCHERO |
| UGT-VI | 5,445.27 | 114,389.33 | URUBAMBA | OLLANTAYTAMBO, URUBAMBA, YUCAY, MARAS |
| | | | | HUAYLLABAMBA |
| UGT-VII | 5,047.20 | 127,394.23 | CALCA | CALCA, LAMAY, QOYA, PISAC, TARAY, SAN SALVADOR, LUCRE |
| | | | QUISPICANCHIS | |
| AREA TOTAL | | | 147,961.944 Has | |

Fuente: Plan de Desarrollo Concertado del distrito de Pisac.

- **D.S. 003-2011 – Reglamento de la Ley N° 28719 – Ley del Boleto Turístico**

En el Art° 21, menciona la distribución de los fondos del boleto turístico por las municipalidades siempre y cuando estén relacionados con la conservación y el acondicionamiento de los bienes integrantes del patrimonio Cultural de la Nación.

10. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

“Es un enunciado proposicional que plantea una nueva solución creativa, innovadora a un problema nuevo (no resuelto); mediante el cruce de variables o factores, con poder explicativo; que por ser necesariamente nuevo; aun no puede gozar de aceptación figura en el plan y en el informe final y es el eje principal de orientación sobre lo que se debe de contrastarse en la ejecución o desarrollo de la investigación”. (Caballero Romero, 2005, pág. 255).

“Una hipótesis es una suposición o solución anticipada al problema objeto de investigación y, por lo tanto, la tarea del investigador debe orientarse a probar tal suposición o hipótesis. Es importante tener claro que al aceptar una hipótesis como cierta no se puede concluir respecto a la veracidad de los resultados obtenidos, sino que solo se aporta evidencia en su favor”. (Bernal Torres C. A., 2010, pág. 136).

10.1. HIPÓTESIS GENERAL

1. Las condiciones de infraestructura turística para el desarrollo del turismo accesible en el parque arqueológico de Pisac son limitadas.

10.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. La situación actual de la infraestructura en el parque arqueológico de Pisac es inadecuada para la accesibilidad turística.
2. La percepción de las agencias de viajes y turistas sobre las condiciones de visita, es que estas no son aptas para las personas con movilidad física restringida en el parque arqueológico de Pisac.
3. Las estrategias y medidas de gestión propuestas para dotar de una mejor infraestructura adecuada son viables para las personas con movilidad física restringida en el parque arqueológico de Pisac.

11. VARIABLES E INDICADORES

“las variables pueden definirse como aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis, tales como individuos, grupos sociales, hechos, procesos y fenómenos sociales o naturales”. (Carrasco Diaz, 2008, pág. 219).

“Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, pág. 93).

11.1. VARIABLES INDEPENDIENTES.

“En una investigación, una variable se considera independiente; cuando, en esa investigación, desempeña el rol de causa mayoritaria”. (Caballero Romero, 2005, pág. 291).

11.1.1. Variable Independiente de la hipótesis general.

A. Condiciones de infraestructura turística.

11.1.2. Variables Independientes de las hipótesis específicas.

B. Infraestructura accesible

C. Percepción de las agencias de viajes y turistas

D. Gestión

11.2. VARIABLES DEPENDIENTES.

“En una investigación, una variable se considera dependiente; cuando, en esa investigación, desempeña el rol de efecto o consecuencia”. (Caballero Romero, 2005, pág. 290).

11.2.1. Variable Dependiente de la hipótesis General:

A. Turismo accesible

11.2.2. Variables Dependientes de las Hipótesis específicas:

B. Accesibilidad Turística.

C. Condiciones de visita.

D. Infraestructura adecuada.

11.3. INDICADORES.

“Los indicadores son el resultado de la operacionalización de las variables expresado en conceptos teóricos y formulados a partir del análisis preposicional o de la observación sistematizada, que además de determinar las características concretas, estos son dimensionados, agrupados, y comparados con otros. A este proceso se denomina ítemización porque a la variable se le ha desintegrado en ítems precisando sus contenidos y las relaciones que tienen entre ellos. El investigador debe tener especial cuidado en cada indicador se refiera a hechos susceptibles de ser medidos y cuantificados”. (Torres Bardales, pág. 155).

Para la presente investigación los indicadores tomados en cuenta se darán de la siguiente manera.

- Características de la discapacidad
- Frecuencia de viajes
- Periodos de viajes
- Acompañamiento en el viaje
- Gasto por visita turística
- Nivel de información
- Facilidades para sus viajes
- Atractivos culturales
- Atractivos naturales
- Condiciones de accesibilidad
- Vías de acceso
- Lugares de estacionamiento
- Señalización
- Información
- Miradores turísticos
- Horario y días de atención
- Atención del personal de casetas de control
- Servicios higiénico
- Servicios médicos
- Transporte
- Guías de turismo
- Transfer
- Nivel de formación
- Paquetes turísticos

CAPITULO I

1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL PARQUE ARQUEOLÓGICO DE PISAQ

1.3. ASPECTOS GENERALES DEL DISTRITO DE PISAQ.

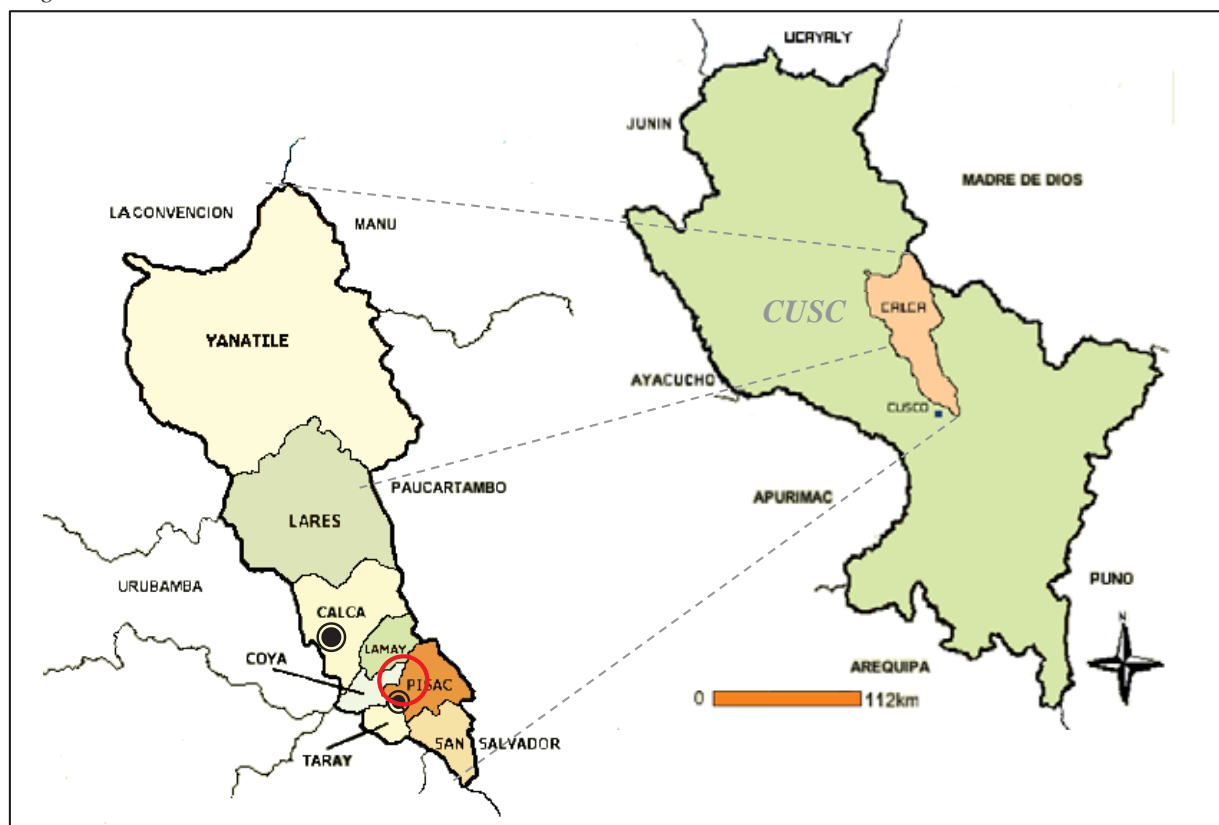
1.3.1. Ubicación.

La ciudad de Písaq se encuentra ubicada en la margen derecha del río Vilcanota a 35 Km. al Noreste de la ciudad del Cusco. El distrito de Písaq, pertenece a la provincia de Calca, la resolución de reconocimiento del distrito de Písaq no se encuentra con una fecha determinada en vista de que no se halla una fecha oficial de reconocimiento por lo que según especulaciones el distrito de Písaq se crea oficialmente el 21 de junio de 1825 mediante decreto dado por el Libertador Simón Bolívar y otro el 17 de Noviembre de 1780.

Se encuentra entre las coordenadas UTM este 13°12'47" a 13°17'47" coordenadas UTM Norte 72°05'11" a 72°06'57".

| | |
|---------------|-------|
| Poblado: | Pisac |
| Distrito: | Pisac |
| Provincia: | Calca |
| Departamento: | Cusco |

Figura 2: Ubicación de Pisac



Fuente: Plan de desarrollo concertado del distrito de Pisac al 2025.

1.3.2. Límites

El Distrito de Pisac limita:

- Por el Norte, con los distritos de Lamay y Colquepata
- Por el Este, distrito de Colquepata (Prov. de Paucartambo)
- Por el Oeste, con los distritos de Coya y Taray
- Por el Sur, con los distritos de Taray y San Salvador

Geográficamente se encuentra en las siguientes coordenadas:

- Latitud Sur : 13°50'03".
- Longitud Oeste : 71°50'57".
- Declinación magnética : 02°41'36".
- Coordenadas UTM : (GWS)
- Zona : 19-L
- 0192760.59 : E
- 8515832.39 : N

1.3.3. Límites del Parque Arqueológico de Písaq

El Monumento Arqueológico de Písaq ubicado a una altitud de 3300 msnm., limita por el Norte con la comunidad Viacha; por el Este con las Comunidades de Maska, Qotobamba, Cuyo Chico y las ex haciendas de Sañuhuasi y Huandar; por el Sur con Taray y fundos de San Antonio y Cartagena, por el Oeste con las ex haciendas de Tucsan y Paullo Grande.

1.3.4. Altitud

La capital es el poblado de Pisac, situado a 2 972 msnm latitud sur 17°25`03”y longitud oeste 71°50`57.

1.3.5. Clima

La ciudad de Pisac se localiza en la zona climática **Semiárido Templado con invierno seco.**

Temperatura media anual de 18.1°C y una media mínima de 11.7°C. La precipitación total máxima por año es de 1200mm y una mínima de 1000mm.

1.3.6. Temperatura

Se caracterizan por presentar una biotemperatura media anual de 18.1°C y una media mínima de 11.7°C.

1.3.7. Precipitación

La precipitación total máxima por año es de 1200mm y una mínima de 1000mm. La evapotranspiración potencial total por año varía de 1 a 2 veces la precipitación.

1.3.8. Geomorfología Regional

Regionalmente la zona de Pisac y alrededores se localiza en el borde Suroeste de la Cordillera Oriental. En esta región el río Vilcanota corta la Cordillera Oriental en dirección SO-NE desarrollando relieves con fuertes pendientes.

1.3.9. Geomorfología Local

A nivel local la ciudad de Písaq se encuentra mayormente sobre depósitos aluviales y depósitos fluviales. El piso de los valles Culispata, y Chaupihuayco está compuesto por depósitos fluviales y coluviales desarrollados sobre depósitos aluviales antiguos o rocas.

La ciudad de Pisaq y el piso del valle Chaupihuayco están cortados por los ríos Kitamayo y Chongo respectivamente, donde los procesos erosivos se acentúan por el afloramiento de depósitos sedimentarios recientes.

Las laderas de los cerros están conformadas principalmente por depósitos coluviales o por afloramientos de rocas metamórficas, volcánicas y sedimentarias en muchos casos muy fracturados que debido a las pendientes muy empinadas y otros factores forman conos aluviales o deslizamientos principalmente.

Valle del Vilcanota. La zona de estudio se encuentra en el extremo norte de ese valle, el cual es dominado principalmente por el río del mismo nombre, en el cual se tienen diferentes subunidades.

Zona de Laderas. Conformando pendientes hasta de 30°, sobre la cual el sitio arqueológico se encuentra construido.

Zona de Escarpa. Cuyas pendientes son de verticales a subverticales, se encuentran en la zona del salto de agua.

Terraza aluvial. Es de poca pendiente y se encuentra en el piso de valle del Vilcanota sobre la cual se encuentra la ciudad de Pisac y parte del conjunto de andenes, de las proximidades de la localidad de Pisac.

1.3.10. Hidrografía

La red hidrográfica está dominada por el río Vilcanota que corresponde a la cuenca del mismo nombre, al cual tributan dos ríos en forma intermitente como son:

La quebrada Colispata deriva desde altitudes de 4500 msnm. Y la quebrada sin Nombre desde 4300 metros. Ambas micro cuencas suman un área total de 845 hectáreas.

1.4. BIODIVERSIDAD

A. Flora

En cuanto a la biodiversidad floral destacan las variedades de:

Cuadro 1: La Flora del distrito de Pisac.

| ESPECIE | NOMBRE CIENTIFICO | VARIEDAD |
|---------------------|--------------------------------------|-----------|
| Eucalipto | <i>Eucalyptus camaldulensis Dehn</i> | Planta |
| Pino | <i>Pinus sylvestris</i> | Planta |
| Molle | <i>Schinus molle</i> | Silvestre |
| Lloque | <i>Kageneckia lanceolata</i> | Silvestre |
| Chachacomo | <i>Escallonia resinosa</i> | Silvestre |
| Retama | <i>Retamasphaerocarpa L.</i> | Silvestre |
| Tayanca | <i>Baccharis buxifolia</i> | Silvestre |
| Qolle | <i>Buddleja Coriacea</i> | Silvestre |
| Ceticio | <i>Cytisus racemosa</i> | Silvestre |
| Cipres | <i>Cupressus</i> | Silvestre |
| Tara | <i>Caesalpinia spinosa</i> | Silvestre |
| Tuna | <i>Opuntia ficus-indica</i> | Frutal |
| Sauco | <i>Sambucus</i> | Silvestre |
| Nogal | <i>Juglans regia</i> | Silvestre |
| Capuli | <i>Prunus salicifolia</i> | Frutal |
| Menbrillo | <i>Cydonia oblonga</i> | Frutal |
| Manzana Verde | <i>Malus domestica</i> | Frutal |
| Fresa | <i>Fragaria</i> | Frutal |
| Sauce | <i>Salix</i> | Silvestre |
| Queuña | <i>Polylepis Incana</i> | Silvestre |
| Pera | <i>Pyrus</i> | Frutal |
| Durazno | <i>Prunus persica</i> | Frutal |
| Tumbo | <i>Passiflora tripartita</i> | Frutal |
| Tintin o granadilla | <i>Passiflora ligularis</i> | Frutal |
| Quiswar | <i>Buddleja incana</i> | Silvestre |
| Achupalla | <i>Puya eryngioides</i> | Silvestre |

Fuente: www.peruecologico.com.pe

B. Fauna silvestre

En la fauna silvestre los animales que destacan son:

Cuadro 2: La Fauna del distrito de Pisac

| ESPECIE | NOMBRE CIENTIFICO |
|------------------------|------------------------|
| Venado | Odocoileus virginianus |
| Zorrino | Conepatus chinga |
| Zorro | Pseudalopex culpaeus |
| Perdis (Iluttu) | Nothoprocta pentlandi |
| Canarios | Serinus canaria |
| Águila | Aquila chrysaetos |
| Golondrinas | Hirundo rustica |
| Acaglo o Gargacha | Colaptes rupícola |
| Cernícalo | Falco sparverius |
| Cuculí | Zenaida meloda |
| Chuchico | Turdus chiguanco |
| Vizcacha | Lagidium Peruanum |
| Huamancha o Aguilucho | Buteo polyosoma |
| Urpi o Tórtola Orejuda | Zenaida auriculata |
| Piscaca | Notoprocta ornata, |
| Piccholin | Phrygilus punensis |
| Chihuaco | ostinops deruma |
| Huallata | Chloephaga melanoptera |

Fuente: www.peruecologico.com.pe

1.5. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

El Parque Arqueológico de Pisac es creado bajo la Ley N° 23765 del 22 de diciembre de 1983 y declarado como Patrimonio Cultural de la Nación mediante Resolución Directoral Nacional Nro. 429/INC del 27 de mayo del 2002, mediante Ley 28296 de Amparo al Patrimonio Cultural y Monumental.

El P.A. Pisac ocupa un Área de 34,800 hectáreas. Es importante analizar temas que antecedieron al área a investigarse para ello recurrimos a las siguientes fuentes:

“Según Sarmiento de Gamboa, la palabra “Pisac” significa ave nativa, conocida con el nombre de P’isaca y su característica anatómica es similar a una gallina grande, Asimismo esta ciudadela se mandó construir como casa de campo y recreo el Inka Pachacutec, se indica que fue su propiedad particular y la construyó tomando el modelo de la ciudad Cusqueña”.

La denominación de Pisac, de acuerdo a las investigaciones realizadas por el Historiador Víctor Angles (1970), provendría del nombre de un ave de la familia de las gallináceas,

emparentada con la perdiz o lluthu llamado en quechua P'isaqa, que abunda en la zona, derivando luego su nombre en P'isaq, como se conoció en las crónicas y como se le denomina en la actualidad; no obstante la indicada designación se halla registrada en la página Web de un Diccionario Quechua – Español – Quechua de la siguiente manera.

Pisaq s. (zoo) significa tinamu; perdiz sudamericana; **perdiz de la puna** en Español. (www.quechuanetwork.org/dictionary, s.f.).

De acuerdo a los relatos de los cronistas, antes de la llegada de los Inkas al valle de Cusco, éste habría estado ocupado por diferentes etnias como los Sauasiras, los Poques, los Alcavizas y los Huallas entre otros, conviviendo en relativa paz; del mismo modo señalan la existencia de los Ayarmaca, que según la Dra. Rostworowski, se establecieron antes que los Inkas en Cusco, extendiendo sus dominios al decir de Murúa "desde el Vilcanota hasta los Angares"; del mismo modo, Garcilaso menciona que esta etnia habitaba 18 pueblos en el mediodía de Cusco, desde las Salinas a lo largo de tres leguas.

Una vez establecidos los Inkas en el Valle de Cusco y sometidas las etnias que habitaban dicho lugar, comenzaron a salir fuera de su territorio para conseguir más tierras y así expandir su poder, llevándose reiterados encuentros con los Ayarmaca, que representaban la nación más poderosa hasta ese entonces. Uno de esos encuentros es relatado por Sarmiento de Gamboa, durante el gobierno de Capac Yupanqui, a quien menciona dicho cronista como el primer Sinchi, en salir de Cusco a conquistar otros pueblos, en esta cita los Ayarmaca responden con temor ante la fuerza bélica de los Inkas, que tomaron los pueblos de Cuyumarca y Ancashmarca.

A la muerte de Capac Yupanqui, heredó el mando Inca Roca, hijo concebido por Curihilpay, hija del rico sinchi de los Ayarmaca, estableciendo en su gobierno algunos cambios que demostraban el desarrollo de la organización Inka.

Luego de estos acontecimientos, Inca Roca nombró como su sucesor a Yawar Guaca, quien antes que muriera su padre, hizo amistad con Tocay Capac, por haber contraído matrimonio con Mama Chicya hija de éste, mientras que Tocay Capac, se unió a Curi Occllo, hija de Inca Roca, sellando su amistad con este doble matrimonio; sin embargo con estos compromisos no se dieron fin a los deseos de alcanzar el poder sobre todos los pueblos existentes en la zona, puesto que en este tiempo los Inkas aún comprendían una etnia como muchas otras.

Yawar Huacac, fue el séptimo Inca, según Rostworowski, fue el gobierno más confuso, durante su mandato se revelaron un gran número de etnias, que anteriormente habían sido sometidas, debido posiblemente a que los Inkas en sus conquistas, se limitaban a combatir,

a tomar el botín y a exigir el pago de tributos. Según dicha autora este monarca, habría sido objeto de una conspiración que lo llevó a la muerte, por otras naciones confederadas, para evitar que extendiera aún más sus dominios. (Rostworowski 1953: 31 - 34).

Viracocha, el Inka sucesor, habiendo heredado los problemas de rebeldía de los pueblos aledaños a Cusco y aún del mismo valle, que su padre enfrentaba, además de tratar de mantener sujetos a los que dicho Inka había conquistado, tomó la decisión de volver a someterlos de forma, que no pudieran incurrir en la misma situación; por lo que nombró a dos capitanes Apo Mayta y Vicaquirao y mandó a conquistar los pueblos que se encontraban fuera de Cusco, entre ellos a otra etnia ubicada en el valle de Písaq, de nombre Pacaycacha, a tres leguas y media de Cusco, cuyos habitantes ante su rebeldía fueron muertos.

El noveno Inka fue, Inka Yupanqui, llamado Pachacutec, cuyo significado "Transformador del Universo", se debió probablemente a los cambios que realizó en el Estado Inka, que tomó connotaciones imperialistas, a partir del triunfo que obtuvo al vencer a los Chancas, pueblo aguerrido, que habitaba 30 leguas al Oeste de Cusco, en la provincia de Andahuaylas.

Pachacutec, le dio un nuevo orden a la ciudad de Cusco, en todos los aspectos tanto en lo político, social, económico, cultural como religioso; se le atribuye la reconstrucción de la ciudad de Cusco y la expansión del Estado Inca, que por su naturaleza misma se convirtió en imperialista.

Como indicamos anteriormente Pachacutec realizó la expansión del territorio del Tawantinsuyo, sometiendo a los pueblos que se oponían a reconocerlo como su monarca y evitar su anexión al Estado Inka. Es así que Sarmiento de Gamboa, indica que los Ayarmaca que se encontraban cerca del valle de Cusco, con su sinchi soberbio y rico llamado Tocay Capac; no quisieron ir a Cusco a reverenciarlo, prefiriendo enfrentarse a él; siendo vencidos en una batalla que se llevó a cabo en Guananchancha, asolados sus pueblos y muertos casi todos los Ayarmaca, mientras que Tóca Cápac fue llevado preso a Cusco, donde permaneció prisionero hasta su muerte. Después de esta derrota, los Ayarmaca no se volvieron a organizar (Rostworowski 1975:15), dejando de formar un señorío independiente y libre rival de los cusqueños. Durante el reinado de Huayna Cápac, también podemos encontrar que se efectuaron edificaciones en Yucay, que podrían incluir de la misma manera a Písaq, teniendo en cuenta su magnitud y características, el tiempo empleado debió ser prolongado; la cita dice textualmente: "*y mientras fué a hacer esta jornada, (conquista en Chachapoyas) dejó por gobernador del Cuzco a un hermano bastardo llamado Cinchi*

Roca, hombre ingenioso en edificar. Y así esto, hizo todos los edificios de Yúca y las casas del Inga en Caxana, en la ciudad del Cuzco..." (Gamboa 1943: 141).

De acuerdo a los estudios del Dr. John Rowe, su edificación habría correspondido a la etapa de gobierno de Inca Yupanqui, puesto que nos indica que dicho monarca, tuvo una serie de propiedades rurales fuera de Cusco, principalmente en el valle de Urubamba; siendo las propiedades mejor conocidas Písaq y Ollantaytambo. Continuando el mismo autor indica que cada uno de estos sitios correspondería a una hazaña del principio de su reinado, como si hubiera querido hacer de estos lugares, memoriales de dichos episodios de su vida.

Seguidamente dice, que este espacio como otros, habría formado parte de la hacienda real de Pachacutec Inca Yupanqui, como su patrimonio privado y de su cuerpo después de muerto, con todos sus sirvientes, yanaconas y camayos para el mantenimiento del lugar y del servicio del dueño. No contribuyendo nada para el Estado ni recibiendo nada de él. (Rowe 1990: 142 - 143).

María Rostworowski, señala, que las tierras del Inca a su muerte pasaban a su Panaca, pero conservaban el nombre del que fue en vida su poseedor y con su renta mantenían el culto a la momia real, como si continuara en vida. Dichas propiedades fueron trabajadas por yanaconas, establecidos con sus familias, sustentándose de parcelas de chacras que le eran adjudicadas.

La misma autora, indica, que el crecido número de bienes de los últimos monarcas, hace suponer que dicha costumbre se desarrolló en los tiempos anteriores a la conquista española, desde Inca Yupanqui, puesto que no ha podido hallar documentación relacionada a propiedades de Inkas precedentes a Viracocha; por lo que concluye que el desarrollo de la propiedad tuvo lugar desde el gobierno de Pachacutec (Rostworowski 1962).

La medición del área total de Písaq, compuesta por 16 sectores agrícolas y 7 grupos de edificaciones, arroja según dicho autor, 69.80 Has. De las cuales el área total de andenes es de 65.50 Has. (93.8%) y el área total de núcleo de edificios de 4.30 Has. (6.2%). Asumiendo que el área total de andenes estaba destinada al cultivo de maíz y que cada hectárea producía 3,000 Kg. Tendríamos que en Písaq se cosechaban unas 196.50 tn. Por campaña agrícola.

En el virreinato no se halla consignados los habitantes de Písaq, información que se desprende de la Tasa de la Visita General de Francisco de Toledo, efectuada entre 1570 y 1575; siendo posible que éstos estuvieran involucrados en las tierras que fueran entregadas como concesión y amparo a favor de Felipe Topa Yupanqui, Alonso Tito Atauchi y doña Juana Marca Chimbo Coya, considerados en la Real Cédula de Don Carlos Quinto y Doña Juana, su Madre sobre el asunto indicado (Rostworowski 2005: 122-131).

Según información de los pobladores de la zona de Písaq, el monumento materia del presente trabajo, habría formado parte de la hacienda Chongo, la misma que figura en la relación del indicado tipo de patrimonio en la jurisdicción de la Doctrina de Písaq, en 1689, habiendo sido en el referido tiempo de propiedad de doña Francisca Bravo Dávila y Cartagena, cusqueña de nacimiento, hija de Pedro Bravo Dávila y Micaela Cartagena; hermana de un personaje importante en el medio: Juan Bravo Dávila y Cartagena que en 1687 se desempeñaba como Visitador de 5 Doctrinas, Provisor del Obispo Manuel Mollinedo y Angulo y ascendido luego a Obispo de Tucumán donde permaneció hasta su muerte.

No se cuenta con los datos que consignen la secuencia de propietarios de la hacienda Chongo, sin embargo en algún momento debió ser fraccionada en Chongo Grande y Chongo Chico, como queda en la memoria de los pobladores, permaneciendo hasta la fecha como una muestra, evidencias de la casa hacienda de Chongo chico, perteneciente a la familia García, ubicada al pie del monumento, habiendo sido los espacios cultivables pertenecientes a él, entregados a los comuneros, que los usufructúan hasta la fecha.

1.5.1. Descripción de los Sectores Principales del Parque Arqueológico de Písaq.

Presenta un “urbanismo” articulado a la configuración topográfica del terreno, de esta adaptación al medio se puede reconocer los siguientes sectores: Centro Ceremonial del Intiwatana, sector Urbano de Inka Qonqorina, Kallakasa, Qantusraqay, Hospitalniyoq, Qoriwayrachina, Q'ente Muyurina, red de caminos, andenes agrícolas, etc. Todos estos sectores están asociados a andenerías agrícolas y presentan arquitectura con muros de aparejo, simple, concertado y fino; en algunos casos compuestos, también se aprecian muros de adobe (muros frontales, posteriores, laterales y hastiales), sobre cimentación de piedras.

Gracias a la recuperación del material cultural asociado a las construcciones y las comparaciones efectuadas con otros monumentos arqueológicos; se ha identificado la existencia de dos tipos de construcciones definidas claramente: construcciones pertenecientes a los asentamientos pre Inka (Killke) e Inka. Sector Qantus Raqay y/o.”Qanchis Raqay”.

- Sector Kalla Q’asa.
- Sector de P’isaqa.
- Hospitalniyoc.
- Sector Inka Qonqorina.

- Sector Intihuatana.
- Red de Caminos.
- Sector Andenes Qhosqa

1.6. DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE ESTUDIO.

El área de estudio comprende el Parque Arqueológico de Pisac, teniendo como centro de soporte la ciudad del Cusco.

En cuanto a los recursos turísticos que contempla el Parque Arqueológico de Pisac se tiene:

Cuadro 3: Componentes del área de estudio.

| | | |
|----------------------------------|--|--------------------------------------|
| Recursos Turísticos: | MANIFESTACIONES CULTURALES | - Parque Arqueológico de Pisac |
| | FOLCLORE | - Mercado Típico de Pisac |
| | ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS | - Festividad de la Virgen del Carmen |
| Centro Soporte | Ciudad de Cusco | |
| Accesibilidad entre ellos | La conectividad entre el centro soporte y las rutas de acceso se da a través de: <ul style="list-style-type: none"> - Acceso 1. Carretera Cusco – Ccorao - Pisac - Acceso 2. Carretera Cusco – Poroy ,Urubamba – Pisac - Acceso 3. Carretera Cusco – Huambutio – San Salvador - Pisac | |

Fuente: Elaboración Propia.

La conectividad entre el centro soporte y el Parque Arqueológico de Pisac se da a través de 2 rutas principales de acceso:

- Acceso 1. Carretera Cusco – Pisac 32 km
- Acceso 2. Carretera Cusco – Poroy - Urubamba – Pisac.
- Acceso 3. Carretera Cusco – Huambutio – San Salvador – Pisac.

1.6.1. Diagnóstico del Recurso Turístico.

1.6.1.1. Actividades Económicas.

En la zona urbana el comercio congrega al 56,8% de unidades económicas, ocupando al 28,9% de la PEA total; la producción manufacturera mayoritariamente artesanal, es desarrollada por el 19,1% de unidades económicas, ocupando al 26% de la PEA; por otro lado, los servicios de alojamiento y comida presenta el 14,8% de unidades económicas, empleando al 10% de la PEA. En las dos últimas décadas se han implementado diversos

establecimientos de hospedaje y restaurantes para el turismo, lo cual ha inyectado una dinámica importante en el medio urbano, apareciendo actividades ligadas a la artesanía, entretenimiento, transporte y recreación; acompañadas estas de otras actividades de servicios que con el 5.3% de unidades económicas, ocupan a aproximadamente el 14,5% de la PEA local.

Es también importante el desarrollo de las actividades de transporte, comunicación e información, con 6 unidades económicas, ocupando al 6,6% de la PEA total. La intensidad del movimiento de personas a lo largo del Valle Sagrado ha generado la formación de empresas de transporte que hacen servicio hacia el Cusco, como también para el desplazamiento a lo largo del Valle. (PLAN DE DESARROLLO CONCERTADO DEL DISTRITO DE PISAC AL 2025, 2016).

Cuadro 4: Actividades económicas

| Actividad económica | N° Unidades Económicas | |
|--|------------------------|------------|
| | Unidades | % |
| Industrias manufactureras | 45 | 19.1 |
| Suministro de electricidad | 1 | 0.4 |
| Comercio al por mayor y al por menor | 134 | 56.8 |
| Transporte, comunicación e información | 6 | 2.5 |
| Alojamiento y servicios de comida | 35 | 14.8 |
| Administración pública | 4 | 1.7 |
| Enseñanza privada | 2 | 0.8 |
| Otras actividades de servicios | 9 | 3.8 |
| TOTAL | 236 | 100 |

Fuente: Censo Económico Nacional – INEI 2008

1.6.2. Turismo

De acuerdo a la data histórica de los últimos años del 2004 al 2015, información que figura en la DIRCETUR, tenemos que el flujo de turistas en el distrito de Pisac.

Tabla 6: Evolución de ventas COSITUC

| PERÚ: NÚMERO DE BOLETOS TURÍSTICOS VENDIDOS, ENERO 2004 - ABRIL 2015 | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------|
| Mes | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
| Enero | 21,983 | 30,844 | 30,945 | 35,223 | 41,495 | 39,193 | 41,760 | 40,926 | 44,889 | 43,555 | 46,246 | 56,251 |
| Febrero | 22,586 | 23,737 | 25,089 | 26,941 | 31,505 | 31,143 | 17,413 | 29,560 | 35,754 | 34,485 | 34,088 | 43,376 |
| Marzo | 23,464 | 31,259 | 30,001 | 34,362 | 42,088 | 36,998 | 24,853 | 35,900 | 39,862 | 48,340 | 42,996 | 54,937 |
| Abril | 30,042 | 29,049 | 32,638 | 37,422 | 38,799 | 44,740 | 34,265 | 43,629 | 55,232 | 47,322 | 59,801 | 64,919 |
| Mayo | 28,530 | 30,571 | 33,545 | 38,844 | 46,587 | 40,765 | 44,005 | 48,544 | 52,696 | 58,139 | 64,591 | |
| Junio | 29,339 | 30,219 | 30,635 | 34,062 | 43,757 | 38,223 | 39,418 | 42,947 | 48,865 | 52,465 | 51,960 | |
| Julio | 48,693 | 47,607 | 46,260 | 58,772 | 60,218 | 55,542 | 58,742 | 60,529 | 70,184 | 75,202 | 79,619 | |
| Agosto | 42,396 | 47,647 | 49,231 | 58,099 | 59,027 | 49,366 | 57,028 | 73,210 | 69,434 | 76,294 | 79,384 | |
| Setiembre | 34,020 | 37,334 | 38,362 | 43,255 | 52,712 | 45,609 | 47,977 | 63,313 | 61,379 | 66,142 | 77,554 | |
| Octubre | 46,453 | 48,993 | 53,096 | 64,319 | 65,316 | 54,280 | 62,147 | 66,255 | 76,326 | 82,932 | 84,764 | |
| Noviembre | 40,503 | 39,741 | 38,080 | 53,215 | 59,099 | 51,537 | 55,922 | 60,393 | 59,256 | 63,093 | 64,930 | |
| Diciembre | 25,466 | 24,598 | 24,980 | 33,220 | 33,902 | 34,036 | 32,329 | 34,897 | 42,618 | 42,503 | 51,199 | |
| Total | 393,475 | 421,599 | 432,862 | 517,734 | 574,505 | 521,432 | 515,859 | 600,103 | 656,495 | 690,472 | 737,132 | |

Fuente: Comité de servicios integrados Turístico culturales

1.6.3. Hospedajes

Debido a la demanda creciente del turismo en el distrito de Pisac, se va dando lugar al acondicionamiento de viviendas construidas para uso familiar para espacios de alojamiento. Este uso va en aumento y actualmente se estima que ocupa un área de 6,20 has equivalente al 8,85% del total del área urbana de Pisac, sin embargo la tendencia, este uso se incrementará en los próximos años. El uso de hospedaje está representado principalmente por el hotel Royal Inca y su club, los demás hoteles se ubican fundamentalmente en el eje comercial de la ciudad: calle Bolognesi y Plaza Constitución.

Tabla 7: Infraestructura hotelera según categoría

| CATEGORIA | ESTABLECIMIENTOS | NºHAB/ ESTABLECIMIENTOS |
|-----------|------------------|----------------------------|
| 3 *** | 2 | 59 |
| 1 * | 1 | 8 |
| S/C | 54 | |

Fuente: Base De Datos Mincetur - Dircetur Cusco

Cuadro 5: Establecimientos de hospedaje

| ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------|
| Nro | NOMBRE | DIRECCION | N° HABITACIONES |
| 1 | Juqui Sara Wasi | Calle Espinar 646 | 9 |
| 2 | Hospedaje Inti | calle Espinar s/n | 11 |
| 3 | Chaska PISAQ | AV. Amazonas | 9 |
| 4 | Puma Orco | Calle Ausangate Mnz B-1 | 7 |
| 5 | Meliza Wasi | Matara S/N rinconada pisac | 11 |
| 6 | Royal Inka Pisac | Carretera Pisac- Ruinas S/n | 80 |
| 7 | Pisac Inn | Plaza Constitución 333 | 12 |
| 8 | Wilkamayu | AV. Federico Zamalloa s/n | 14 |
| 9 | Paz y Luz | Matara S/N rinconada pisac | 24 |
| 10 | Hospedaje Beho | Calle Intihuatana 114 | 15 |
| 11 | Linda Flor | calle Vigil S/N | 7 |
| 12 | Hotel Pisac Inca | calle Vigil S/N | 5 |
| 13 | Pisac Inca | calle wayna Picchu F-1 | 9 |
| 14 | Hospedaje Apu Linly | AV. Amazonas 109 | 12 |
| 15 | Hospedaje Samana Wasi | Plaza Constitución | 13 |
| 16 | Hospedaje Chihuanco | AV. Amazonas 101 | 10 |
| 17 | Hospedaje Quinsa Ccocha | calle Arequipa 307 | 14 |
| 18 | Hospedaje Pisac Ayllu | calle puno 315 | 10 |
| 19 | Inti Wasi | Carretera Pisac - Calca | |
| 20 | Varayoc | Mariscal Castilla 380 | |
| 21 | Hotel Inca One | Prolongación Av. Amazonas | |
| 22 | La Casa Encantada De Flavia | AV. Amazonas 539 | |

Fuente: datos de desarrollo económico Munic. Pisac.

1.6.4. Servicios de transporte turístico y urbano.

La actividad de transporte turístico está dada desde el centro receptor Cusco, con empresas que brindan un óptimo servicio al turismo y dentro del distrito de Pisac encontramos las siguientes asociaciones de transportistas.

- Asociación de taxistas “Intihuatana”
- Asociación de taxistas “Kantus Rakay”
- Asociación de taxistas “Pucapucara”
- Asociación de combis “Virgen de las Mercedes”
- Asociación de transportes “Colectivos de Pisac”
- Empresa de Transportes “Valle del Inca”

1.6.5. Artesanía.

Entre los tipos de artesanía se tiene los tejidos, cerámica, orfebrería, imaginaria, piedra tallada, traben metales preciosos y no preciosos que según la Dirección Nacional de Artesanía se tiene:

Los artesanos se encuentran asociados como agrupaciones en:

- Asociación de artesanías en bisutería Munay Kanchariq Qori Kente.
- Asociación de artesanía en cerámica Pachamamanta Sumaq Llankariy.
- Asociación de artesanías en tejidos Ñaupá Awa

Cuadro 6: Indicadores de Artesanía

| Distrito de Pisac | | |
|--|----------|--------|
| Variable/Indicador | Cifras A | % |
| | bsolutas | |
| Población Artesanal | 245 | 100 |
| Cerámica | 57 | 23,27% |
| Imaginería | 1 | 0,41% |
| Otros | 4 | 1,63% |
| Piedra Tallada | 3 | 1,22% |
| Pinturas, Estampadas, Teñidos | 2 | 0,82% |
| Textiles | 128 | 52,24% |
| Trabajos en Cueros y Pieles | 1 | 0,41% |
| Trabajos en Madera | 3 | 1,22% |
| Trabajos en Metales Preciosos y no Preciosos | 45 | 18,37% |
| Vidrio | 1 | 0,41% |



Fuente: Dirección Nacional de Artesanía

1.7. CARACTERIZACIÓN DEL RECURSO TURÍSTICO.

Los principales atractivos que se puede observar en el Parque Arqueológico de Pisac son: Sitio Arqueológico de PISAC y el Mercado Típico Artesanal; los cuales se detallan a continuación.

1.7.1. Ficha de Categorización de PA Pisac.

Cuadro 7: Categorización de Parque Arqueológico de Pisac.

| Ficha de Recopilación de Datos para Información del Inventario de Recursos Turísticos. | | |
|---|--|--|
| Nombre de Recurso Turístico |  |  |
| PARQUE ARQUEOLOGICO DE PISAC | | |
| Jerarquía | | |
| 3 | | |
| Departamento | Provincia | Distrito |
| Cusco | Calca | Pisac |
| Categoría | Tipo | Subtipo |
| MANIFESTACIONES CULTURALES | Sitios Arqueológicos | Edificaciones (Templos, fortalezas. Plazas, cementerios...) |
| Descripción | | |
| <p>Pisac fue construido entre los siglos X y XI época de la expansión inca se caracteriza por el gran desarrollo infraestructural de agricultura, existen andenes agrícolas dentro de la zona podemos encontrar los siguientes grupos: el grupo Kalla Qása, Tianayoc en la parte alta del Intihuatana, que es el sector sagrado dentro del cual está el Qoriwayrachina el observatorio solar torreones semicirculares, Qolqas, Pisaca, andenes de Huimin, el sector de Tankanamarca por donde se observan miles de tumbas. Pisac llegó a constituir un asentamiento humano con todos sus servicios indispensables como son sus andenes, canales, habitaciones, parte religiosa, cementerio, etc. Existe una extraña coincidencia entre las distancias que unen las ciudades de Pisac, Cusco, Pikillacta. La distancia entre Cusco y Pisac es de 30km, resulta la misma distancia si se mide de Pisac a Pikillacta y de Cusco a Pikillacta son igualmente 30km. Al unir con línea recta estas tres ciudades, se logra un triángulo equilátero perfecto, que crea múltiples especulaciones en torno al increíble genio arquitectónico que tuvieron los incas.</p> | | |
| Particularidades | Pisac es reconocido por el Instituto Nacional de Cultura como Principal Parque Arqueológico por R.D.N. N° 429/INC-2002 | |
| Estado Actual | Bueno, por los trabajos que está realizando actualmente el Instituto Nacional de Cultura. | |
| Observaciones | Pisac, es un distrito de la provincia de Calca, situado a 32 Kms. al noroeste del Cusco. | |
| Tipo de Visitante | Grado de Afluencia | Observaciones |
| Extranjero | 4 | |
| Local | 2 | |
| Nacional | 3 | |
| Regional | 1 | |
| Acceso hacia el Recurso | Tipo | Observaciones |
| Terrestre | Automóvil Particular | |
| Terrestre | Bus Turístico | |
| Terrestre | Mini Bus Turístico | |
| Terrestre | A pie | |
| Terrestre | Taxi | |
| Ruta de Acceso al Recurso | Acceso - Medio de Transporte | Vía de Acceso - Distancia en kms / Tiempo |
| 1 - Cusco/Distrito de Pisac. | Terrestre - Bus Turístico | Asfaltado - 31.8km/40 minutos |
| 2 - Distrito de Pisac/Parque arqueológico. | Terrestre - Bus Turístico | Asfaltado - 10km/10 minutos. |
| Tipo de Ingreso | Observaciones | |
| Época propicia de visita al recurso | Hora de Visita Especificación | |
| Todo el Año - Todo el Año | de 7:00 a 17:30 | |

Fuente: Mincetur

1.7.2. Ficha de Categorización del Mercado de Pisac.


Cuadro 8: Categorización de Mercado de Pisac

| Ficha de Recopilación de Datos para Información del Inventario de Recursos Turísticos. | | |
|--|---|--|
| Nombre de Recurso Turístico |  | |
| MERCADO ARTESANAL DE PISAC | | |
| Jerarquía | | |
| 3 | | |
| Departamento | Provincia | Distrito |
| Cusco | Calca | Pisac |
| Categoría | Tipo | Subtipo |
| FOLCLORE | Ferias y Mercados | Mercados Artesanales/ Ferias Artesanales |
| Descripción | | |
| Ubicada a 32 Kms. de la ciudad del Cusco, aproximadamente 45 minutos de viaje en autobús. Los días martes, jueves y Domingos se realizan ferias artesanales en la plaza principal del pueblo, con la participación de los artesanos de todo el pueblo que mantienen su actividad productiva en forma constante a lo largo de todo el año. La sección artesanal del mercado está llena de artículos relacionados con la cultura inca. | | |
| Particularidades | Mercado tradicional de Pisac. Es un lugar muy animado lo largo de todo el día, y sobre todo los domingos | |
| Estado Actual | Bueno, la Dirección Regional de Cultura y la Municipalidad de Pisac son las que vela por la conservación. | |
| Observaciones | Písaq, es un distrito de la provincia de Calca, situado a 32 Kms. al noroeste del Cusco. | |
| Tipo de Visitante | Grado de Afluencia | Observaciones |
| Extranjero | 4 | |
| Local | 2 | |
| Nacional | 3 | |
| Regional | 1 | |
| Acceso hacia el Recurso | Tipo | Observaciones |
| Terrestre | Automóvil Particular | |
| Terrestre | Bus Turístico | |
| Terrestre | Mini Bus Turístico | |
| Terrestre | A pie | |
| Terrestre | Taxi | |
| Ruta de Acceso al Recurso | Acceso - Medio de Transporte | Vía de Acceso - Distancia en kms / Tiempo |
| 1 - Cusco/Distrito de Pisac. | Terrestre - Bus Turístico | Asfaltado - 31.8km/40 minutos |
| Tipo de Ingreso | | Observaciones |
| Libre | | |
| Previa presentación de boleto o ticket | INCLUIDO DENTRO DEL BOLETO TURISTICO GENERAL (BTG) ADULTO S/130 ESTUDIANTE S/70; Ó BOLETO TURISTICO PARCIAL CIRCUITO III S/70 | |
| Época propicia de visita al recurso | Hora de Visita Especificación | Época propicia de visita al recurso |
| Todo el Año - Todo el Año | de 7:00 a 17:30 | Preferentemenete de abril a octubre |
| Infraestructura dentro del recurso | | Observaciones |
| Señalización | | |

Fuente: Mincetur

1.7.3. Ficha de Categorización de la Fiesta de la Virgen del Carmen

Cuadro 9: Categorización de la fiesta de la Virgen de Carmen.

| Ficha de Recopilación de Datos para Información del Inventario de Recursos Turísticos. | | |
|--|---|--|
| Nombre de Recurso Turístico |  | |
| FIESTA DE LA VIRGEN DE CARMEN PISAC | | |
| Jerarquía | | |
| 2 | | |
| Departamento | Provincia | Distrito |
| Cusco | Calca | Pisac |
| Categoría | Tipo | Subtipo |
| ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS | FIESTAS | FIESTAS PATRONALES |
| Descripción | | |
| <p>A mediados de 1899 aproximadamente en la Hacienda Ayñas (ubicada al Este de la Ciudad de Pisac a 1 kilómetro y medio de distancia) Por entonces los dueños Dr. De la Flor y la Sra. Natalia Saldivar de De la Flor; en casual circunstancia debido al descubrimiento de una pared antigua que daba a la huerta de la hacienda, dejó al descubierto una ventana oculta, donde se encontró la imagen de una Virgen, con su vestido deteriorado por el tiempo y por acción de los roedores, entre el polvo y telarañas, pero para sorpresa de las personas que testificaban esta aparición, la imagen tenía el rostro libre de polvo, presentando un aspecto radiante y resplandeciente a pesar del tiempo. Aparición optaron por llevar esta imagen a la iglesia de Pisac (Templo antiguo), acompañados por músicos y danzantes de Qolla" de la Comunidad de Ampay. Desde esa fecha la imagen de la Virgen del Carmen se quedó presente en la ciudad de Pisac, dicha imagen es ahora: VIRGEN DEL CARMEN DE PISAC.</p> | | |
| Particularidades | Esta celebración tiene lugar entre el 15 y 18 julio de cada año y es la mayor y más pomposa del año, dentro del calendario de celebraciones, en el distrito de Pisac. | |
| Estado Actual | Bueno, a cargo de la Diócesis de Distrito de Pisac | |
| Observaciones | Pisac, es un distrito a 18 km de la provincia de Calca y situado a 32 Kms. al noroeste del Cusco. | |
| Acceso hacia el Recurso | Tipo | Observaciones |
| Terrestre | Automóvil Particular | |
| Terrestre | Bus Turístico | |
| Terrestre | Mini Bus Turístico | |
| Terrestre | A pie | |
| Terrestre | Taxi | |
| Ruta de Acceso al Recurso | Acceso - Medio de Transporte | Vía de Acceso - Distancia en kms / Tiempo |
| 1 - Cusco/Distrito de Pisac. | Terrestre - Bus Turístico | Asfaltado - 31.8km/40 minutos |
| Tipo de Ingreso | | Observaciones |
| Libre | | |
| Época propicia de visita al recurso | Hora de Visita Especificación | Época propicia de visita al recurso |
| 15 a 18 de Julio de cada año | Todo el día | |
| Infraestructura dentro del recurso | | Observaciones |
| Señalización | | |
| Infraestructura fuera del recurso | | Observaciones |
| Agua | | Distrito de Pisac |
| Alcantarillado | | Distrito de Pisac |
| Desagüe | | Distrito de Pisac |
| Luz | | Distrito de Pisac |
| Teléfono | | Distrito de Pisac |

Fuente: Mincetur.

1.8. CIRCUITOS, CORREDORES TURÍSTICOS A LOS QUE PERTENECE EL P.A DE PISAC.

Los operadores turísticos proponen la visita al Parque Arqueológico de Pisac como atractivo turístico dentro de diversos programas tales como el recorrido tradicional al Valle Sagrado, dentro de recorridos y/o actividades de turismo rural comunitario, entre otros. El PA de Pisac a continuación se detalla los circuitos y corredores ofertados a los visitantes los cuales incluyen el PA Pisac.

Cuadro 10: Circuito Tradicional del Valle Sagrado.

| CIRCUITO TRADICIONAL DEL VALLE SAGRADO | |
|---|--|
| Descripción: | |
| | |
| <p>En su recorrido incluye la visita a los parques arqueológicos de Pisac como inicio de recorrido, seguidamente de Ollantaytambo y al Parque Arqueológico de Chinchero como parte final. Es importante mencionar que dependiendo del programa propuesto a los turistas, se realizan diferentes paradas en lugares de interés propuestos en el itinerario ofertado.</p> | |
| El desarrollo del recorrido es como sigue: | |
| <p>Se inicia aproximadamente a las 8:30 de la mañana desde la ciudad de Cusco, primer destino Pisac, en el trayecto se pasa por los miradores de Q'orao y Taray. Después de realizar las visitas programadas en Pisac (Visita al Centro arqueológico y/o al mercado tradicional), se continúa hasta Urubamba donde se almuerza.</p> | |
| <p>Al terminar el almuerzo se continúa el recorrido hasta el Parque arqueológico de Ollantaytambo para la visita programada. Seguidamente, se retorna hacia Urubamba para tomar la carretera asfaltada hacia Chinchero (Parque arqueológico y la iglesia colonial), último lugar de visita en el recorrido propuesto. Arriba a la ciudad del Cusco a las 7:00 pm aprox.</p> | |
| Duración: | |
| <p>El circuito se inicia y termina en la ciudad del Cusco tiene una duración de 10 horas aproximadamente.</p> | |
| MODALIDAD DE SERVICIO: | |
| <p>Servicio compartido: Se refiere a que se tiene salidas fijas todos los días y que agrupan a pasajeros de diferentes agencias que ofrecen este servicio en sus programas.</p> | |
| <p>Existen agencias de viajes especializadas en este tipo de servicios, tales como Americana de Turismo, Orellana, Eco Service entre otros. La división de los grupos se dan por idioma inglés/español. Por agrupar a varios turistas para el recorrido, las unidades utilizadas son buses grandes de 25 – 35 pasajeros, los cuales van acompañados de un guía profesional durante todo el recorrido.</p> | |
| <p>El recorrido ya está establecido y no está sujeto a cambios por disposición del o los turistas. Lo que se acepta son las variantes que se explicaron en las observaciones. En todo caso se permite dejar al pasajero después de la visita del centro arqueológico de Ollantaytambo para luego continuar hacia Machu Picchu.</p> | |
| <p>Servicio privado: Se refiere a que el servicio se ofrece solamente a la cantidad de pasajeros de un mismo grupo, el tamaño del grupo puede variar desde 1 a más pasajeros, los cuales van acompañados por un guía y en este caso se brinda en el idioma que requiere el turista.</p> | |
| <p>El costo de este servicio es más elevado, el recorrido propuesto puede ser variado a pedido del o los turistas</p> | |

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 11: Circuito de Turismo Rural Comunitario.

| CIRCUITO O TRC PISAQ – CHAWAYTIRE – PARUPARU – AMARU – PISAC | |
|---|--|
| | |
| Descripción: | |
| <p>El recorrido se inicia con la visita a la comunidad de Chawaytire, para explorar las pinturas rupestres que datan de 5000 ac. Luego continúa el viaje al lago de Quinsa Cocha ubicado en lo alto de los Andes de Pisac, pasamos por la pintoresca aldea nativa de Paru Paru, el grupo desciende a la comunidad de Amaru donde participamos de las demostraciones de la textilería, pernocte en la comunidad.</p> <p>Al día siguiente, después de un desayuno andino, los huéspedes podrán participar en las actividades agrícolas y artesanales para luego retornar a Písaq.</p> | |
| Duración: | |
| El circuito se inicia en Písaq y termina en la ciudad del Cusco o Písaq, tiene una duración de 2 días. | |
| Observaciones: | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Esta modalidad de turismo ofrecido por los operadores turísticos para grupos privados que dentro de su itinerario de visita al Cusco comprende la realización de Turismo Rural Comunitario. - Generalmente este itinerario es propuesto antes de la visita a Machu Picchu para un mejor aprovechamiento del tiempo del pasajero. | |
| MODALIDAD DE SERVICIO: | |
| <p>Servicio privado: Se refiere a que el servicio se ofrece solamente a la cantidad de pasajeros de un mismo grupo, o una misma agencia, el tamaño del grupo puede variar desde 1 a más pasajeros, los cuales van acompañados por un guía y en este caso se brinda en el idioma que requiere el turista.</p> <p>El recorrido propuesto puede ser variado a pedido del o los turistas.</p> | |

Fuente: Elaboración propia.

1.9. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE ARQUEOLÓGICO DE PISAC.

El Parque Arqueológico Pisac ha sido declarado como Patrimonio Cultural de la Nación mediante Resolución Nro. 429/INC del 27 de Mayo del 2002. Esta norma entre otras hace que el Parque y el Poblado Histórico se encuentren bajo el resguardo de la Dirección de Cultura Cusco por mandato que le confiere la Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación N° 28296.

El Comité de Servicios Integrados Turístico Culturales-Cusco COSITUC es la institución encargada del cobro del ingreso de turistas al parque Arqueológico, para luego distribuir

equitativamente los montos cobrados, COSITUC cumple esas funciones asignadas por la Ley del Boleto Turístico N° 28719.

1.9.1. Seguridad Turística en el Recurso o Circuito.

El circuito del valle sagrado no cuenta con un registro de incidentes de inseguridad, sin embargo tenemos:

Cuadro 12: Seguridad Turística en el recurso turístico.

| | |
|--|--|
| Seguridad en el Centro Soporte | La provincia del Cusco, cuenta con la Dirección Territorial la cual tiene su sede principal en la Plaza Túpac Amaru, del mismo modo, cuenta con la Policía de Turismo POLTUR la cual cuenta con personal capacitado para la asistencia a los turistas y unidades de transporte motorizado. |
| Seguridad en el Distrito de Pisac | La Municipalidad de Pisac cuenta actualmente con 20 personas encargadas de la seguridad ciudadana que se encuentran distribuidos generalmente en la plaza principal para brindar seguridad tanto a los visitantes como a la población local. Cabe mencionar que estos efectivos no cuentan con la capacitación adecuada para atender al turista extranjero (principal obstáculo el idioma). De la misma manera se cuenta con una Camioneta 4x4 para atender casos de emergencia. En cuanto al puesto policial esta se encuentra a la entrada de pueblo a un costado del puente principal. |
| Seguridad en la accesibilidad a los recursos turísticos | Para acceder al Parque Arqueológico de Pisac desde el centro de soporte Cusco se tiene dos opciones: Acceso 1 Cusco – Pisac. Es la ruta más corta toma aproximadamente unos 45 minutos de viaje, se tuvo un incidente con el puente de Pisac que colapso a consecuencia de la crecida del caudal del río Vilcanota el año 2010 a consecuencia de las lluvias persistentes. Buscando una solución pronta, se reemplazó este por uno de emergencia que hasta el momento sigue funcionando. Lamentablemente, este hecho también se convierte un peligro latente que puede afectar directamente la seguridad de los turistas que utilizan este tramo. Acceso 2. Es la ruta alterna para llegar a Pisac, En el mes de Diciembre del año 2012 se produjo un incidente lamentable que afecto al puente Urubamba lo cual afectó a la actividad turística puesto que, muchos de los recorridos turísticos propuestos por agencias de viajes y/o tour operadoras que incluían la visita a Pisac. Los incidentes presentados en los accesos al recurso turístico Pisac se convierten en un peligro latente contra la seguridad de los turistas que utilizan estas dos vías para llegar al P.A Pisac. |
| Seguridad en los Recursos Turísticos | No se cuenta con barandas para brindar seguridad durante el recorrido del mismo. Referente al personal que vigila el sitio arqueológico existe personal de seguridad 22, ellos se dedican a recorrer el lugar antes de ser cerrado para corroborar que todos los visitantes salgan del mismo, ellos están distribuidos estratégicamente y están equipados de un silbato que les permite advertir a los visitantes que la hora de cierre está cerca y por ende tienen que agilizar el recorrido o acercarse a la zona de salida lo más pronto posible. |

Fuente: Elaboración propia.

1.9.2. Otros servicios en el recurso turístico.

El Parque Arqueológico de Pisac dentro de su ámbito cuenta con servicios higiénicos, el cual se ubica a un costado del sector de los baños litúrgicos, los cuales no se encuentran debidamente equipados para prestar servicio a los visitantes.

Imagen 1: Servicios Higiénicos.



Fuente: Visita de campo

En el ingreso al Parque Arqueológico de Pisac (lugar conocido como Qantusraqay), se observa la presencia de vendedores de artesanías los cuales se encuentran distribuidos en sitios que han sido acondicionado a base de madera y también se observa la presencia de vendedores ambulantes los cuales expenden alimentos y bebidas en lugares habilitados por ellos mismos para el expendio de sus mercaderías.

Imagen 2: Área de expendio de artesanías



Fuente: Visita de campo.

1.9.3. Estacionamiento dentro del Parque Arqueológico de Pisac.

Dentro del área que comprende el parque arqueológico de Pisac, en el sector denominado Qantusraqay se ha habilitado un estacionamiento, tanto para unidades mayores como para

unidades menores, cabe indicar que durante la temporada baja no se presenta mucha dificultad a la entrada y salida de unidades, sin embargo durante las temporadas denominadas altas, este sector se convierte en caos, ya que por el reducido espacio, falta de señalización, falta de agentes de tránsito, falta de un ordenamiento, este estacionamiento se convierte en unos de los puntos débiles del parque arqueológico de Pisac.

Imagen 3: Área de estacionamiento de vehículos.



Fuente: Visita de campo.

1.10. DIAGNÓSTICO DEL CENTRO DE SOPORTE

Entiéndase por centro de soporte al conjunto urbano o rural que cuenta con infraestructura y planta turística para que pueda desarrollarse la actividad turística (Guía Metodológica para la Identificación, Formulación y Evaluación Social de Proyectos de Inversión Pública del Sector Turismo, a Nivel de Perfil).

A continuación se presenta el análisis realizado referente a la identificación de posibles centros de soporte.

1.10.1. Centro de soporte Cusco

A. Infraestructura

El acceso por la vía Aérea se da por el Aeropuerto Velazco Astete, ubicado en la zona Sur Este de la ciudad. A este terminal aéreo llegan aviones de diferentes lugares del Perú, siendo los más frecuentes, de Lima y Arequipa. Del extranjero lo hacen eventualmente de La Paz, Bolivia.

La ciudad del Cusco, enclavada en la zona Sur Este del Perú, tiene 03 ingresos viales principales, que le dan acceso hacia otras regiones:

La Ruta: Lima – Nazca – Abancay – Cusco-

La Ruta: Puno – Juliaca - Cusco

La Ruta: Puerto Maldonado - Cusco.

B. Planta Turística

Concentra la mayor cantidad y calidad de instalaciones físicas necesarias para el desarrollo de los servicios turísticos privados. Ejemplo: hoteles, albergues, hostales, lodges, restaurantes, agencias de viaje, etc.

C. Factores asociados a la salud de los visitantes.

Los visitantes extranjeros cuentan con seguros de salud privados los cuales solo tienen convenios con clínicas de la ciudad del Cusco.

1.10.2. Centro de soporte Urubamba

A. Infraestructura

Tiene dos salidas hacia a la ciudad de Cusco. Por la Ruta tradicional Urubamba-Chichero-Cusco.

Y la otra ruta tradicional es por Calca-Pisac-Cusco. Sin embargo el problema latente siempre son los riesgos geológicos debido a los cambios bruscos del clima que cortan puentes y/o carreteras.

B. Planta Turística

Las instalaciones físicas necesarias tienen un regular desarrollo para brindar los servicios turísticos privados. Ejemplo: hoteles, albergues, hostales, lodges, restaurantes, agencias de viaje, etc.

C. Factores Asociados a la Salud de los Visitantes

Existen clínicas privadas, Essalud, y un hospital I – I.

1.10.3. Centro de soporte Pisac

A. Infraestructura

Tiene dos salidas hacia a la ciudad de Cusco. La ruta tradicional es por Pisac-Cusco y la otra ruta tradicional es Pisac – Chinchero - Cusco. Sin embargo el problema latente siempre son riesgos geológicos debido a los cambios bruscos del clima que cortan puentes y/o carreteras.

B. Planta Turística

Concentra Bajo nivel de instalaciones físicas necesarias para el desarrollo de los servicios turísticos privados. Ejemplo: hoteles, albergues, hostales, lodges, restaurantes, agencias de viaje, etc.

C. Factores asociados a la salud de los visitantes

No existe clínicas privadas, solamente un Centro de salud con categoría I – 4.

1.11. ANÁLISIS DE DOS SERVICIOS DENTRO DEL PARQUE ARQUEOLÓGICO DE PISAC.


Del diagnóstico del presente trabajo de investigación se realizara nuestra evaluación técnica de las instalaciones, infraestructura básica, equipamiento y organización actual de la oferta existente dentro del recurso.

De acuerdo a la evaluación realizada en cada una de las unidades turísticas, tenemos los cuadros siguientes que resumen el estado actual de los servicios turísticos públicos. Lo cual evidencia la necesidad de mejorar los servicios turísticos públicos ofertados para la satisfacción de la demanda actual y de la potencial al Parque Arqueológico de Pisac.

1.11.1. Descripción del servicio ofrecido para la visita Turística

1.11.1.1. Secuencia de visitas

Figura 3: Secuencia de visita turística.

| SENDEROS | | | |
|--|----------|----------------------|--|
| Encargado de Operación y Mantenimiento | | Longitud de Senderos | Ancho del Sendero |
| Dirección Regional de Cultura Cusco | | 4500 metros | 1 a 2.5 metros |
| Rutas | Longitud | Conserva | Descripción |
|  | | | |
| Ruta 1: Ruta corta | 1,500 m | Regular | Sector Qantusraqay - Baños Litúrgicos - Portada Amaru Punku - Sector Qallaqasa – Estacionamiento. |
| Ruta 2: Ruta larga | 3,000 m | Regular | Sector Qantusraqay - Baños Liturgicos - Portada Amaru Punku - Mirador - Intiwatana - Pisaqa – Estacionamiento. |

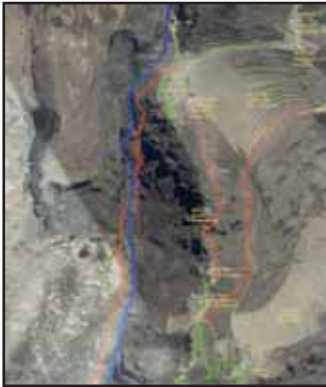

Fuente: Elaboración propia.

1.12. ANÁLISIS DE INSTALACIONES TURÍSTICAS.

1.12.1. Senderos peatonales



La mayoría de recursos turísticos de importancia se ubican dentro del recurso turístico y que actualmente está resguardada y controlada por la Dirección Regional de Cultura; así también forma parte del Boleto Turístico.

Figura 4: Senderos Internos (Ruta larga).

| SENDEROS INTERNOS (RUTA LARGA) | | | |
|--|-------------------|---|-----------------|
| DESCRIPCION | | | |
| Se inicia la parte norte del parque (estacionamiento de buses, parte alta) luego se continua al sector de Qantusraqay zona urbana, después se accede a la zona de baños litúrgicos desde donde se tiene una vista panorámica de los andenes de Kallaqasa, continuando por el sendero nos dirigimos hasta el Amaru punku continuando atravesaremos un túnel que nos conduce hasta el mirador que es el acceso principal hacia el templo del sol, descendemos hasta llegar hasta el sector del Intiwatana donde se encuentran el templo del sol y la luna. En este sector encontramos el observatorio astronómico desde allí descenderemos hasta llegar al sector de Pisaqa, retornaremos por los andenes de qallakasa hasta llegar a la puerta de salida o estacionamiento. | | | |
| Esquema de Ubicación | | Registro fotográfico | |
|  | |  | |
| CARACTERISTICAS FISICAS | | | |
| Longitud del Sendero | 3000 m | Ancho del sendero | 0.50m y 1.50m |
| % de recorrido con dificultad alta | 35% | Tiempo de recorrido | 1: 30 A 2 horas |
| % de recorrido con dificultad media | 30% | Estado de conservación | Regular |
| % de recorrido con sin dificultad | 35% | Material predominante | Piedra y Tierra |
| Síntesis del estado actual | | Equipamiento | |
| El inicio de esta ruta es moderado, a medida que se recorre se tiene que descender y luego se vuelve a ascender y los diferentes senderos requieren de elementos de seguridad. | | Bancas | |
| | | Basureros | X Insuficiente |
| | | Luminarias | X Insuficiente |
| | | Barandas | X Insuficientes |
| Instalaciones Identificadas | turísticas | Las instalaciones turísticas que se ubican dentro de este sendero interno son: caseta de seguridad, servicios higiénicos, señalización, zonas de descanso, y diferentes puntos de observación, todos estas en condiciones inadecuadas | |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5: Sendero interno (Ruta corta).


| SENDEROS INTERNOS (RUTA CORTA) | | | |
|---|-------|--|-----------------|
| DESCRIPCION | | | |
| Se inicia la parte norte del parque (estacionamiento de buses, parte alta) luego se continua al sector de Qantusraqay zona urbana, después se accede a la zona de baños litúrgicos desde donde se tiene una vista panorámica de los andenes de Kallaqasa, continuando por el sendero nos dirigimos hasta el Amaru punku, desde donde tendremos que ascender unas escalinatas hasta llegar al sector de la Zona Militar de Qallakasa, de allí podremos divisar el sector de Pisaqa y con la mirada hacia la parte posterior el sector de Tantana Marka (Cementerio Inca), luego descendemos hasta la zona de los baños litúrgicos continuamos hasta qantusraq y nos dirigimos hasta la salida. | | | |
| Esquema de Ubicación | | Registro fotográfico | |
|  | |  | |
| CARACTERISTICAS FISICAS | | | |
| Longitud del Sendero | 1,200 | Ancho del sendero | 1 m y 2 m |
| % de recorrido con dificultad alta | 25% | Tiempo de recorrido | 1 a 1:30 horas |
| % de recorrido con dificultad media | 45% | Estado de conservación | Regular |
| % de recorrido con sin dificultad | 30% | Material predominante | Piedra y Tierra |
| Síntesis del estado actual | | Equipamiento | |
| El inicio de esta ruta es moderado, a medida que se recorre se tiene que descender y luego se vuelve a ascender y los diferentes senderos requieren de elementos de seguridad. | | Bancas | |
| | | Basureros | X Insuficiente |
| | | Luminarias | X Insuficiente |
| | | Barandas | |
| Instalaciones turísticas Identificadas | | Las instalaciones turísticas que se ubican dentro de este sendero interno son: caseta de seguridad, servicios higiénicos, señalización, zonas de descanso, y diferentes puntos de observación, todas estas en condiciones inadecuadas. | |

Fuente: Elaboración propia.

1.12.2. Boletería

Se ubica al ingreso del Parque Arqueológico en la comunidad de Maska, a poco más de 7 minutos en bus hasta llegar al estacionamiento y desde donde inicia la visita al parque, constituye una construcción física adaptada al sector, la distribución de áreas, no es la más adecuada tomando en cuenta la función que debe cumplir, careciendo entonces de espacios de información y control, que logren la satisfacción del número de visitantes como del personal que atiende.

Figura 6: Boletería.

| BOLETERÍA | | | |
|---|---------|---------------------------|---|
| Encargado de operación y Mantenimiento | | Área de ocupación | Área techada |
| Dirección Regional de Cultura Cusco - COSITUC | | 10.00 m2 | 10.00 m2 |
| Esquema de Distribución | | fotos | |
|  | | | |
| Ambiente | Área | Conservación | Descripción |
| Boletería | 4.00 m2 | Buen estado y funcionando | Situado al ingreso del Parque. Controla y cobra el ingreso de los turistas al Parque. |

Fuente: Elaboración propia.

1.12.3. Señalización.

Al interior del Parque contamos con señales informativas que básicamente cumplen la función de orientación, utilizando material pétreo y colores contrastantes con el entorno, básicamente estas nos indican la dirección de los caminos durante la visita; sin embargo dada la importancia y bagaje cultural del parque Arqueológico hacen falta señales interpretativas que proporcionen los datos histórico culturales del lugar, así también particularidades, que permitan la sensibilización del visitante.

Si bien es un espacio de dominio visual de los guarda parques, no encontramos señales de tipo restrictivas o de recomendaciones que establezcan condiciones para la visita enfocadas al tema de conservación, orden, seguridad y limpieza.

Figura 7: Señalización.





| SEÑALIZACIÓN DENTRO DEL PARQUE ARQUEOLÓGICO | | | |
|---|----------------------------|----------------------------|---|
| Encargado de Operación y Mantenimiento | Nº de señales informativas | Nº de señales Prohibitivas | |
| Dirección Regional de Cultura Cusco | 22 | 15 | |
| FOTOS | | | |
|  | | | |
| | Nº | Conservación | Descripción |
| Señales informativas | 22 | Regular a buen estado | Las rutas internas tienen señales que no informan sobre el recorrido dentro del parque. |
| Señales Prohibitivas | 20 | Regular a buen estado | Se cuenta con señales prohibitivas pero no dan mayor información sobre las razones de las restricciones |

Fuente: Elaboración propia.

1.12.4. Servicios Higiénicos

Dentro del Parque Arqueológico de Pisac encontramos que los servicios se concentran en la comunidad campesina de Maska a 7 minutos en transporte vehicular del ingreso al parque, y otro en la parte cercana a los baños litúrgicos hacia la parte norte de la montaña, en ambos casos se ha podido identificar que los servicios higiénicos se encuentran en regular estado de conservación, observándose deficiencias principalmente en el tema de mantenimiento y limpieza.

Figura 8: Servicios Higiénicos.

| SERVICIOS HIGIENICOS | | | |
|---|--------|------------------------------|--|
| Encargado de Operación y Mantenimiento | Área 1 | Área 2 | |
| Municipalidad Distrital de Pisac | 35 m2 | 24 m2 | |
| Fotos | | | |
|     | | | |
| Ambientes | Área | Conservación | Descripción |
| 1. C.C. Maska | 35 m2 | Regular estado y funcionando | Situado a en Maska, principalmente para el uso de turistas |
| 2. Baños Litúrgicos | 24 m2 | Regular estado y funcionando | Situado a la parte posterior del sector de los baños litúrgicos, tiene mayor frecuencia de uso por parte de los turistas |

Fuente: Elaboración propia.

1.10.5. Estacionamiento.

El estacionamiento previsto actualmente atiende la necesidad inmediata sin embargo no cuenta con la zonificación más adecuada ni con las condiciones que garanticen el orden y confort durante la visita turística, puesto que no existe señalización, senderos peatonales, mobiliario urbano, iluminación, etc. Esto debido a que el estacionamiento fue improvisado en la zona de ingreso al parque, es de urgencia realizar los estudios necesarios para

implementar un estacionamiento adecuado debido a que el actual presenta hundimiento de acuerdo a estudios de impacto.

Figura 9: Estacionamiento.

| ESTACIONAMIENTO | | | |
|---|--|-----------------------------|---|
| Encargado de Operación y Mantenimiento | | | |
| Municipalidad Distrital de Pisac | | | |
| Fotos | | | |
|  | | | |
| Ambiente | Área | Conservación | Descripción |
| Estacionamiento | 300 m ² Aproximado (no se puede determinar) | Pésimo estado y funcionando | Se encuentra a la entrada del parque, su estado de conservación es regular debido a que esta fue acondicionada sin presentar ningún tipo de seguridad |

Fuente: Elaboración propia.

1.10.6. Descripción de las Tarifas

Figura 10: Descripción de las Tarifas

| TARIFA | |
|---|--|
| Tipo de Ingreso | Horario |
| El ingreso al Centro arqueológico es previa presentación del Boleto Turístico emitido por el COSITUC. La compra se realiza en las boleterías del Cusco o en la boletería ubicada en el ingreso del Parque. | De Lunes a Domingo de 8:00 AM – 4:00 PM. Los 365 días del año 8 horas diarias. Las oficinas de COSITUC en el cusco los horarios son: Lunes - Sábado 8 am - 6 pm Domingos y Feriados 8:00 am - 1:00pm. |
| Tarifa | Servicios por el boleto |
| Boleto Turístico General: - Adulto Extranjero S/ 130.00 - Adulto Nacional S/ 70.00 - Estudiante Extranjero S/ 70.00 - Estudiante Nacional S/ 70.00 Boleto Turístico Parcial: - Adulto Extranjero S/ 70.00 - Adulto Nacional S/ 40.00 - Estudiante Extranjero S/ 70.00 - Estudiante Nacional S/ 40.00 Tarifa preferencial para estudiantes de colegios en extrema pobreza S/ 15.00 Acompañantes y docentes S/ 70.00 <i>Fuente: Elaboración propia.</i> | Acceso a los diferentes atractivos que se encuentran dentro del Boleto Turístico, tiene una vigencia de 10 días a partir de la fecha solicitada. El parcial tiene una vigencia de 02 días a partir de la fecha solicitada. |

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“El investigador debe visualizar la manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación, además debe cubrir los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio. El termino diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea”. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 120).

2.1. DEFINICIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El primer paso del diseño corresponde a la elección del tipo de estudio que se realizara. Estos se clasifican en: Exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

Exploratorios

Los estudios exploratorios sirven para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 79).

Descriptivos

Buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 80).

Explicativa

Está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 85).

El presente estudio es de tipo exploratorio, ya que se revisará la bibliografía existente sobre la accesibilidad de la infraestructura turística del Parque Arqueológico de Pisac.

Es de tipo descriptivo, ya que se describirá la situación actual de las condiciones de infraestructura en el Parque arqueológico de Pisac y si cuentan con la suficiente fuerza de oferta para atender al segmento de Personas con movilidad física restringida (MFR).

La presente investigación es de tipo explicativo, ya que permitirá establecer la repercusión de las estrategias y acciones que mejoren las condiciones de infraestructura en el turismo accesible, para personas con movilidad física restringida (MFR) en el Parque Arqueológico de Pisac.

2.2. DISEÑO APROPIADO DE INVESTIGACIÓN.

“Es el conjunto de estrategias procedimentales y metodológicas definidas y elaboradas previamente para desarrollar el proceso de investigación”. (Carrasco Diaz, 2008, pág. 58)

El termino diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. (Roberto, Carlos, & María del Pilar, 2010, pág. 120).

Para el presente trabajo de investigación se procederá a utilizar una investigación de tipo básico ya que la investigación conllevará a nuevos conocimientos de la realidad para poner en práctica la teoría a través del sistema de acciones que tratarán de modificar la realidad actual.

2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

“Constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica.” (Carrasco Diaz, 2008, pág. 274).

“...Se define a los instrumentos de investigación, como reactivos , estímulos, conjunto de preguntas e ítemes debidamente organizados e impresos, módulos o cualquier forma organizada o previa que permita obtener y registrar respuestas, opiniones, características diversas de las personas o elementos que son materia del estudio de investigación, en situaciones de control y planificadas por el investigador”. (Carrasco Diaz, 2008, pág. 334).

Cuadro 13: Técnicas e Instrumentos de Investigación.

| TÉCNICAS | INSTRUMENTOS |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| Fichaje | Ficha de recolección de datos |
| Observación directa | Guía de observación |
| Encuesta | Ficha de encuesta |
| Entrevista | Ficha de entrevista estructurada |
| Revisión Bibliográfica | Cuaderno de Apuntes |
| Consultas Especializadas | Cámaras de Video |
| Registro Fotográfico y Video | Cámaras fotográficas |
| Mapeo | Cartografía |
| Inventario de Recursos Turísticos | Fichas de Inventariación |

Fuente: Elaboración propia.

2.3.1. Técnica del Análisis Documental.

“Con este nombre se denomina a aquellas técnicas, que permiten obtener y recopilar información contenida en documentos relacionados con el problema y objetivo de investigación”. (Carrasco Diaz, 2008, pág. 275).

Utilizando como instrumentos: fichas textuales y de resumen: recurriendo como fuentes a libros, publicaciones especializadas, conceptos básicos, principios operacionales, entorno económico, social y político, ley general de personas discapacitadas 27050, así como, experiencias exitosas en otros países.

2.3.2. Técnica de la Encuesta.

“La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene.” (Carrasco Diaz, 2008, pág. 314).

Utilizando como instrumento las fichas de cuestionario y recurriendo como informantes a las Personas con Movilidad Física Restringida (nacionales y extranjeros) que visitan el valle sagrado de los incas, Parque Arqueológico de Pisac; así como se encuestará a los representantes de las Agencia de Viajes Tour Operadoras de la ciudad de Cusco que se especializan en este tipo de segmento.

2.3.3. Técnica de la Entrevista

“...Consiste en un dialogo interpersonal entre el entrevistador y el entrevistado, en una relación cara a cara, es decir en forma directa.” (Carrasco Diaz, 2008, pág. 315)

Utilizando como instrumento la ficha de entrevista y recurriendo como informantes a los representantes oficiales de las entidades públicas y privadas de la ciudad de Cusco: AATC, OGD PISAC, Dirección regional de Cultura Cusco, DIRCETUR – Cusco.

2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.

2.4.1 Población.

La población es el conjunto de todos los elementos o individuos en las cuales se presentan determinadas características en común, susceptibles de ser estudiadas. Este conjunto, en su mayoría, viene definido por comprensión, es decir, citando la propiedad que caracteriza a sus elementos. El concepto de población es la idea fundamental en Estadística.

Generalmente se entiende por población un conjunto de personas; sin embargo, en estadística una población puede ser también un conjunto de animales u objetos.

La población está dada por la cantidad de personas adultas con algún tipo de discapacidad que desean realizar viajes de turismo hacia la ciudad de Cusco, según estadísticas de Kèroul, del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la ONU, de la Dirección General de Migraciones y Naturalización vía PROMPERU. En EEUU las personas con discapacidad que realizan viajes de turismo asciende a 25.8 millones. (CANATUR, 2008). Para el presente trabajo de investigación se considerará como población a:

Cuadro 14: Población.

| GRUPO | CANTIDAD |
|--|----------|
| Turistas que arribaron al Perú el 2015 | 3157997 |
| Agencias de viajes registradas en la ciudad de Cusco (DIRCETUR-2015) | 3856 |
| Jefes representantes de entidades públicas y privadas (AATC, OGD PISAQ, DIRCETUR, COLITUR CUSCO) | 05 |

Fuente: Elaboración propia.

2.4.2. Muestra.

“Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetivas y reflejo fiel de ella.” (Carrasco Diaz, 2008, pág. 237)

Es la parte de la población que se selecciona, y de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y observación de las variables objeto de estudio.

En el presente trabajo de investigación se tiene como muestras:

2.5. TURISTAS CON DISCAPACIDAD QUE VISITAN AL PERÚ.

Dado que el porcentaje de turistas con discapacidad es de 1.3% de la población de turistas que visitan Perú según análisis de PROMPERU y la cantidad de turistas que visitaron Perú el año 2015 fue de 3 millones 157 mil 997 turistas de los cuales 2 millones 881 677 mil turistas visitaron Cusco según DIRCETUR – Cusco se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

Donde n es el tamaño de la muestra;

Z es el nivel de confianza (1.96)

p es la variabilidad positiva (0.5)

q es la variabilidad negativa (0.5)

N es el tamaño de la población = 41053

E es la precisión o el error (0.05%)

Aplicando la fórmula se obtiene:

$$N = \frac{(1.96)^2(0.5)^2(41053)}{(41053)(0.5)^2 + (1.96)^2(0.5)^2}$$

$$N = 381$$

El **muestreo por conveniencia** es un método de muestreo no probabilístico. Consiste en seleccionar a los individuos que convienen al investigador para la muestra. Esta conveniencia se produce porque al investigador le resulta más sencillo examinar a estos sujetos, ya sea por proximidad geográfica, por ser sus amigos, etc.

Dado que el número de turistas con discapacidad no es representativo, se puede elegir la muestra de un total de 05 Turistas con discapacidad física.

2.6. MUESTRA DE AGENCIAS DE VIAJES.

Para el caso de las agencias de viajes se empleará el muestreo no probabilístico por conveniencia puesto que las Agencias de viajes que se encargan de atender a los turistas con movilidad física restringida (MFR) y a los cuales se les aplicará la ficha de encuesta son las Agencias de Viajes ESPECIALISTAS en este tipo de segmento las cuales son una cantidad de 11 agencias de viajes según reporte de PROMPERU – Cusco del 2015.

2.7. MUESTRA DE REPRESENTANTES DE ENTIDADES PÚBLICAS.

Para el caso de los representantes de entidades públicas cuyas entidades están relacionadas con el desarrollo del sector turismo y la diversificación de la oferta turística se empleará el muestreo no probabilístico por conveniencia puesto que se aplicarán las fichas de entrevistas a 5 representantes de las siguientes entidades: AATC, OGD PISAC, DIRCETUR, COLITUR Cusco, Dirección Desconcentrada de Cultura (05 entidades).

2.8. ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS.

El análisis y la interpretación de los datos obtenidos a través del uso de las técnicas de recolección de datos es una actividad que consiste en "... dar validez y peso a cada uno de los datos colectados y en obtener deducciones de la información evaluada. La importancia de la evaluación e interpretación reside en asegurar el trabajo con los datos válidos, procesando soluciones veraces y permite obtener conclusiones parciales sobre las cuales basar el planteamiento de las posibles soluciones..." (ORNA ORBEZO, pág. 57).

En este análisis nos permitirá desarrollar conclusiones y apreciaciones netamente objetivas de las variables de acuerdo a la evaluación de la información demostrada en

cuadros y gráficos, en consecuencia se pueda visualizar e interpretar de forma más óptima. Estas conclusiones darán fundamento a las propuestas de solución de los problemas específicos planteados.

2.9. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LAS AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS DE TURISMO ACCESIBLE.

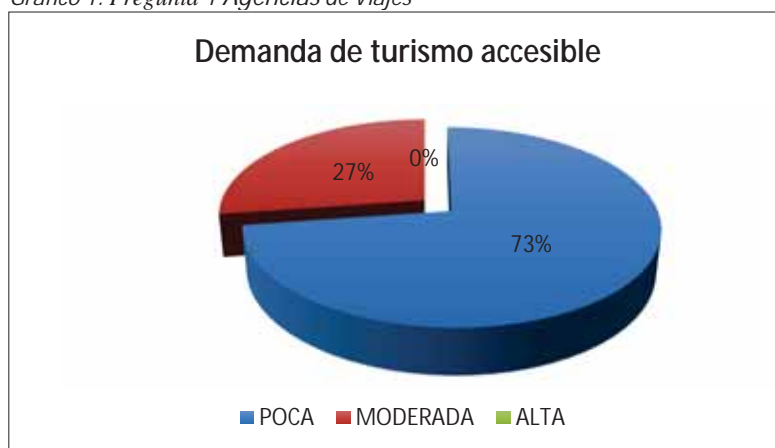
1. ¿En los últimos años como se ha dado la demanda del Turismo accesible en su empresa?

Tabla 8 : Pregunta 1 Agencias de Viajes

| VARIABLE | N° DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|----------|------------------|----------------|
| Poca | 8 | 73% |
| Moderada | 3 | 27% |
| Alta | 0 | 0% |
| Total | 11 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1: Pregunta 1 Agencias de Viajes



Fuente: Elaboración propia

Interpretación del Cuadro:

De la información recopilada del gráfico N° 01, en base a la muestra trabajada de las operadoras de Turismo accesible, obtuvimos que la demanda percibida en el año 2016, del número de turistas con discapacidad que arribaron a la ciudad del Cusco fue poca, representada con el 73% y moderada con el 27%, esto debido a que el producto turístico no suelen ser incluyentes, sino que se limitan en la mayoría a la creación de paquetes a medida, otro problema es debido a que la información sobre accesibilidad es escasa, poco fiable, y no se transmite en formatos adecuados para las personas interesadas.

2. ¿Cómo operador de Turismo accesible, con qué tipo de Turista discapacitado ha trabajado?

Tabla 9: Pregunta 2 Agencias de Viajes.

| VARIABLE | Nº DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|----------|------------------|----------------|
| MOTRIZ | 11 | 65% |
| VISUAL | 2 | 12% |
| AUDITIVA | 2 | 12% |
| MENTAL | 1 | 6% |
| OTROS | 1 | 6% |
| TOTAL | 17* | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

*: Cabe aclarar el muestreo de agencias de viajes es 11 en global, pero algunas operan para dos ó tres tipos de turismo para personas con movilidad física restringida por lo que suma global es 17.

Gráfico 2: Pregunta 2 Agencias de Viajes.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Cuadro

Del gráfico N° 02 obtenemos que del total turistas con discapacidad, el 64% presenta una discapacidad motriz (invalidez permanente, temporal, mutilaciones, personas de la tercera edad, etc.), un 12% representa una discapacidad visual, un 12% una discapacidad auditiva (sordomudos), y un 6% con discapacidad mental. Con esta información podemos precisar los tipos de actividades que pueden realizar en base a la discapacidad presentada. Esta información también nos ayuda a identificar, que la población con discapacidad física es la que realiza con mayor frecuencia el turismo.

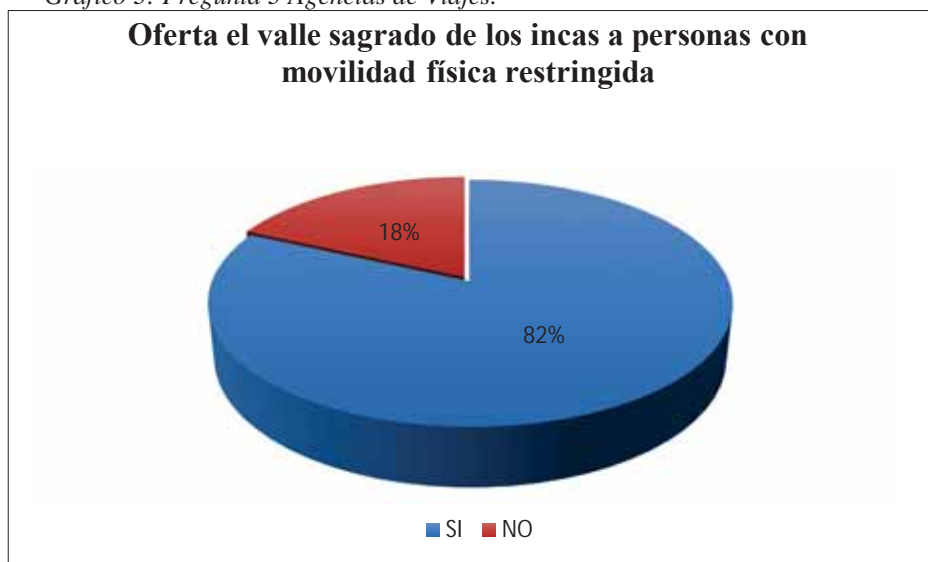
3. ¿Su empresa oferta el circuito turístico de Valle Sagrado de los Incas para personas con movilidad física restringida?

Tabla 10: Pregunta 3 Agencias de Viajes.

| VARIABLE | N° DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|----------|------------------|----------------|
| Si | 9 | 82% |
| No | 2 | 18% |
| Total | 11 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 3: Pregunta 3 Agencias de Viajes.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del cuadro

Podemos observar en el gráfico número 03, que del total de las agencias operadoras para turistas con discapacidad, un 82% oferta lo que viene a ser el circuito del valle sagrado, y un 18% opta por otros circuitos. Sin embargo estas operadoras de turismo que ofertan el valle sagrado se ven en la necesidad de modificar el circuito de acuerdo a las necesidades que presentan los turistas, ya que en muchos de los casos los atractivos turísticos que existen en valle sagrado no presentan las condiciones necesarias para un desplazamiento normal, esto ya sea a su ubicación geográfica y/o la falta de acondicionamiento.

4. ¿Qué tipo de turismo oferta para este segmento?

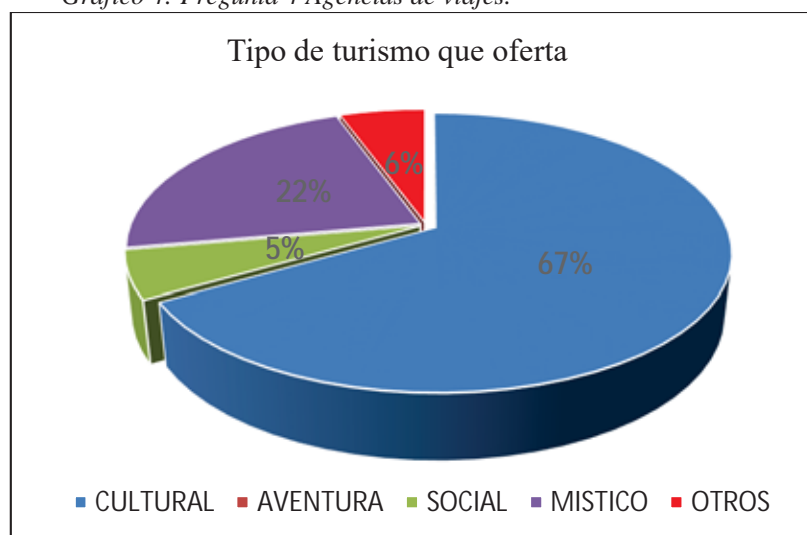
Tabla 11: Pregunta 4 Agencias de viajes.

| VARIABLE | Nº DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|----------|------------------|----------------|
| Cultural | 12 | 67% |
| Aventura | 0 | 0% |
| Social | 1 | 6% |
| Místico | 4 | 22% |
| Otros | 1 | 6% |
| Total | 18* | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

*: Cabe aclarar el muestreo de agencias de viajes es 11 en global, pero algunos trabajan con profesionales universitarios y técnicos a la vez para la atención de personas con movilidad física restringida por lo que suma global es 18.

Gráfico 4: Pregunta 4 Agencias de viajes.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

En el gráfico número 04 podemos observar que el 67% de las agencias de viaje encuestadas, atendieron al segmento cultural, y un 22% ofertan el Turismo místico en comparación con otros segmentos que no tienen mucha demanda, esto debido a que no existe las facilidades adecuadas en los diferentes circuitos turísticos que demanda este mercado.

5. Conoce otras agencias de viajes y turismo que ofertan paquetes turísticos para turistas con movilidad física restringida:

Tabla 12: Pregunta 5 Agencias de Viajes.

| VARIABLE | N° DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|----------|------------------|----------------|
| Si | 4 | 36% |
| No | 7 | 64% |
| Total | 11 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5: Pregunta 5 Agencias de Viajes



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

El mayor porcentaje de agencias, manifestó desconocer otras operadoras de Turismo que brinden o se especialicen en atención a personas con movilidad física restringida, esto nos indica que hace falta el fortalecimiento entre las agencias para un mejor prestación de servicios, también indica que hace falta de un ente por los cuales se vean representados.

6. ¿Cuál es el grado académico del personal que labora en la empresa?

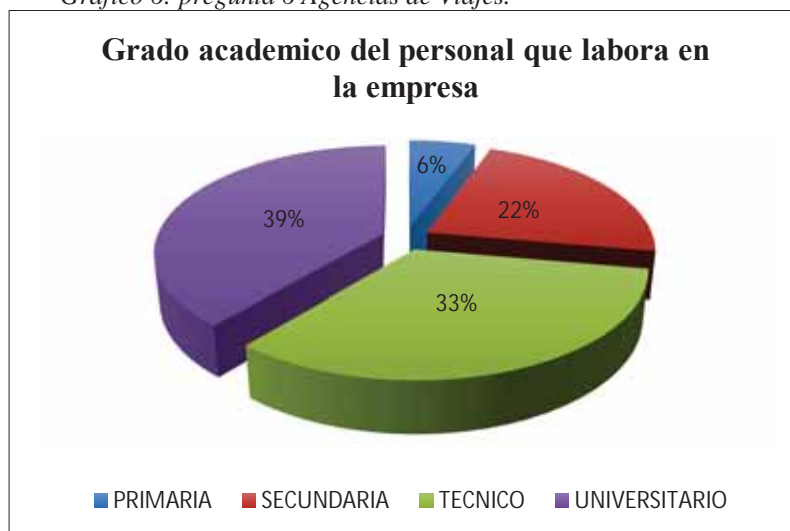
Tabla 13: pregunta 6 Agencias de Viajes.

| VARIABLE | Nº DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|---------------|------------------|----------------|
| Primaria | 1 | 6% |
| Secundaria | 4 | 22% |
| Técnico | 6 | 33% |
| Universitario | 7 | 39% |
| Total | 18* | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

*: Cabe aclarar el muestreo de agencias de viajes es 11 en global, pero algunos trabajan con profesionales universitarios y técnicos a la vez para la atención de personas con movilidad física restringida por lo que suma global es 18.

Gráfico 6: pregunta 6 Agencias de Viajes.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

Del total de Operadoras de turismo que atienden este segmento de mercado, dieron a conocer que el recurso humano con que cuentan tiene un grado académico universitario y técnico, podemos deducir que este segmento de mercado posee un grado instrucción elevada.

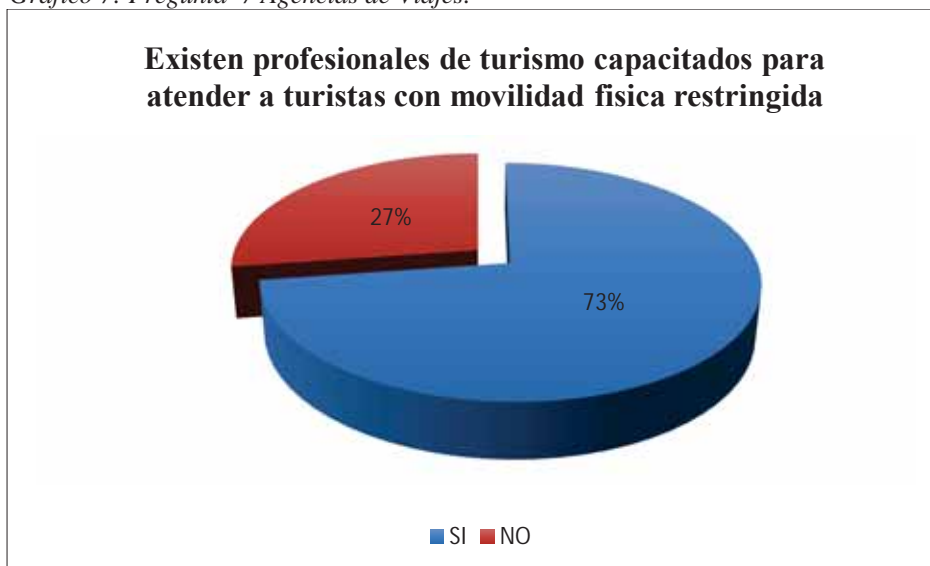
7. ¿Considera Ud. que en la ciudad de Cusco tenemos profesionales y guías oficiales de turismo que puedan trabajar adecuadamente con turistas con Movilidad Física Restringida?

Tabla 14: Pregunta 7 Agencias de Viajes.

| VARIABLE | Nº DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|----------|------------------|----------------|
| Si | 8 | 73% |
| No | 3 | 27% |
| Total | 11 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 7: Pregunta 7 Agencias de Viajes.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del gráfico

De acuerdo a las encuestas realizadas el mayor porcentaje de Agencias de Viajes dieron como respuesta que sí existe los profesionales capacitados para atender este segmento de mercado, sin embargo, esto fue adquirido en base a la experiencia laboral desarrollado a través de los años, es importante que los entes ontológicos encargados de la formación de estos profesionales brinden especialización, para no tener limitaciones en la prestación de servicio.

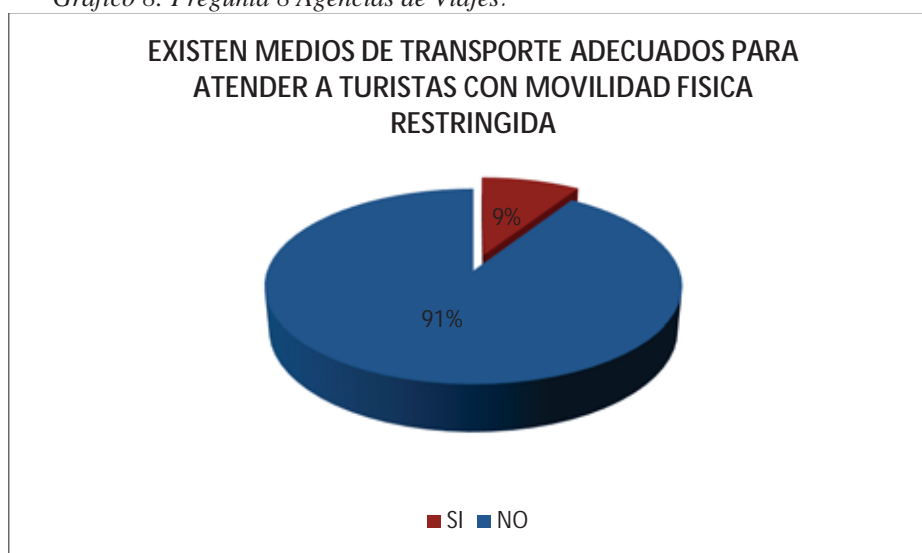
8. ¿Considera Ud. que en Cusco tenemos medios de transporte adecuados para turistas con movilidad física restringida?

Tabla 15: Pregunta 8 Agencias de Viajes.

| VARIABLE | N° DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|----------|------------------|----------------|
| Si | 1 | 9% |
| No | 10 | 91% |
| Total | 11 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 8: Pregunta 8 Agencias de Viajes.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

En cuanto se refiere al transporte turístico, las Agencias de Viajes indicaron que no existen vehículos acondicionados para el servicio de este segmento, debido a la escasa demanda de turista con movilidad física restringida que existe en el mercado. Actualmente se cuenta con unidades motorizadas para atender a turista que no padecen ese tipo de discapacidad. Cabe mencionar que para este tipo de segmento de mercado, se requiere unidades especializadas (acondionadas con rampas, elevadores, grúas, etc.), que requiere gran inversión.

9. ¿Considera Ud. que el turismo para personas con Movilidad Física Restringida es un mercado atractivo para desarrollar?

Tabla 16: Pregunta 9 Agencias de Viajes.

| VARIABLE | Nº DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|----------|------------------|----------------|
| Si | 11 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 11 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 9: Pregunta 9 Agencias de Viajes.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del gráfico

El 100% de las agencias operadoras opinan que el desarrollo de este segmento de mercado traerá más afluencia de turistas, esto por muchos factores como son, aumento en la cuota de mercado, reduce la estacionalidad, mejora la imagen del destino y tiene una oferta turística más sostenible.

10. ¿Cuáles son los obstáculos que con más frecuencia se presentan en la visita a los atractivos turísticos para personas con movilidad física restringida?

a) Vías de acceso

Tabla 17: Pregunta 10 variable A Agencias de Viajes.

| VARIABLES | N° DE RESPUESTAS | Porcentaje (%) |
|-----------|------------------|----------------|
| No existe | 3 | 27% |
| Pésimo | 8 | 73% |
| Adecuados | 0 | 0% |
| Total | 11 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 10: Pregunta 10 variable A Agencias de Viajes.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

De acuerdo a las variables un 73% indicó que las vías de acceso hacia los atractivos turísticos es pésimo, y un 27% detalla que no existen vías de acceso para las personas con movilidad restringida en silla de ruedas.

b) Lugares de estacionamiento.

Tabla 18: Pregunta 10 variable B Agencias de Viajes.

| VARIABLES | N° DE RESPUESTAS | Porcentaje (%) |
|-----------|------------------|----------------|
| No existe | 0 | 0% |
| Pésimo | 9 | 82% |
| Adecuados | 2 | 18% |
| Total | 11 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 11: Pregunta 10 variable B Agencias de Viajes.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico.

En lo referente a los lugares de estacionamiento el 82% indicaron que es pésimo, y un 18% mencionaron que son adecuados, en muchos de los casos estos estacionamientos no presentan un piso afirmado (cascajo, tierra y grava), para un normal desplazamiento de turista en silla de ruedas.

c) Señalización para la visita de turistas con Movilidad Física Restringida.

Tabla 19: Pregunta 10 variable C Agencias de Viajes.

| VARIABLES | N° DE RESPUESTAS | Porcentaje (%) |
|-----------|------------------|----------------|
| No existe | 11 | 100% |
| Pésimo | 0 | 0% |
| Adecuados | 0 | 0% |
| Total | 11 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 12: Pregunta 10 variable C Agencias de Viajes.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

En cuanto a la señalización en los Parque Arqueológicos, el 100% de las agencias encuestadas señala que no existe tanto dentro y por fuera ningún tipo de señalización para personas con movilidad restringida, este acusa una gran debilidad en la imagen como destino turístico.

d) Miradores turísticos.

Tabla 20: Pregunta 10 variable D Agencias de Viajes

| VARIABLES | N° DE RESPUESTAS | Porcentaje (%) |
|-----------|------------------|----------------|
| No existe | 0 | 0% |
| Pésimo | 8 | 73% |
| Adecuados | 3 | 27% |
| Total | 11 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 13: Pregunta 10 variable D Agencias de Viajes



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

Los miradores turísticos existentes dentro del atractivo turístico, son pésimos para este segmento de turistas con movilidad restringida esto en opinión de los agencias operadoras, que se ve reflejado en un 73% de los encuestados.

e) **Servicios higiénicos para los turistas con Movilidad Física Restringida.**

Tabla 21: Pregunta 10 variable E Agencias de Viajes.

| VARIABLES | N° DE RESPUESTAS | Porcentaje (%) |
|-----------|------------------|----------------|
| No Existe | 11 | 100% |
| Pésimo | 0 | 0% |
| Adecuados | 0 | 0% |
| Total | 11 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 14: Pregunta 10 variable E Agencias de Viajes.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico.

Existen servicios higiénicos en los diferentes atractivos turísticos, sin embargo estos no están acondicionados para turistas con movilidad restringida en silla de ruedas, de la misma forma el acceso que conlleva a este servicios no son adecuados para un desplazamiento con normalidad.

f) Servicios médicos para los turistas con Movilidad Física Restringida.

Tabla 22: Pregunta 10 Variable F Agencias de Viajes.

| VARIABLES | N° DE RESPUESTAS | Porcentaje (%) |
|-----------|------------------|----------------|
| No existe | 1 | 9% |
| Pésimo | 8 | 73% |
| Adecuados | 2 | 18% |
| Total | 11 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 15: Pregunta 10 Variable F Agencias de Viajes.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

En el cuadro N° 15 se puede apreciar que el 73% de las encuestados, indica que los servicios médicos son pésimos, ya que carecen de un profesional y/o técnico especializado, y una implementación adecuada (oxígeno, botiquín de primeros auxilios y camillas) para asistencia en caso de emergencia.

2.10. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS REPRESENTANTES DE LAS ENTIDADES INVOLUCRADOS CON LA ACTIVIDAD TURÍSTICA.

- Asociación de Agencias de Viaje y Turismo Cusco – AATC
- Colegio de Licenciados en Turismo – Cusco – COLITUR
- Organización de Gestión de Destino – OGD PISAC
- Dirección Regional de Comercio y Turismo – DIRCETUR CUSCO
- Dirección Desconcertada de Cultura Cusco

1. En su opinión ¿Cuál es el estado de la oferta del turismo para personas con movilidad física restringida en el Valle Sagrado?

Tabla 23: Pregunta 01 Representantes a las entidades involucradas.

| VARIABLE | Nº DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|-----------|------------------|----------------|
| Excelente | 0 | 0% |
| Limitada | 3 | 60% |
| Pésimo | 2 | 40% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 16: Pregunta 01 Representantes a las entidades involucradas.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico.

El gráfico N° 16 interpretamos que existe una limitada oferta, esto debido a la existencia de muchas barreras en la planta turística, además no existe una infraestructura desarrollada capaz de ofertar un producto especializado que esté dirigido a éste segmento.

2. En su opinión ¿Cuál es el nivel de servicios que brindan las agencias de viajes en la ciudad del Cusco dirigida al turismo para personas con movilidad física restringida?

Tabla 24: Pregunta 02 Representantes a las entidades involucradas.

| VARIABLE | Nº DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|-----------|------------------|----------------|
| Excelente | 1 | 20% |
| Regular | 4 | 80% |
| Pésimo | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 17: Pregunta 02 Representantes a las entidades involucradas.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

De acuerdo al gráfico N° 17 el nivel de servicio es calificado como regular, sin embargo debemos entender que las agencias que se especializan en este segmento brindan un servicio de alta calidad debido al poseer un capital humano calificado, pero por factores externos (accesibilidad en los atractivos turísticos, transporte inadecuado) se ve reducido su nivel de satisfacción de los clientes.

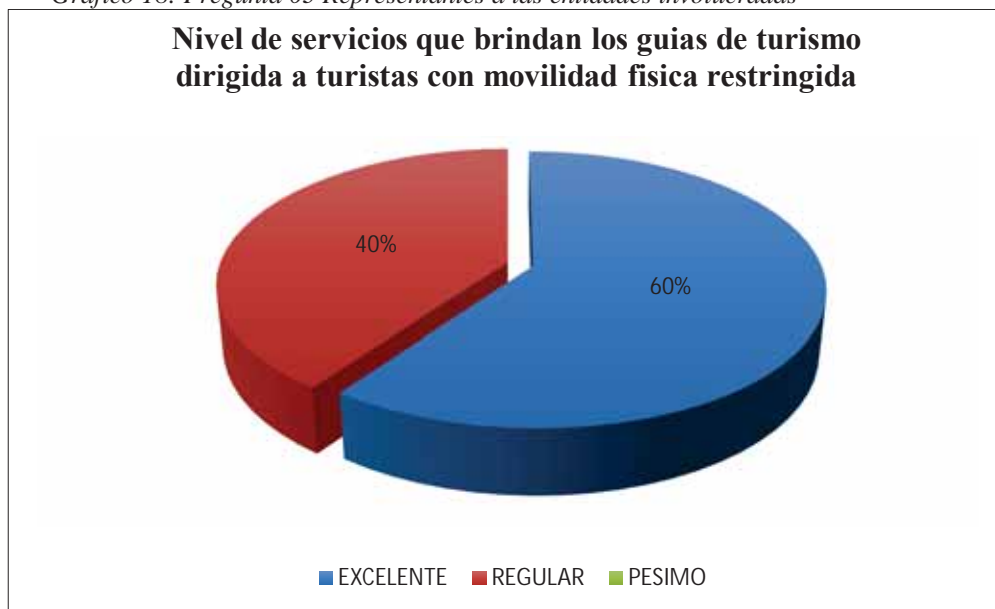
3. En su opinión ¿Cuál es el nivel de servicios turísticos que brindan los guías de turismo en la ciudad del Cusco dirigida al turismo para personas con movilidad física restringida?

Tabla 25: Pregunta 03 Representantes a las entidades involucradas.

| VARIABLE | Nº DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|-----------|------------------|----------------|
| Excelente | 3 | 60% |
| Regular | 2 | 40% |
| Pésimo | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 18: Pregunta 03 Representantes a las entidades involucradas



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

Según el gráfico N° 18 demuestra que el 60% de los guías de Turismo que brindan este servicio para este segmento están capacitados, debido a que reciben capacitación constante por parte de la agencia operadora para brindar un servicio de calidad. Por otra parte el 40% manifiesta que el servicio es calificado como regular por las limitaciones que existe dentro de los atractivos turísticos.

4. En su opinión ¿Cuál es el nivel de servicios que brindan las empresas de transporte en la ciudad del Cusco dirigida al turismo para personas con movilidad física restringida?

Tabla 26: Pregunta 04 Representantes a las entidades involucradas.

| VARIABLE | N° DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|-----------|------------------|----------------|
| Excelente | 0 | 0% |
| Regular | 1 | 20% |
| Pésimo | 4 | 80% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 19: Pregunta 04 Representantes a las entidades involucradas.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

En cuanto al servicio de transporte no existen unidades especialmente acondicionadas para este segmento de mercado, según refiere los encuestados, es por lo que califican con un nivel de pésimo, ya que todos los servicios se brindan en unidades que son de uso general.

2.11. ENCUESTA A LOS TURISTAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA QUE REALIZAN TURISMO EN EL VALLE SAGRADO.

1. Lugar de procedencia

Tabla 27: Pregunta 1 Turistas con Movilidad Restringida.

| VARIABLE | N° DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|--------------|------------------|----------------|
| Europa | 3 | 60% |
| Norteamérica | 1 | 20% |
| Asia | 0 | 0% |
| Oceanía | 0 | 0% |
| Sudamérica | 1 | 20% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 20: Pregunta 1 Turistas con Movilidad Restringida.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico.

De acuerdo al gráfico interpretamos que, el mayor porcentaje de turistas con movilidad restringida que arriban a la ciudad de Cusco tienen procedencia del continente europeo, esto nos indica que el mercado europeo tiene una demanda alta, seguido por el mercado norteamericano y sudamericano.

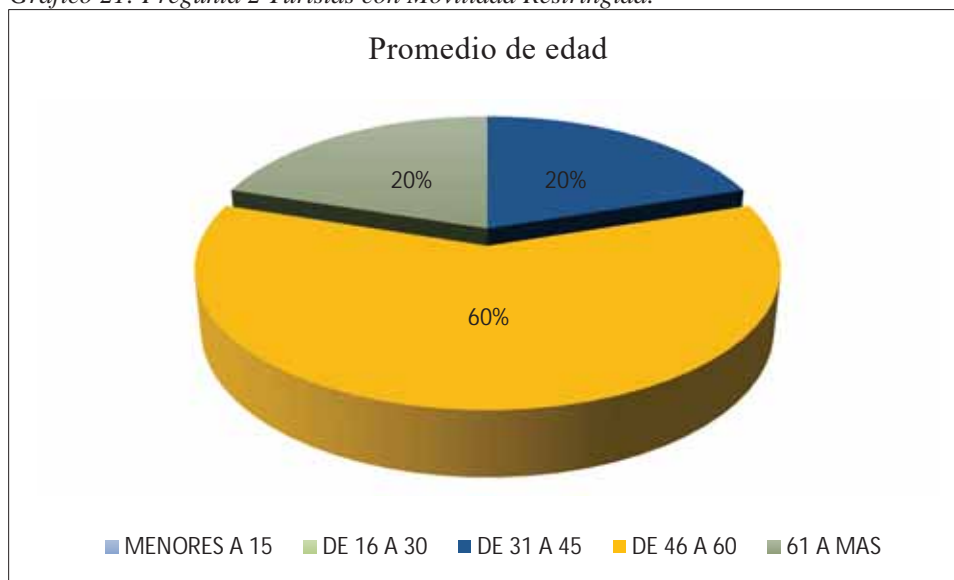
2. Promedio de edad

Tabla 28: Pregunta 2 Turistas con Movilidad Restringida.

| VARIABLE | N° DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|---------------|------------------|----------------|
| Menores a 150 | 0 | 0% |
| De 16 a 30 | 0 | 0% |
| De 31 a 45 | 1 | 20% |
| De 46 a 60 | 3 | 60% |
| 61 a mas | 1 | 20% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 21: Pregunta 2 Turistas con Movilidad Restringida.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

Según el análisis del gráfico el mayor número de turistas con movilidad restringida fluctúan entre las edades de 46 a 60 (60%), seguido de 31 a 45 (20%) y más de 61 (20%), esta información se deberá tomar en cuenta para el diseño de actividades para este segmento de mercado.

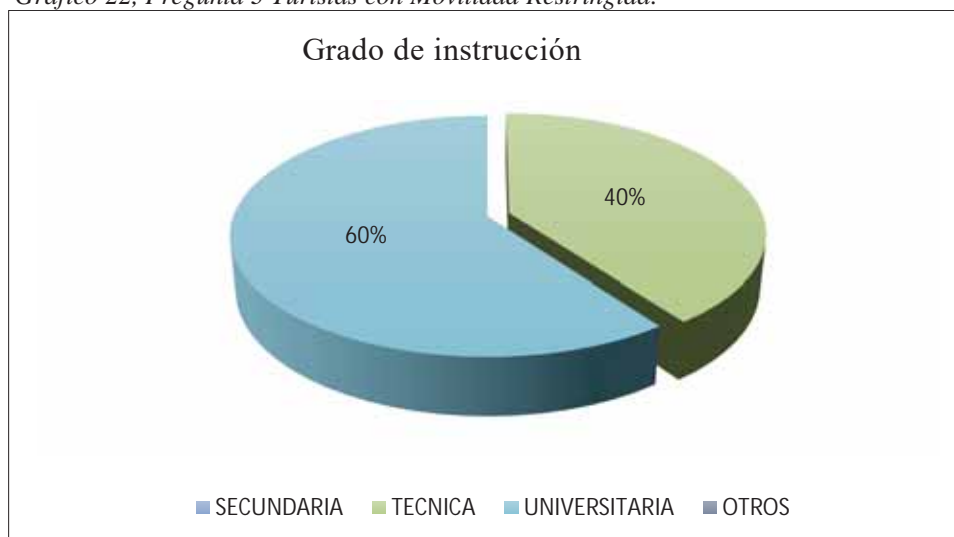
3. Grado de instrucción:

Tabla 29: Pregunta 3 Turistas con Movilidad Restringida.

| VARIABLE | Nº DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|---------------|------------------|----------------|
| Secundaria | 0 | 0% |
| Técnica | 2 | 40% |
| Universitaria | 3 | 60% |
| Otros | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 22, Pregunta 3 Turistas con Movilidad Restringida.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

De los encuestados obtuvimos la información que el 60% tienen un grado de instrucción Universitaria, y un 40% tiene una formación técnica, por ende este mercado cuenta con una demanda con ingresos de un promedio media alta, por lo que la oferta a este segmento requiere un servicio altamente calificado que pueda cubrir sus expectativas con el recurso humano y una logística eficiente en la cadena de valores.

4. ¿Cuál es la modalidad de viaje que utilizó usted para arribar a Cusco?

Tabla 30: Pregunta 4 Turistas con Movilidad Restringida.

| VARIABLE | N° DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|-------------------|------------------|----------------|
| Agencia de Viajes | 4 | 80% |
| Libre | 1 | 20% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 23: Pregunta 4 Turistas con Movilidad Restringida.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

El gráfico muestra que un 80% de los encuestados realizan sus viajes, contratando los servicios de una operadora de turismo, esto se debe a las facilidades y comodidades que brindan las operadoras de turismo a la hora de organizar un viaje a un destino turístico, y un 20% organiza sus viajes de manera libre, esto debido a que no se rige a un cronograma establecido por un agente de viaje.

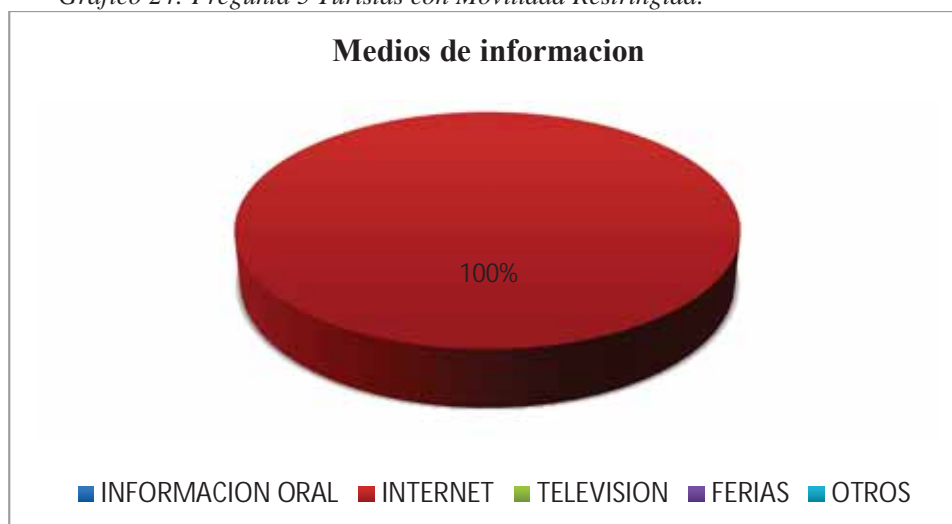
5. ¿Por qué medio se informó para venir a Cusco?

Tabla 31: Pregunta 5 Turistas con Movilidad Restringida.

| VARIABLE | Nº DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|------------------|------------------|----------------|
| Información oral | 0 | 0% |
| Internet | 5 | 100% |
| Televisión | 0 | 0% |
| Ferías | 0 | 0% |
| Otros | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 24: Pregunta 5 Turistas con Movilidad Restringida.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

De acuerdo al gráfico N°24 se observa que el 100% de los turistas encuestados indican que el medio por el cual se informan es mediante internet, esto demuestra la importancia de era digitalizada como las páginas webs, redes sociales y otros que ayudan a canalizar la promoción y difusión de los productos y servicios hacia los potenciales clientes.

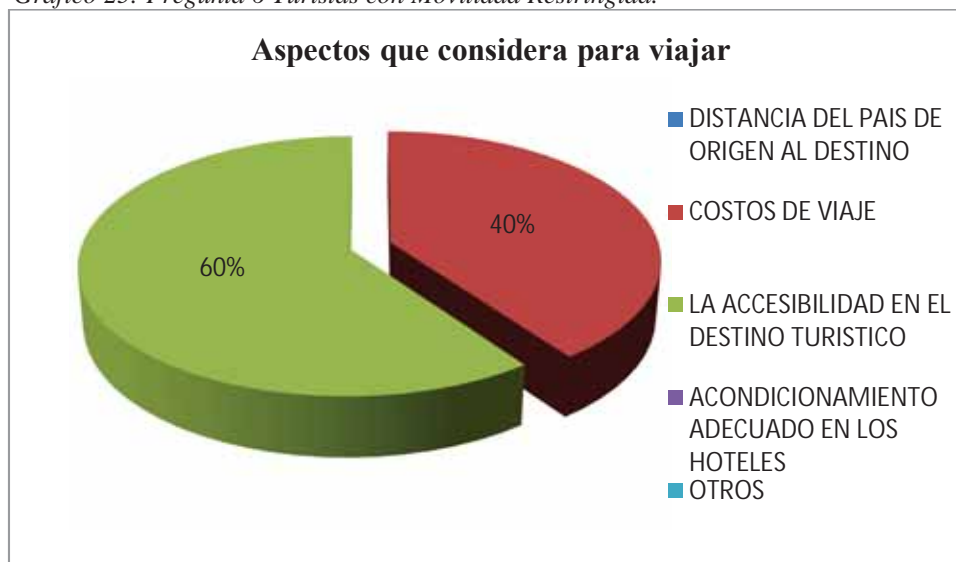
6. ¿Qué aspectos considera necesario para elegir un destino Turístico?

Tabla 32: Pregunta 6 Turistas con Movilidad Restringida.

| VARIABLE | Nº DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|---|------------------|----------------|
| Distancia del país de origen al destino | 0 | 0% |
| costos de viaje | 2 | 40% |
| La accesibilidad en el destino turístico | 3 | 60% |
| Acondicionamiento adecuado en los hoteles | 0 | 0% |
| Otros | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 25: Pregunta 6 Turistas con Movilidad Restringida.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

En el gráfico se puede interpretar que el 60% ven como aspecto principal a la hora de elegir y/o planificar sus viajes la accesibilidad y facilidades en los destinos turísticos, esto nos indica la importancia de suprimir las barreras que existe dentro de los atractivos turísticos. Por otro lado el 40% manifiesta que son relevante los costos del viaje hacia el destino turístico, lo que indica, mientras más barreras que exista, mayor será su presupuesto de viaje, por lo que muchas veces ese destino no se ve muy atractivo.

7. ¿Cuáles son las motivaciones de mayor interés que determinan su viaje a un destino turístico?

Tabla 33: Pregunta 7 Turistas con Movilidad Restringida.

| VARIABLE | N° DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|-----------------------------|------------------|----------------|
| Conocer nuevas culturas | 3 | 60% |
| Recreativas y disfrute | 2 | 40% |
| Profesionales por incentivo | 0 | 0% |
| Otros | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 26: Pregunta 7 Turistas con Movilidad Restringida.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

En el gráfico N° 27 se observa que el 60% de los turistas encuestado su principal motivación de viaje es conocer nuevas culturas que están relacionadas con las manifestaciones y expresiones que las sociedades han ido desarrollando lo largo de un proceso histórico que el turista observa y disfruta. Por otro lado el 40% de los turistas encuestados manifiesta que su principal motivación de viaje es recreativas y disfrute, basado en el descanso y entretenimiento diferente a lugar de origen.

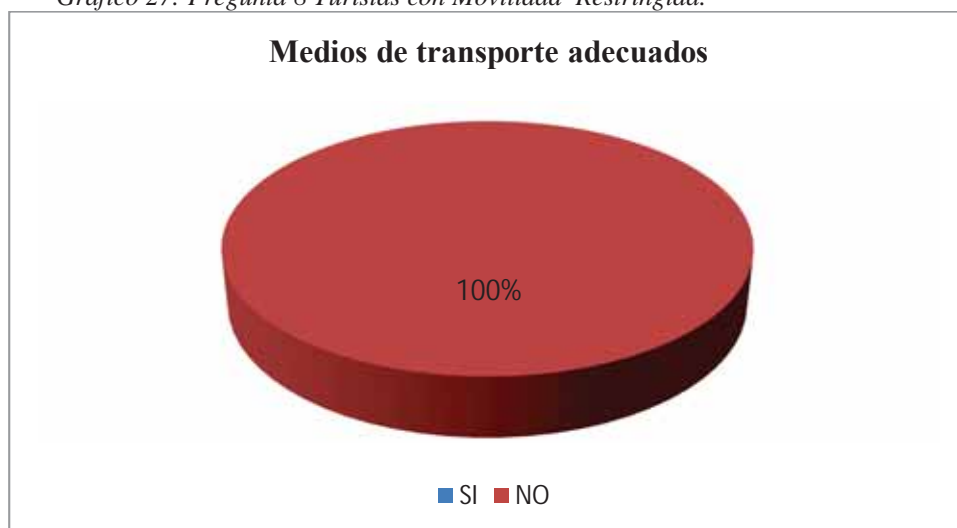
8. ¿Considera Ud. que en Cusco tenemos medios de transporte adecuados para turistas Movilidad restringida?

Tabla 34: Pregunta 8 Turistas con Movilidad Restringida.

| VARIABLE | N° DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|----------|------------------|----------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 5 | 100% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 27: Pregunta 8 Turistas con Movilidad Restringida.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

El gráfico N° 28 nos muestra que del total de turistas encuestados el 100%, dan como respuesta que no existe el transporte adecuado para personas con movilidad restringida. El material móvil accesible debe ser considerada como una pieza más de la cadena de transporte en la que intervienen otros muchos factores: los entornos de las paradas, la información a los viajeros, el diseño de los vehículos, los sistemas de gestión del tráfico y también la actitud de los profesionales, ya que existen muchas otras barreras mentales o psicológicas entre el personal de transporte.

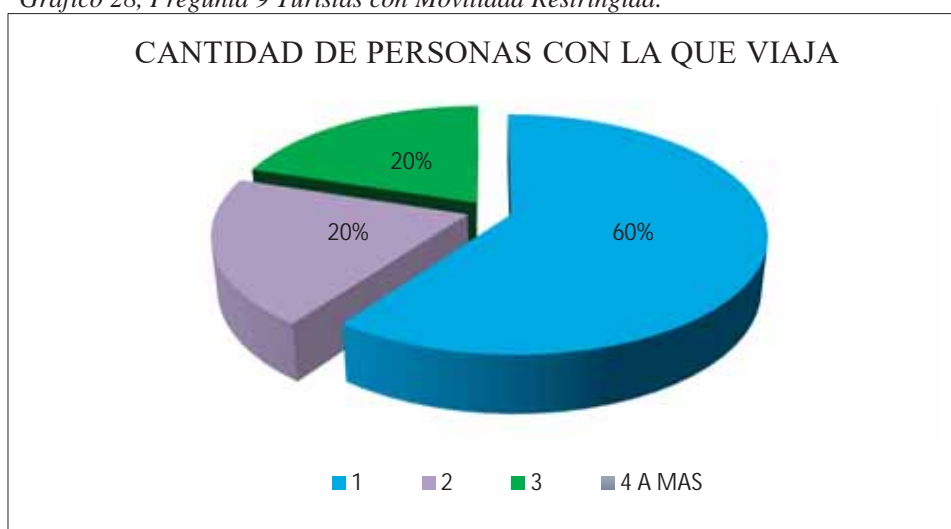
9. ¿Cuál es la cantidad de personas que requiere para realizar su viaje?

Tabla 35: Pregunta 9 Turistas con Movilidad Restringida.

| VARIABLE | N° DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|------------------|------------------|----------------|
| 1 Persona | 3 | 60% |
| 2 Personas | 1 | 20% |
| 3 Personas | 1 | 20% |
| 4 A más personas | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 28, Pregunta 9 Turistas con Movilidad Restringida.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

Se aprecia en el gráfico N° 29 que un 60% de los turistas con movilidad restringida que realiza viajes tiene como acompañante a una persona, esta persona generalmente es el conyugue, familiar o una persona que no guarda ningún grado de vinculo o parentesco. Generalmente estas personas reciben una retribución por sus servicios. Por otro lado aquellas personas que padecen un mayor grado de discapacidad requieren mayor cantidad de acompañantes que puedan asistirle.

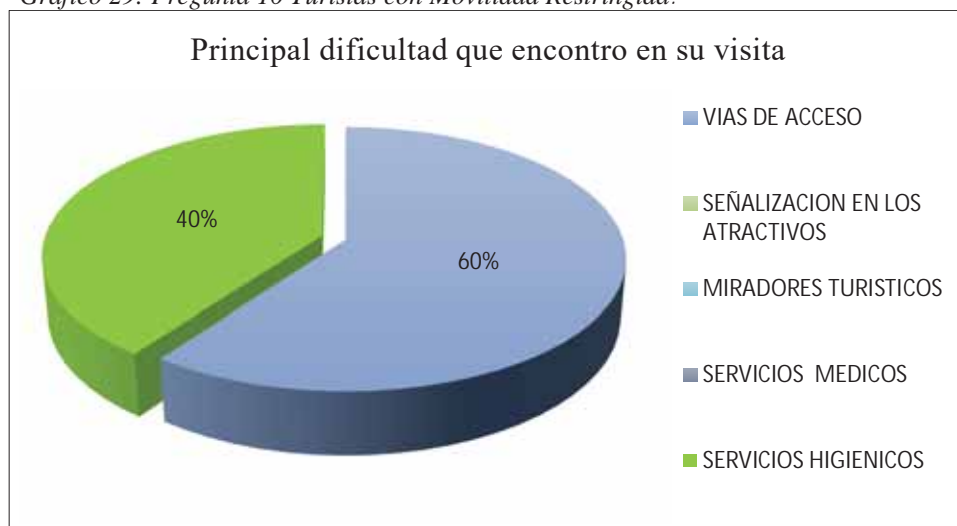
10. Cuales fue la principal dificultad que encontró en su visita al Parque Arqueológico de Pisac?

Tabla 36: Pregunta 10 Turistas con Movilidad Restringida.

| VARIABLE | N° DE RESPUESTAS | PORCENTAJE (%) |
|--------------------------------|------------------|----------------|
| Vías de acceso | 3 | 60% |
| Señalización en los atractivos | 0 | 0% |
| Miradores turísticos | 0 | 0% |
| Servicios médicos | 0 | 0% |
| Servicios higiénicos | 2 | 40% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 29: Pregunta 10 Turistas con Movilidad Restringida.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Gráfico

De acuerdo al gráfico N°30 del total de encuestados el 60% encontró como principal barrera para su normal desplazamiento las vías de acceso a los atractivos turísticos, estas barreras son obstáculos en el entorno natural o hechos por el hombre, los cuales impiden o bloquean la movilidad (desplazamiento por el entorno) o el acceso. Y el otro factor determinante es la ausencia de los servicios higiénicos que estén acondicionados, en todos los casos estos han sido edificados sin tomar en cuenta las características y especificaciones recomendadas por las organizaciones internacionales en materia de accesibilidad.

CAPITULO III

3. SISTEMA DE PROPUESTAS

3.1. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO Y ACONDICIONAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA PARA EL TURISMO DE PERSONAS CON MOVILIDAD FÍSICA RESTRINGIDA EN EL PARQUE ARQUEOLÓGICO DE PISAC.

3.1.1. Fundamentación.

“Accesibilidad universal es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de diseño para todos y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse”. (Consejo Nacional de Discapacidad, 2003).

El turismo es un fenómeno de integración social de vital importancia, ya que, es capaz de transportar a millones de personas alrededor del mundo. Por su característica de movilizador e integrador debe adaptarse y ser accesible a todos los ciudadanos, independientemente de las características personales, sociales, culturales, físicas, económicas o de cualquier otra particularidad que se suscite en su entorno. En la actualidad la recreación y el disfrute turístico se encuentran altamente relacionados con el bienestar psíquico, social y familiar de las personas. Esa particularidad que posee la práctica libre del turismo, lleva a considerar la accesibilidad para todas las personas respecto al uso del tiempo dedicado al turismo y la recreación.

Es por ello que la actividad turística y la accesibilidad se encuentran altamente ligadas, uno de los segmentos de mercado que mayor importancia ha cobrado en los últimos años es el de las personas con movilidad restringida. Su repercusión en múltiples ámbitos de la economía, la sociedad o la política y especialmente en el turismo, donde la accesibilidad en el turismo debe entenderse desde un punto de vista global, abarcando al conjunto de instalaciones y servicios que configuran la oferta turística, desde las agencias de viaje y oficinas de información hasta los lugares de alojamiento, pasando por los distintos medios de transporte, aeropuertos, establecimientos de restauración, servicios de ocio. La relevancia de la práctica turista por parte de este grupo de individuos demuestra que el turismo accesible no es limitado en su ámbito de acción, sirve de hecho como integrador, de personas con discapacidad y personas sin discapacidad. Todo esto planificando facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios e infraestructuras turísticas.

La realidad actual, en el área profesional, requiere una mejor calidad en la prestación de servicios a las comunidades en la cual se desenvuelve la actividad turística y a su vez de atención al turista en general y en especial al turista con discapacidad, es por ello que se requiere un profesional con conocimiento teórico y práctico capaz de generar estrategias, planificar ideas novedosas que permitan responder a situaciones inesperadas, ya que la realidad del turismo accesible no está estructurada sistematizadamente y que es poco el conocimiento que se tiene sobre la atención de las necesidades de turistas con discapacidad.

3.1.2. Descripción del circuito.

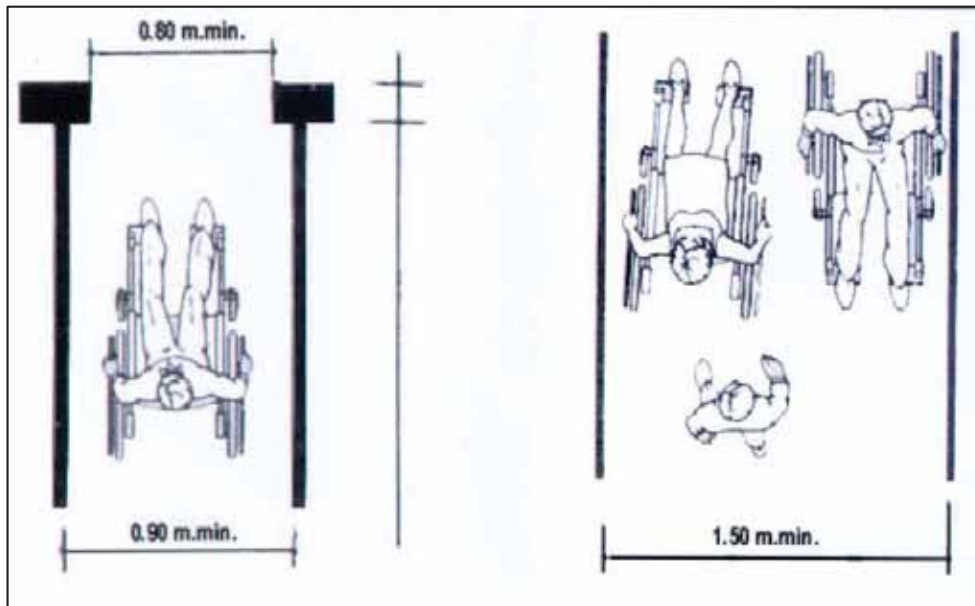
La agreste geografía que configura el acceso al complejo arqueológico de andenes de Qallaqasa, cuya principal característica es una pendiente no muy pronunciada, hace necesario el acondicionamiento de barandas, que brinden seguridad al turista frente a cualquier riesgo de caída y desbarrancamiento. El acondicionamiento se dará mediante la colocación de barandas, mediante un sistema de apoyo, por una mecha de varilla roscada y abrazadera para cuartón de madera 4"x4", a cada 3 metros de distancia, en promedio.

Imagen 4: Ingreso de circuito al sector Qantus Raqay.



Fuente: Diagnóstico de campo.

Figura 11: Espacios y rango para el tránsito de personas con movilidad física restringida.



Fuente: Concejo nacional de integración de la persona con discapacidad (CONADIS).

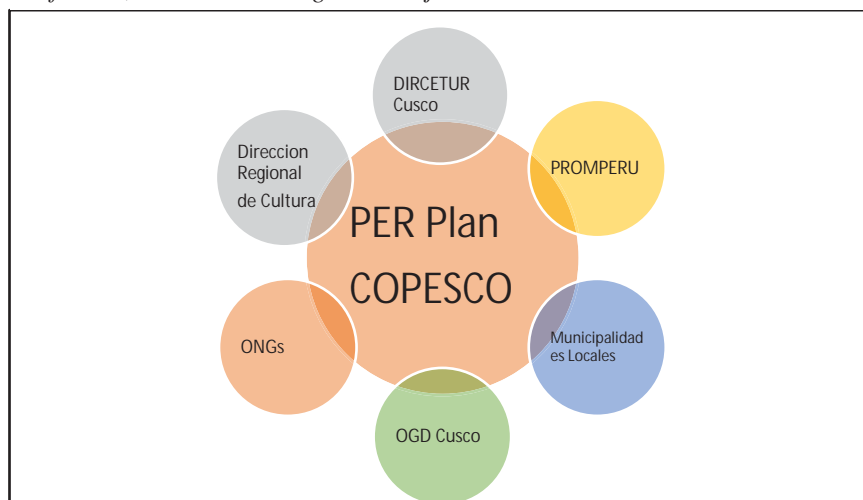
3.1.3. Objetivos

- Los visitantes con movilidad restringida del Parque Arqueológico de Pisac reciben adecuados servicios turísticos.
- Adecuadas instalaciones turísticas para la visita al Parque Arqueológico de Pisac.
- Adecuadas facilidades turísticas para la visita al Parque arqueológico de Pisac.

3.1.4. Responsables.

El responsable directo es el PER Plan COPESCO, que es un organismo desconcertado del Gobierno Regional del Cusco, dependiente de la Presidencia Regional, con personería jurídica de derecho público, constituyéndose en Unidad Ejecutora de acuerdo a su norma de creación goza de autonomía económica y administrativa en la medida de la facultad de sus normas. El PER Plan COPESCO tiene competencia en la planificación y ejecución de inversiones en materia de infraestructura turística y otras de infraestructura básica que le sean encargadas como órgano desconcentrado del Gobierno Regional del Cusco.

Gráfico 30, Entidades encargadas de ejecución



Fuente: Elaboración propia.

3.1.5. Beneficiarios

Para el Proyecto los beneficiarios directos son los, turistas nacionales, extranjeros, y turistas con movilidad física restringida a quienes se les brindará un mejor servicio turístico.

Los beneficiarios indirectos serán las Comunidades Campesinas que podrían verse beneficiados por un aumento en la afluencia de turistas y el incremento del gasto.

Los beneficios se determinarán por el mayor gasto Per Cápita que se pueden generar con la intervención del PA de Pisac. Para ello, de acuerdo al perfil del turista, se ha considerado lo siguiente:

De acuerdo a la información proporcionada por PROMPERU, a través de la investigación de mercado turístico: turismo interno 2013 y turismo receptivo 2013, se tiene que el **gasto promedio del turista nacional en el Cusco es de S/.1'069 y el del turista extranjero es de S/.5, 325 (\$1,775)**, Considerando que, el promedio de días de permanencia es 7 días para el turista nacional y 14 días para el turista extranjero, se tiene **un gasto diario de S/. 153 en el caso del turista nacional y S/. 380 para el turista extranjero.**

Modulo I: Implementación de Vías Peatonales (rutas y senderos) para Turistas con Movilidad Física Restringida en el Parque Arqueológico de Pisac.

A. Implementación de la ruta I (corta) y ruta II (larga).

Actividad I

Acondicionamiento de ruta peatonal para personas con movilidad física restringida en sillas de ruedas en el circuito de acceso a la zona monumental Qantusraqay, que facilita el ingreso desde el estacionamiento de buses (parte alta).

Desde el estacionamiento de buses en la parte alta hasta el sector Qantusraqay, donde el visitante inicia la visita al parque, se propone el acondicionamiento de la ruta peatonal que lo unirá con los baños litúrgicos. Este punto será el centro soporte desde donde se puede apreciar los diferentes sectores que existen a su alrededor como; sector Tantana Marka (cementerio Inca), kalla kasa (zona militar), andenerías de kalla kasa.

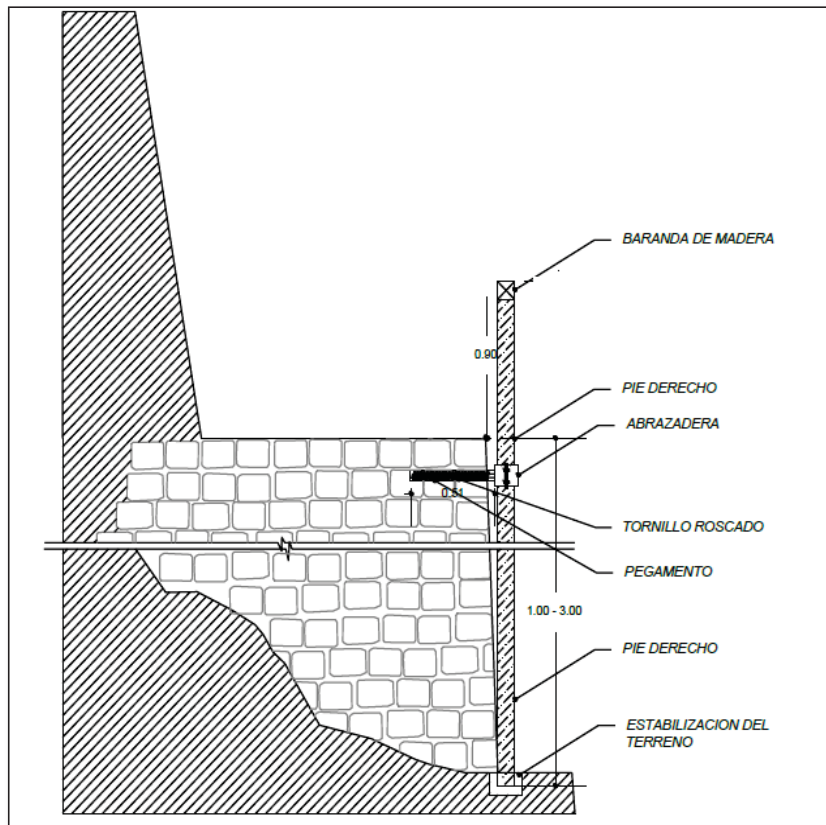
El acondicionamiento se remite a homogenizar la vía con un recubrimiento especial del suelo el cual es denominado “argamasa”, de uso común en los recorridos turísticos que implementa el Ministerio de Cultura dentro de los centros arqueológicos, que asegura una mejora en el desplazamiento del turista. Además, dicho recubrimiento contara con un borde de piedra a ambos lados y barandas, para generar una sección uniforme del sendero y finalmente, para mejorar el desplazamiento del visitante, cuando este se encuentre con desniveles de terreno: pendientes leves o fuertes, no accesibles y recorribles por sus propios medios, se propone el acondicionamiento de 6 rampas a lo largo de todo el recorrido, las cuales se construirán con módulos de madera, en el caso de las rampas, y de acuerdo a la CONADIS estas deben cumplir con ciertos criterios de normatividad como son:

- Las pendientes variarán en función de la longitud de la rampa: para recorridos iguales o menores a 3 metros, la pendiente será inferior a 10%; para recorridos de 3 a 6 metros, pendiente inferior al 8% y para recorridos de 6 a 9 metros, la pendiente debe de ser igual o menor a 6%. Las pendientes mayores a las indicadas son insalvables para personas en silla de ruedas, e incluso pueden provocar que la silla vuelque.
- El ancho libre será de 0.90 m, como mínimo
- El largo de los tramos no deberá exceder de 7.50 m. entre descansos
- Las llegadas serán de 1.50 m. de largo mínimo y por lo menos igual al ancho libre de la rampa.

- Toda rampa cuya longitud sea mayor de 1.50 m. una baranda o pasamano a ambos lados.
- La rampa será de construcción segura y de materiales resistentes, la superficie de la misma, dura y antideslizante.

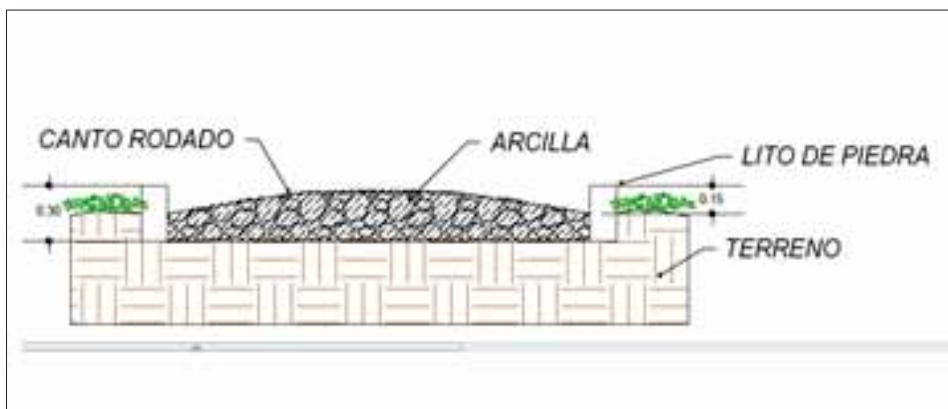
Los cuales estarán fijados por pernos de anclaje y sostenidos por una estructura metálica.

Gráfico 31: Baranda recomendada por el Min de Cultura en espacios con pendiente



Fuente: Ministerio de Cultura.

Gráfico 32: Vía peatonal recomendada por el Ministerio de Cultura en espacios planos.



Fuente: Ministerio de Cultura.

B. Adecuadas Condiciones de Transitabilidad Peatonal para Personas con Movilidad Física Restringida en Silla de Ruedas.

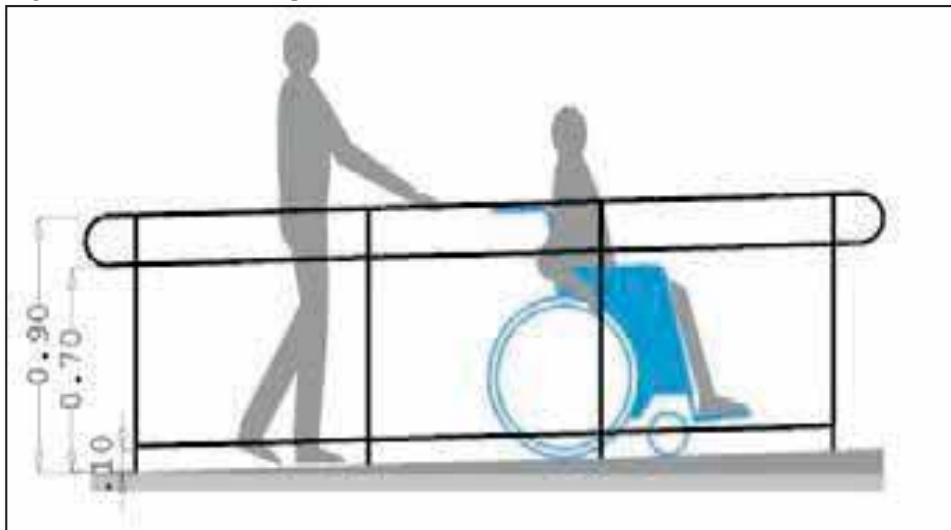
Actividad

Desde el estacionamiento de buses parte alta (sector Qantusraqay), luego se remite a homogenizar la vía con un recubrimiento especial del suelo el cual es denominado “argamasa”, de uso común en los recorridos turísticos que implementa el Ministerio de Cultura dentro de los centros arqueológicos.

Esta consiste en un mortero cuya dosificación consta de arcilla, piedra chancada, cal en 10 % y cemento en 1 %. Esta mezcla se coloca sobre el terreno natural preparado.

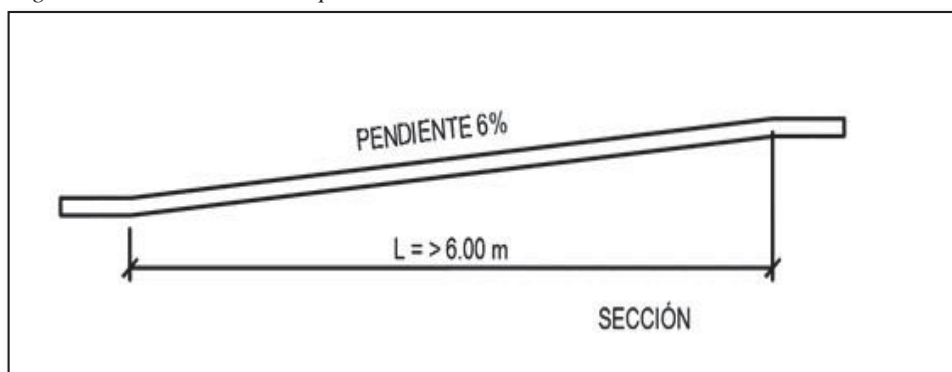
Además, dicho recubrimiento contara con un borde de piedra a ambos lados, para generar una sección uniforme del sendero.

Figura 12: Modelo de rampa



Fuente: Ministerio de sanidad servicios sociales e igualdad (España).

Figura 13: Inclinación de la pendiente.



Fuente: Ministerio de sanidad servicios sociales e igualdad (España).

Módulo II: Implementación de Suficiente Señalización Informativa Dentro del Parque Arqueológico de Pisac e Instalación de Tótems Interpretativos.

a) Actividad I

Implementación de la señalización informativa para personas con movilidad física restringida dentro de los espacios principales y a lo largo de las vías, rutas y senderos que se implementaran en el parque arqueológico de Pisac.

Dada la ruta y recorridos que se implementará en el PA, la señalización implementada dentro de las mismas con el objetivo de informar al visitante con movilidad restringida se propone un elemento monolítico de formato tridimensional en forma de cubo (40x40x40cm).

Este elemento contiene en su cara superior la denominación del Sector en que se emplaza y en las laterales se grabaran en bajo relieve las flechas y los sectores hacia donde se podrá dirigir.

Imagen 5: Modelo de señalización diseñada por Ministerio de Cultura



Fuente: Ministerio de Cultura

b) Actividad II

Implementación de Tótems interpretativos en el área de ingreso, sector de Qantusraqay, Andenes de Qallaqasa, sector baños Litúrgicos Parte Urbana de Pisaqa y rutas **de recorrido en los sectores**

Los Tótem son la alternativa que se desenvuelve de una manera poco invasiva y que de acuerdo al modelo puede dar la información referida a la ruta o al recurso a manera de hito.

Estas piezas estarán ubicadas en:

1 Tótem informativo en la parte alta (paradero de buses) o inicio del sector norte del Parque Arqueológico.

1 Tótem informativo en el sector urbano de Qantusraqay.

1 Tótem informativo en el sector de los baños litúrgicos.

1 Tótem informativo en la parte baja (paradero de buses) o inicio del sector de norte del Parque Arqueológico.

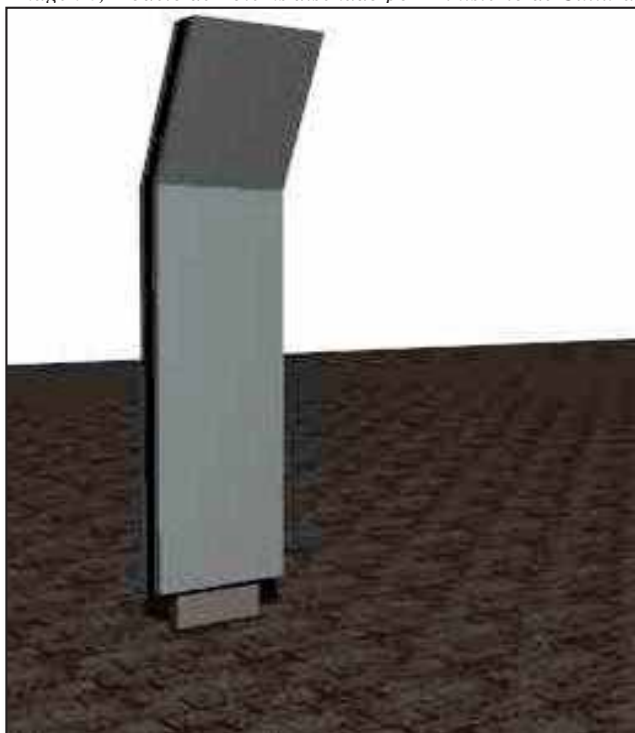
1 Tótem informativo en el sector de Pisaqa.

Se propone colocar 05 “**Tótems**” de aluminio con un bastidor de metal anclado al terreno mediante una zapata de concreto, serigrafiado que contengan información acerca del recorrido y del acceso a los principales sectores del parque. Tendrá un formato de 60 x 13 cm de manera homogénea y con un plegado en la parte superior y con 2.5 m de alto.

La instalación de los anclajes en deberá contar con las especificaciones técnicas necesarias para asegurar su resistencia a la exposición al clima y las consideraciones de monitoreo que requiera el Ministerio de Cultura.

La instalación de los anclajes deberá contar con las especificaciones técnicas necesarias para asegurar su resistencia a la exposición al clima y las consideraciones de monitoreo que requiera el Ministerio de Cultura.

Imagen 6, Modelo de Tótems diseñado por Ministerio de Cultura



Fuente: Ministerio de Cultura.

3.2. PROPUESTA DE SENSIBILIZACIÓN A LAS AGENCIAS DE VIAJE Y AGENTES INVOLUCRADOS.

3.2.1. Fundamentación

Tomando en cuenta este estudio realizado, se observó que en dentro del manejo del Parque Arqueológico de Pisac, existen deficiencias en la gestión referente a la prestación de servicios turísticos públicos a los visitantes nacionales y extranjeros y del mismo esta deficiencia se observa de parte de los involucrados privados.

Esto lleva a considerar la oportunidad de crear un programa de capacitación para atención a personas con discapacidad en materia turística, con el propósito de instruir al personal que interactúa directamente con ese segmento de turistas, y así puedan brindar un servicio especificado en transformar la experiencia en la estadía del turista con necesidades especiales.

Por este motivo se formula como propuesta la elaboración de un programa de capacitación turística dirigido a las agencias de viajes y los agentes involucrados de forma directa, para que el prestador de servicio turístico, se acerque al fenómeno e interprete la importancia de la atención a este segmento dentro de la actividad, formándolo y capacitándolo para que formule estrategias competitivas que permitan optimizar el servicio, sin exclusiones, ni discriminaciones y que a su vez posea amplio dominio cognoscente del campo de la actividad turística.

3.2.2. Objetivos

- Diseñar un programa de capacitación turística para atención a turistas con movilidad restringida dirigido a las agencias de viajes y los agentes involucrados, ubicados en centro receptor de Cusco y Poblado de Pisac.
- Determinar el grado de conocimiento sobre la atención a turistas con movilidad restringida que poseen las agencias y los prestadores involucrados en el centro receptor de Cusco.
- Definir los contenidos teóricos y prácticos que incluirá el programa de capacitación para atención turística a personas con movilidad restringida.

3.2.3. Responsables

Las entidades directamente relacionadas para la planificación, elaboración y ejecución de esta propuesta son:

- Promperu
- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (Dircetur)
- Dirección Desconcertada de Cultura Cusco
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
- Municipalidad Provincial de Cusco
- Municipalidad Distrital de Pisac – OGD.

3.2.4. Beneficiarios.

Cusco como núcleo receptor de turismo, las empresas involucradas en la actividad turística y el turista.

3.2.5. Inversión

Cuadro 15: Costo de Inversión I.

| INDICADORES | UNIDAD DE MEDIDA | DE CANTIDAD | COSTO UNITARIOS | SUB TOTAL |
|--|-------------------|-------------|-----------------|------------------|
| Capacitador 1 | Hr trabajo | 80.00 | S/. 150.00 | S/. 12,000.00 |
| Capacitador 2 | Hr trabajo | 80.00 | S/. 150.00 | S/. 12,000.00 |
| Materiales de apoyo (lapiceros, papel, plumones, etc.) | UNIDAD/ MILLAR | 100.00 | S/. 25.00 | S/. 2,500.00 |
| Insumos coffe - brake | UNIDAD | 100.00 | S/. 25.00 | S/. 2,500.00 |
| Costo total | | | | S/. 29,000.00 |

Fuente: Elaboración propia

3.2.6. Tiempo de ejecución

Una duración de 3 meses.

Módulo III: Promoción y Difusión de Turismo para Personas con Movilidad Física Restringida.

A. Fundamentación

La promoción y difusión como variable de la competitividad tiene una incidencia significativa en cualquier acción que establezcamos en un destino. Disponer de una empresa o destino turístico accesible requiere crear plataformas conjuntas que agilicen y permitan canalizar la promoción con los operadores turísticos, turistas y medios de comunicación de los principales mercados emisores de este segmento. Por tanto, surge la necesidad de crear diferentes herramientas de comunicación capaces de captar la atención de los distintos operadores especializados y del público objetivo.

La promoción turística radicarán en dar a conocer al segmento de personas con movilidad restringida y a los canales de distribución susceptibles de emitir este segmento aquellas iniciativas puestas en marcha que han contribuido o contribuyen a hacer accesible el destino.

En un mundo globalizado donde la comunicación actual es una oportunidad para dar a conocer nuestra oferta turística, a los principales mercados potenciales emisores de turismo con movilidad restringida y lograr un resultado de turismo accesible en el valle sagrado de los incas.

B. Objetivos

- Elaborar material promocional y de apoyo a la comercialización de productos de turismo para personas con movilidad restringida, de acuerdo con las condiciones especiales de estos segmentos de mercado.
- Diseñar mecanismos de promoción de los prestadores de servicios turísticos en los programas nacionales e internacionales de turismo para personas con movilidad restringida, a través de campañas publicitarias y la utilización de herramientas de mercadeo, que permitan identificar y reconocer a los establecimientos vinculados a estas iniciativas.
- Diseñar y elaborar páginas webs, guías de turismo accesible, creación y posicionamiento de una marca como destino con la descripción del producto turístico del destino de turismo accesible hacia los países que son potenciales emisores de este segmento.

C. Responsables.

- Promperu
- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (Dircetur)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
- Municipalidad Provincial de Cusco
- Municipalidad Distrital de Pisac – OGD
- Organizaciones Gremiales.

D. Inversión

Cuadro 16, Costo de Inversión II

| INDICADORES | U. DE MEDIDA | CANTIDAD | COSTO UNITARIOS | SUB TOTAL |
|----------------------------------|--------------|----------|-----------------|-------------------|
| Guías de Turismo Accesible | MILLAR | 15.00 | S/. 1,500.00 | S/. 22,500.00 |
| Diseño de página web Accesibles. | UNIDAD | 1.00 | S/. 2,000.00 | S/. 2,000.00 |
| Creación de una MARCA | UNIDAD | 1.00 | S/. 4,000.00 | S/. 4,000.00 |
| Creación de un SPOT PUBLICITARIO | UNIDAD | 1.00 | S/. 7,000.00 | S/. 7,000.00 |
| Spot Publicitario | UNIDAD | 270 | S/. 1,700.00 | S/. 459,000.00 |
| Costo total | | | | S/. 494,500.00 |

Fuente: elaboración propia.

E. Tiempo de Ejecución

Para la elaboración, ejecución promoción se destinará un tiempo aproximado de 24 meses. A continuación se detallan las acciones para una eficiente promoción del producto turístico. Entre las herramientas más importantes destacan:

- **Guías de Accesibilidad Turística:**

Los objetivos principales que persigue la edición de estas guías son dar a conocer a millones de personas con movilidad física restringida, a través de una simbología universal, la existencia de una oferta turística accesible para personas con movilidad restringida (alojamientos, restaurantes, atractivos turísticos, etc.) en los destinos. Con estas guías, estaríamos dando un paso muy importante al conseguir que fueran transmitidas e interpretadas una información actualizada, sobre las características y servicios que se ofertan en el área de estudio.

Imagen 7: Símbolo de accesibilidad.



Fuente: Consejo nacional de integración de la persona con discapacidad (CONADIS).

- **Diseño de Páginas Webs Accesibles:**

Hoy en día ya no hablamos sólo de rampas o barreras arquitectónicas que son obstáculos, hablamos de tecnología, de empleo, de redes de accesibilidad y de cómo la tecnología puede ayudar a los turistas con movilidad restringida a que su experiencia de turismo sea completa.

Actualmente Internet constituye un elemento de comunicación muy importante con el que acceder al público objetivo potencial es muy rápido. El diseño de páginas webs accesibles para personas con movilidad restringida constituye una herramienta y poder de venta básico.

Con esta herramienta se lograría ofrecer una información certera a los clientes potenciales, sobre diferentes servicios de turismo para personas con movilidad restringida que se brinda en la oferta turística del destino.

www.pisacaccesible.com

- **Posicionamiento de la marca “Pisac para todos”.**

Según Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR) Es una herramienta de comunicación que tiene como fin incrementar el valor de un destino a partir de la su reconocimiento y su diferenciación de los competidores cercanos.

Las marcas son interpretaciones a nivel emocional de una calidad superior que es percibida por la demanda y es simplemente la reputación que adquiere un destino con el paso del tiempo. La comunicación de una marca genera “imágenes”, entendiendo por imagen una representación figurada de la realidad; es un hecho subjetivo producto de las percepciones de un individuo como resultado de sus experiencias, conocimientos y sentimientos que el hombre construye con respecto a un producto turístico.

CONCLUSIONES

Primera:

El Parque Arqueológico de Pisac es uno de los atractivos culturales con mayor demanda dentro de los paquetes turísticos ofertados después de Santuario Histórico de Machupicchu, esto nos indica que existe un gran flujo de movimiento de la actividad turística, y como, resultado de trabajo de investigación en el PA de Pisac, éste no reúne las condiciones necesarias para el turismo accesible, y de acuerdo al análisis comparativo de años anteriores al presente no se observa mejoras significativas en la infraestructura turística, más al contrario se observa el abandono por parte de las autoridades competentes, lo cual repercute directamente en la actividad turística que genera mala imagen.

Segunda

En base al trabajo realizado identificamos que las condiciones de infraestructura turística dentro del Parque Arqueológico de Pisac son inadecuadas para turistas con movilidad restringida; esto debido principalmente al factor geográfico que presenta la zona, a la poca accesibilidad, inadecuadas condiciones de vías peatonales, la inexistencia de señalización para turistas con movilidad restringida y transporte inadecuado, lo cual genera insatisfacción de los turistas por la calidad de los servicios, por las condiciones de riesgo en su integridad y reducción del interés por parte de la inversión privada que conlleva al poco interés de este segmento.

Tercera

De acuerdo al análisis de la interpretación de las encuestas realizadas a las agencias de viajes que operan este segmento y a los turistas con movilidad restringida en el parque arqueológico de Pisac, no cuenta con las condiciones necesarias para el de turismo accesible.

Cuarta

La aplicación de una adecuada gestión turística para un turismo accesible en el PA de Pisac, contribuirá a aumentar la cuota del mercado, captar un cliente denominado “multicliente”, mejorar la imagen del destino turístico, por otro lado los resultados interpretados, identificamos que el PA de Pisac, tiene gran potencial para el desarrollo la actividad turística para el segmento de turista con movilidad restringida.

RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda que las entidades tripartitas (PLAN COPESCO, Dirección desconcertada de Cultura, Municipalidad Distrital de Pisac), que realizan proyectos de inversión pública dentro del parque arqueológico, incluyan un componente relacionado sobre la infraestructura de Turismo Accesible.

Segunda

Es necesario sensibilizar y concientizar a las agencias de viajes y las entidades encargadas (Dircetur, Dirección Desconcentrada de Cultura y PER PLAN COPESCO). Sobre la importancia del turismo accesible en el P.A de Pisac y los beneficios que esto conlleva.

- Sensibilización a las agencias de viajes y operadores turísticos, esto con el objetivo de crear conciencia de la importancia del Parque Arqueológico de Pisac como una unidad de gestión que coadyuve al desarrollo del turismo accesible.
- Sensibilización a las entidades encargadas, la falta de coordinación del trabajo en conjunto (Dircetur, Ministerio de Cultura y PER PLAN COPESCO) y la falta de conocimientos del correcto manejo de la actividad turística conlleva a que cada entidad realice el trabajo de acuerdo a su competencia, a lo que se recomienda realizar la sensibilización con el fin de trabajar de manera articulada.

Tercera

Es importante realizar acciones de promoción y difusión de turismo accesible en el PA de Pisac, a través de la creación de una marca, creación de una página web especializada para este segmento, que incluirá un directorio de agencias, restaurantes, hoteles, atractivos turísticos accesibles, que estará a cargo de PromPerú quien se encargara de difundirlo a través de las distantes webs del estado, redes sociales, block. También se encargara de la difusión en las ferias y congresos internacionales de los cuales participe.

ANEXOS

PRESUPUESTO

Cuadro 17: Cuadro Presupuestal.

| Naturaleza del Gasto | Descripción | Unidad | Cantidad | Costo Unitario | Subtotal |
|----------------------|--------------------|--------|----------|----------------|-----------------|
| Bienes | | | | | |
| | Papel Bond A4 | Millar | 3 | 28 | 84 |
| | Cámara | unidad | 1 | 250 | 250 |
| | Lapiceros | unidad | 20 | 1.5 | 30 |
| | Resaltadores | unidad | 6 | 6 | 36 |
| | Lápices | unidad | 10 | 1 | 10 |
| | Correctores | unidad | 6 | 2.5 | 15 |
| | USB | unidad | 2 | 25 | 50 |
| | CD's | unidad | 8 | 10 | 80 |
| | Libros de consulta | unidad | 10 | 35 | 350 |
| | SUBTOTAL | | | | 905 |
| Servicios | | | | | |
| | Internet | horas | 200 | 1 | 200 |
| | Movilidad | unidad | 4 | 100 | 400 |
| | Fotocopias | unidad | 900 | 0.1 | 90 |
| | Impresiones | unidad | 600 | 0.1 | 60 |
| | Anillados | unidad | 6 | 9 | 54 |
| | SUBTOTAL | | | | 804 |
| TOTAL | | | | | S/. 1,709.00 |

Fuente: Elaboración propia.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Febrero 2016 – Septiembre 2017

Cuadro 18: Cronograma de actividades

| MES | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Set | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| ETAPAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.Elaboración del proyecto | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.Presentación del proyecto | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.Revisión Bibliográfica | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | | | | | | |
| 4. Elaboración de instrumento | | X | X | X | X | X | | | | | | | | | | | | | |
| 5.Aplicación de instrumentos | | | | | X | X | X | X | X | | | | | | | | | | |
| 6.Procesamiento de datos | | | | | | X | X | X | X | X | | | | | | | | | |
| 7.Formulación de la propuesta | | | | | | X | X | X | X | X | | | | | | | | | |
| 8.Elaboración del informe | | | | | | | | | X | X | X | X | X | X | | | | | |
| 9.Presentación del informe | | | | | | | | | | | | | | X | X | X | X | X | X |
| 10.Sustentación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |

Fuente: Elaboración propia.

BIBLIOGRAFÍA

- Albert Piñole, I. (1995). *Gestion y Tecnicas de Agencia de Viaje*. Madrid: Sintesis.
- Arias, F. G. (1999). *El Proyecto de Investigacion* (Tercera ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Bernal Torres, C. A. (2000). *Metodologia de la Investigacion*. Lima, Perú.
- Bernal Torres, C. A. (2000). *Proceso de Investigacion Cientifica en Ciencia de la Administracion*. SANTA FE DE BOGOTA, Colombia.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación; Administracion, Economia, Humanidades y Ciencias Sociales* (Tercera ed.). Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Boullon, R. (1990). *Investigacion del Espacio Turistico*. Mexico: Trillas.
- Boullon, R. (1992). *Planificacion del Espacio Turistico*. Mexico: Trilla.
- Caballero Romero, A. (1987). *Guia Metodologica de la Investigacion Cientifica*. Lima: Tecnico Cientifica S.A PERÚ.
- Caballero Romero, A. (2005). *Guias Metodologicas para los Planes y Tesis de Maestrias y Doctorado*.
- Calvo gomez, R., & Macias concepcion, M. (1998). El desarrollo tecnologico y su Impacto en el medio ambiente en las diferentes etapas de la Historia.
- CANATUR. (2008). Revista Turistica mensual de la Camara Nacional de Turismo del Perú. Lima, Perú.
- Cardenas Tabares, F. (1983). *Comercializacion del Turismo, Determinacion y Analisis de Mercado*. Mexico: Trillas.
- Carrasco Diaz, S. (2008). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Lima, Perú: San Marcos EIRL.
- Comision de Comunidades Europeas. (2003). *Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad: Un Plan de Accion Europeo*. Comunicacion de la Comision al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comite Social Europeo y al Comite de las Regiones, Bruselas.
- Consejo Nacional de Discapacidad, E. (2003). Ley de Igualdad de Oportunidades, No discriminación y Accesibilidad Universal. Madrid, España.
- DIRCETUR. (2015). Estadistica de arribo de Turistas a la ciudad de Cusco. Cusco, Perú.

Ganaderia, M. d. (s.f.). *Ministerio de Agricultura y Ganaderia. Ecuador. Quito.*

Hernandez Sampieri, R. (s.f.). *Metodologia de la Investigacion Cientifica* (Vol. V). Mexico: Mc Graw Hill.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodologia de la Investigacion* (Quinta ed.). Mexico, Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.

[http://es.wikipedia.org/wiki/servicio_\(econom%C3%ADa\)](http://es.wikipedia.org/wiki/servicio_(econom%C3%ADa)). (s.f.).

Jordi, M. (s.f.). *Diccionario de Turismo*. España: Sintesis S.A.

Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio, Marketing y Estrategia*. Madrid: APD.

Marcos Perez, D. (2003). *Turismo Accesible: Hacia un Turismo para Todos*. España.

Maslow, A. (1991). *Motivacion y Personalidad*. Madrid: Diez de Santos.

MCintosh, R., & Gupta, S. (s.f.).

Mincetur. (2006). *Manual de Inventario*.

Ministerio de Turismo de Rio Negro-Keroul, & Asociacion Mutual Sociedad Central de Arquitectos. (1994). *TURISMO ACCESIBLE: Habilitacion y Recepcion en Establecimientos Turisticos*. Ministerio de Turismo de Rio Negro, Canada.

Molina, S. (1992). *Turismo y Ecologia*. Mexico, Mexico: Trillas.

Montsner, J. (s.f.). *Diccionario de Turismo*. España: Sintesis S.A.

OMT. (s.f.).

OMT. (1992). *III Congreso Interdisciplinario sobre Barreras Arquitectonicas y Urbanisticas*.

ORNA ORBEZO, C. (s.f.). *Orientación Profesional e Investigación*. Lima: Sesator.

PEREZ SOSA, A. (1993). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Cusco : ab.sa.

Pisac, M. D. (2016). *PLAN DE DESARROLLO CONCERTADO DEL DISTRITO DE PISAC AL 2025*. Cusco.

PROMPERU. (2001). *Turismo para personas con Discapacidad. Primer Informe de Evaluacion sobre el nivel de Accesibilidad de la Infraestructura Turistica en el Perú*. Lima.

Roberto, H. S., Carlos, F. C., & María del Pilar, B. L. (2010). *Metodologia de la Investigacion* (5° ed.). Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

SERNATUR, C. (2005). *Turismo Accesible*. SERNATUR.

Sutta Soto, L. (2002). *Turismo para personas con Discapacidad Fisica en el Centro Turistico Cusco. Tesis de Grado*. Cusco, Perú.

Tapia, M. A. (s.f.).

Torres Bardales, C. (s.f.). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*.

www.quechuanetwork.org/dictionary. (s.f.).

www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf. (s.f.). Obtenido de

<http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABILIDAD, ECONOMIA Y
TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO
ENCUESTA A LAS AGENCIAS DE VIAJES QUE OFERTAN EL CIRCUITO
TURÍSTICO DEL VALLE SAGRADO DE LOS INCAS

Estimado Sr(a) representante de la Agencia de Viajes..... , el siguiente cuestionario está desarrollado con fines académicos y requiere de su colaboración y sinceridad en las respuestas porque constituirá la base de un trabajo de investigación que tiene la finalidad de mejorar las condiciones de infraestructura y servicios turísticos para las personas con discapacidad física reducida en el circuito turístico del Valle Sagrado de los Incas.

DATOS INFORMATIVOS

Edad Sexo M () F ()

Cargo que desempeña.....

Profesión.....

1. ¿En los últimos años como se ha dado la demanda del Turismo accesible en su empresa?
a) Poca b) Moderada c) Alta

2. ¿Cómo operador de Turismo accesible, con qué tipo de Turista discapacitado ha trabajado?
a) Motriz b) Visual c) Auditiva d) Mental e) Otros

3. ¿Su empresa oferta el circuito turístico de Valle Sagrado de los Incas para personas con movilidad física restringida?
a) Si b) No

4. ¿Su empresa oferta otros tipos de turismo para turistas con movilidad física restringida?
a) Cultural b) Aventura c) Social d) Místico e) Otros

5. Conoce otras agencias de viajes y turismo que ofertan paquetes turísticos para turistas con movilidad física restringida:
a) Si b) No

6. ¿Cuál es el grado académico del personal que labora en la empresa?
a) Primaria b) Secundaria c) Técnico d) Universitario



7. ¿Considera Ud. que en la ciudad de Cusco tenemos profesionales y guías oficiales de turismo que puedan trabajar adecuadamente con turistas con movilidad física restringida?
- a) Si b) No
8. ¿Considera Ud. que en Cusco tenemos medios de transporte adecuados para turistas con movilidad física restringida?
- a) Si b) No
9. ¿Considera Ud. que el turismo para personas con movilidad física restringida es un mercado atractivo para desarrollar?
- a) Si b) No
10. Cuáles son los obstáculos que con más frecuencia se presentan en la visita a los atractivos turísticos para personas con movilidad física restringida
- a) Vías de Acceso.
a) No existe b) Pésimo c) Adecuados
- b) Lugares de Estacionamiento
a) No existe b) Pésimo c) Adecuados
- c) Señalización para la visita de Turistas con movilidad física restringida
a) No existe b) Pésimo c) Adecuados
- d) Miradores turístico
a) No existe b) Pésimo c) Adecuados
- b) Servicios higiénicos para los turistas con movilidad física restringida
a) No existe b) Pésimo c) Adecuado
- a) Servicios médicos para los turistas con movilidad física restringida.
a) No existe b) Pésimo c) Adecuados



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO
ENCUESTA A LAS TURISTAS CON MOVILIDAD FISICA RESTRINGIDA
QUE REALIZAN EL CIRCUITO TURÍSTICO DEL VALLE SAGRADO DE LOS
INCAS

Estimado Sr (a) turista, el siguiente cuestionario está desarrollado con fines académicos para contribuir a un trabajo de investigación tiene la finalidad de mejorar las condiciones de infraestructura y servicios turísticos para las personas con movilidad física restringida en el circuito turístico Valle Sagrado de los Incas. Por favor sírvase a contestar las siguientes preguntas.

DATOS INFORMATIVOS

1. Lugar de procedencia:
 - a) Europa b) Norteamérica c) Asia d) Oceanía e) Sudamérica
2. Promedio de Edad.
 - a) menores a 15 b) 16 -30 c) 31 -45 d) 46 – 60 años e) 61 a mas
3. Grado de instrucción:
 - a) Secundaria b) Técnica c) Universitaria d) Otros
4. ¿Cuál es la modalidad de viaje que utilizó usted para arribar a Cusco?
 - a) Agencia de viajes b) Libre
5. ¿Por qué medio se informó para venir a Cusco?
 - a) Información Oral b) Internet c) Televisión d) Ferias e) Otros
6. ¿Qué aspectos considera necesario para elegir un destino Turístico?
 - a) Distancia del País de origen al Destino
 - b) Costo de Viaje
 - c) La accesibilidad en el destino Turístico
 - d) Acondicionamiento adecuado en los Hoteles
 - e) Otros.
7. ¿Cuáles son las motivaciones de mayor interés que determinan su viaje a un destino turístico?
 - a) Conocer nuevas Culturas
 - b) Recreativas y disfrute
 - c) Profesionales por Incentivo



- d) Otros
8. ¿Considera Ud. que en Cusco tenemos medios de transporte adecuados para turistas con movilidad física restringida?
- a) Si b) No
9. ¿Cuál es la cantidad de personas que requiere para realizar su viaje?
- a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 a mas
10. Cuales fue la principal dificultad que encontró en su visita al Parque Arqueológico de Pisac?
- a) Vías de acceso
- b) Señalización en los atractivos
- c) Miradores Turísticos
- d) Servicios médicos
- e) Servicios higiénicos



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO
ENCUESTA A LOS REPRESENTANTES DE ENTIDADES PÚBLICAS
RELACIONADAS CON LA INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DEL
CIRCUITO TURÍSTICO VALLE SAGRADO DE LOS INCAS

Estimado Sr(a) representante de....., el siguiente cuestionario está desarrollado con fines académicos y requiere de su colaboración y sinceridad en las respuestas, porque constituirá la base de un trabajo de investigación que tiene la finalidad de tiene la finalidad de mejorar las condiciones de infraestructura y servicios turísticos para las personas discapacitadas que realizan el circuito turístico del Valle Sagrado de los Incas.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

DATOS INFORMATIVOS

Edad..... Sexo M () F ()

Cargo:

Título profesional:

Años de experiencia laboral: 1- 3 años () 4 - 6 años () Más de 6 años ()

1.- En su opinión ¿Cuál es el estado de la oferta del turismo accesible en el circuito turístico del Valle Sagrado de los Incas?

a) Excelente b) Limitada c) Pésimo

2. En su opinión ¿Cuál es el nivel de servicios que brindan las agencias de viajes en la ciudad del Cusco dirigida al turismo accesible en el circuito turístico del Valle Sagrado de los Incas?

a) Excelente b) Limitada c) Pésimo

3. En su opinión ¿Cuál es el nivel de servicios turísticos que brindan los guías de turismo en la ciudad del Cusco dirigida al turismo para personas con movilidad física restringida?



a) Excelente b) Limitada c) Pésimo

4. En su opinión ¿Cuál es el nivel de servicios que brindan las empresas de transporte en la ciudad del Cusco dirigida al turismo para personas con movilidad física restringida?

a) Excelente b) Limitada c) Pésimo
